

Csongrádi Közmű Szolgáltató Kft

6640 Csongrád, Erzsébet u. 25.

ÜZLETSZABÁLYZAT

a távhőszolgáltatáshoz

Csongrád, 2023. június 01. – től hatályos

Tartalomjegyzék

Előszó

Az Üzletszabályzat tárgya

Az Üzletszabályzat hatálya

- **1. A Kft. bemutatása**
 - A társaság legfontosabb adatai
 - A társaság tevékenysége
 - A cég székhelye, telephelyei, ellátási területei
 - A társaság szervezeti tagozódása, szervezeti séma
 - Általános működési feltételek és jogszabályi keretek
 - Energiatakarékosság, környezetvédelem
- **2. Fogalom meghatározások**
- **3. Fogyasztási helyek létesítése vagy bővítése, a csatlakozás vagy bővítés feltételei**
 - Előzetes tájékoztató
 - Igénybejelentés
 - Igénybejelentés a fogyasztó részéről
 - Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről
 - Csatlakozás feltételei
 - Műszaki feltételek
 - Pénzügyi feltételek
 - Egyéb feltételek
- **4. Szerződéses kapcsolatok**
 - Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező fogyasztók általános közüzemi szerződésai
 - A közüzemi szerződések tartalmi követelményei

- A szerződő felek kötelezettségei és jogai a szolgáltatás teljesítése folyamán
 - A szolgáltató kötelezettségei
 - A szolgáltató jogai a szolgáltatás teljesítése folyamán
 - A fogyasztó jogai a szolgáltatás igénybevétele folyamán
 - A fogyasztó kötelezettségei a szolgáltatás igénybevétele folyamán
- **5. Ügyfél- és vevőszolgálati tevékenység**
 - A Csongrádi Közmű Szolgáltató KFT ügyfélszolgálat
 - Ügyfélszolgálat tevékenysége
 - Ügyfélszolgálati hely, ügyfélfogadási idő
 - Az ügyfél- és vevőszolgálat dolgozóival kapcsolatos főbb követelmények
- **6. Reklamációk, panaszügyek kezelése**
 - Kifogás a számla ellen
 - Elszámolás hibás mérés esetén
 - Kifogás az elszámoló mérővel szemben
 - Minőségi reklamáció
 - Panaszügyek kezelése
 - Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek
 - Ügyintézési határidő
 - Panasz fórumokhoz küldött beadványok intézése
- **7. Az üzemi események rendszere**
 - Hibaelhárítás, hibabejelentés
 - A hiba elhárításának rendje
 - Hibából eredő szüneteltetés
 - A szolgáltatás megszüntetése díjhátralék miatt
 - A szolgáltatás megszüntetése a fogyasztó felmondása alapján
 - Korlátozás
 - Vis major
- **8. A távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere**
 - A díjak megállapítása
- **9. A távhőszolgáltatási díjának elszámolása**
 - Alapdíj
 - Hődíj
 - Mérés alapján történő fűtési hődíj elszámolása
 - Használati melegvíz hődíjának elszámolása
 - Melegvíz készítéshez felhasznált ivóvíz- és csatornahasználati díj elszámolása
 - Számlázási időszak
 - A számlában felszámítandó ÁFA
- **10. Kapcsolatok**
 - Kapcsolat a fogyasztói érdekképviselletekkel
 - Kapcsolat a beszállítókkal
- **11. A szolgáltatás minőségi paraméterei**
 - Műszaki-minőségi jellemzők

ELŐSZÓ

A Csongrádi Közmű Szolgáltató KFT a fogyasztók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát. Az üzletszabályzat elsődleges feladata a társaság és a fogyasztók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása. Az üzletszabályzat tükrözi társaságunk legfontosabb célkitűzését, amely a kor színvonalához igazodó, a fogyasztói igényeknek jól megfelelő közüzemi szolgáltatás biztosítása.

Az Üzletszabályzat tárgya

Az Üzletszabályzat részletesen meghatározza a Csongrádi Közmű Szolgáltató KFT-nek az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a fogyasztó és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

A Szabályzat tartalmazza a távhőszolgáltatásba való bekapcsolódás műszaki és pénzügyi feltételeit, a szolgáltatási jogviszonyban résztvevő felek - a fogyasztó és a szolgáltató - jogait és kötelezettségeit, a mérés, díjfizetés, a hibabejelentés és hibaelhárítás módját, az ügyfélszolgálat működésének szabályait, a szolgáltatás felmondásának feltételeit.

Az Üzletszabályzat rendezi a fogyasztói érdekképviselői és érdekvédelmi szervezetekkel való együttműködés szabályait.

A Társaság üzletszabályzata, annak mellékleteivel együtt az érdekeltek részére hozzáférhető, megtekinthető a Társaság távhő ügyfélszolgálat helyén (Csongrád, Muskátli u. 1.) az ügyfélszolgálati irodában.

Az Üzletszabályzat hatálya

Az Üzletszabályzat Csongrádi Közmű Szolgáltató Kft működési területére terjed ki.

Az Üzletszabályzat Csongrádi Közmű Szolgáltató Kft ügyvezetője általi aláírást követően lép hatályba.

1. A Kft bemutatása

- **A társaság legfontosabb adatai**

A társaság neve: Csongrádi Közmű Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített neve: Csongrádi Közmű Kft.

Székhelye: 6640 Csongrád, Erzsébet u. 25.

Nyilvántartó bíróság: Szegedi Törvényszék Cégbírósága, Cégbejegyzés időpontja: 2010.01.05.

Cégjegyzék száma: Cg. 06-09-014866

Működési időtartam: határozatlan

Az Üzleti év január 01-től december 31-ig tart.

A társaság tevékenysége

A társaság fő tevékenysége:

3530'08 Gőzellátás, légkondicionálás

A cég székhelye, telephelyei, ellátási területe

Székhelye: 6640 Csongrád, Erzsébet u. 25.

Telephelyei: 6640 Csongrád, Dob u. 3-5.

6640 Csongrád, Muskátli u. 13. (hrsz.: 5624)

6640 Csongrád, Muskátli u. 1.

Ellátási terület: Csongrád

A társaság szervezeti tagozódása, szervezeti séma

A társaság legfőbb szerve hatáskörébe tartozó kérdésekben az alapító vezető szerve dönt.

Ügyvezető

A társaság élén ügyvezető áll, aki a jogszabályok keretei között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a cég tevékenységét.

Felügyelő Bizottság

A Felügyelő Bizottság három tagból áll, akiket az alapító vezető szerve 5 éves meghatározott időtartamra választ. Ellenőrzi a tulajdonosi érdekeknek megfelelő, jogszerű és gazdaságos ügymenetet. A Felügyelő Bizottság ügyrendjét, működésének szabályait maga alakítja ki.

Könyvvizsgáló

Az ügyvezetés ellenőrzését a felügyelő bizottság mellett a könyvvizsgáló végzi. A könyvvizsgáló ellátja a vonatkozó törvények, jogszabályok, valamint az alapító által részére megállapított feladatokat.

○ **Általános működési feltételek és jogszabályi keretek**

A Csongrádi Közmű Szolgáltató Kft a hatályos jogszabályok, a belső szabályzataiban meghatározott feltételek, valamint Csongrád Városi Önkormányzat határozatainak, rendeleteinek keretei között működik.

Tevékenysége Csongrád városban lakás és közület távhőszolgáltatására (távfűtéssel és használati melegvízzel történő ellátására) irányul.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó speciális jogforrások:

- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény,
- a Kormány 157/2005. (VIII. 15.) sz. rendelete a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról,
- Csongrád Város Önkormányzatának többször módosított önkormányzati rendelete a lakossági fűtés és használati melegvíz díjtételeiről.

○ **Energiatakarékosság, környezetvédelem**

A szolgáltató és fogyasztói rendszerek rekonstrukciója, reorganizációja az energiatakarékos üzemeltetés, az épületenkénti szabályozás, a mérés kiterjesztése a szolgáltató és a fogyasztó közös érdeke.

A szolgáltató a hőtermelés érdekében végzett tevékenysége során a mindenkori környezetvédelmi előírásoknak eleget kíván tenni.

Ennek érdekében beruházásai során előnybe részesíti a környezetbarát technológiákat és berendezéseket:

- a tüzelőberendezések folyamatos karbantartásával és besabályozásával csökkenti a káros anyag kibocsátást,
- alacsony zaj szinten üzemelő gázegőket és keringtető szivattyúkat telepít.

2. Fogalom meghatározások

A távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok alkalmazásában:

távhő: az a hőenergia, amelyet a hőtermelő létesítményből (geotermikus energiát termelő létesítményből) hőhordozó közeg (gőz, melegített víz, felszín alatti víz) alkalmazásával, távhővezetéken a fogyasztási helyre eljuttatnak,

távhőszolgáltató: Csongrádi Közmű Szolgáltató KFT,

távhőszolgáltatás: az a közüzemi szolgáltatás, amely a fogyasztónak a hőtermelő létesítményből távhővezetéken keresztül történő hő ellátásával valósul meg,

hőtermelő létesítmény: az erőmű hőtermelő létesítménye, a fűtőmű, a kazántelep (kazán),

távhővezeték-hálózat: az a csővezetékrendszer a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt - amely a hőhordozó közegnek a hőtermelő létesítménytől, a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál,

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

szolgáltatói hőközpont: több épület vagy építmény hőellátása céljából az ellátandó épületeken kívül, esetleg azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés,

fogyasztói hőközpont: egy épület vagy építmény távhőellátása céljából abban elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés,

hőfogadó állomás: egy épület vagy építmény hő ellátása céljából abban elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, mérésére, átalakítás nélküli továbbítására szolgáló technológiai berendezés,

csatlakozási pont:

fogyasztói hőközponttal rendelkező épület:

-amennyiben a fogyasztói hőközpont a fogyasztó tulajdonában van, akkor a hőszolgáltató tulajdonát képező primer előremenő és visszatérő vezetéken lévő első és utolsó elzáró szerelvényeinek a fogyasztó felőli oldala fogadóval rendelkező épületben a hőfogadóban lévő előremenő vezeték első elzáró szerelvénye és a hőfogyasztásmérő fogyasztó felőli oldala,

- amennyiben a fogyasztói hőközpont távhőszolgáltatási gépészeti berendezései a távhőszolgáltató tulajdonában van, akkor a hőközpont belső falsíkja,

teljesítési hely:

- hőmennyiség mérés szerinti elszámolású szolgáltatás esetén a csatlakozási pont,

- egyedi mérés esetén a fogyasztói vezetékhalozaton elhelyezett mérők fogyasztó felőli oldala,

hőmennyiségmérés: a hőszolgáltató által adott és a fogyasztó, illetve a fogyasztói közösség által átvett hőmennyiség mérése az Országos Mérésügyi Hivatal által igazolt hitelességű hőmennyiségmérő berendezéssel,

a szolgáltatói fő hőmennyiségmérő: az ellátott épület(ek) hőközpontjában vagy hőfogadó egységében elhelyezett, az épület(ek), a fogyasztási hely teljes hőfelhasználását mérő hőmennyiségmérő,

fogyasztói alhőmennyiségmérő: a távhővel ellátott épület hőfogadó állomásán elhelyezett hőfogyasztásmérő után, a fogyasztó által, saját költségén felszerelt hőfogyasztásmérő, mely a fogyasztási hely valamely részének fogyasztását méri,

fogyasztói vezetékhalózat: az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által a csatlakozási ponttól a felhasználó berendezésekhez való továbbítását szolgálja,

felhasználói berendezés: a fogyasztó által használt hőleadó készülékek és hőhasznosító berendezések,

szolgáltatói berendezés: a távhővezeték hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali hőelzárói és mennyiség szabályozói,

fogyasztói berendezés: a fogyasztói hőközpont, hőfogadó állomás, a fogyasztói vezetékhalózat, a felhasználó berendezés a fogyasztó által felszerelt fűtési és használati melegvíz mérők, költségmegosztók,

fogyasztási hely: az az épület, épületrész, amelynek távhővel történő ellátására a szerződéses jogviszony létrejött,

fogyasztó: az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, vagy ezek közössége, aki (amely) a távhőszolgáltatóval távhőszolgáltatásra vonatkozóan szerződéses jogviszonyba kerül, a fogyasztó lehet lakossági fogyasztó és egyéb fogyasztó,

lakossági fogyasztó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa vagy az ilyen épületben levő lakás és nem lakás céljára szolgáló helyiség (épületrész) tulajdonosa, azok közössége,

egyéb fogyasztó: az előző pontban nem említett épület vagy az ilyen épületben lévő helyiség (épületrész) tulajdonosa, vagy azok közössége,

fogyasztói közösség: egy hőmennyiségmérőről ellátott fogyasztók összessége,

fogyasztói közösség megbízottja: a közösség törvényes képviselője, vagy az épület, illetve épületrész tulajdonosainak megbízottja,

fogyasztói érdekképviselő: olyan társadalmi szervezet, amelyet magánszemélyek egyesülési jogáról szóló 1989. évi 11. törvény alapján hoznak

létre, azzal az alapszabályban meghatározott céllal, hogy védjék a fogyasztók érdekeit, e célnak megfelelően legalább két éve működik és magánszemély tagjainak száma legalább ötven fő,

közös képviselő: a társasház képviseltére jogosult személy,

lakásszövetkezet elnöke: a szövetkezeti ház képviseltére jogosult személy,

fejlesztési díj: az új vagy növekvő távhőellátási igények kielégítéséhez szükséges szolgáltatói berendezés létesítésének és elbontásának az összesített költsége,

szabályozatlan vételezés: mérés nélküli szolgáltatás esetén a szerződéses jogviszony nélküli távhőfogyasztás és távhő más fogyasztótól való elvonása (hőelvonás),

fűtési célú távhőszolgáltatás: a fogyasztó részére szolgáltatott távhővel a vezetékhálózat útján az épület vagy épületrészek kormányrendeletben, vagy távhőszolgáltatási közüzemi szerződésben foglaltaknak, vagy egyéb jogviszonyra vonatkozó szerződésnek megfelelő fűtés teljesítése,

használati melegvíz szolgáltatás célú távhőszolgáltatás: az egyes lakások illetve nem lakás céljára szolgáló helyiségek tulajdonosa nevéen nyilvántartott vízmérőn mért víz hőközpontban történő felmelegítése a jogszabályban, a közüzemi szerződésben vagy az egyéb szerződésben foglaltaknak megfelelően,

szerződő felek: a távhő szolgáltatója, a távhő fogyasztója,

díjfizető: akinek érdekében a szerződő felek a távhőszolgáltatásra közüzemi szerződést kötöttek és akik között a távhőszolgáltató e rendelet alapján a távhőszolgáltatási díjat szétosztja,

szabálytalan vételezés: amennyiben a fogyasztó a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérőket és ezek elemeit rendellenesen használta, megrongálta, kiszerezte, a mérési pontosságot befolyásolta, valamint az ezeken található ólom-, műanyag-, alumíniumzárat (együttesen: plombákat) megsértette, vagy önhibájából nem teszi lehetővé a használatában álló helyiségben elhelyezett fogyasztásmérő leolvasását, és egyéb módon sem működik közre a valós fogyasztási adatok meghatározásában, valamint mért vagy méretlen vezetékről engedély nélkül vételez. Megszüntetett szolgáltatást a szolgáltató engedélye nélkül igénybe vesz,

fűtött légtérfogat: fűtöttnek minősülő helyiségek térhatároló szerkezetei által befoglalt térfogat - a számítás alapjaként az engedélyezett tervdokumentáció, vagy felmérés adatait kell figyelembe venni,

- alapterületként kell figyelembe venni a falsíkok közötti, valamint a beépített szekrény által 0,5 m²-nél nagyobb területet,
- nem vehető figyelembe az éléskamra (kamra szekrény), valamint a helyiség légtérének a közművezeték védő burkolat mögötti része,

- o a fürdőszoba légterének 60%-a vehető figyelembe, ha az előírt hőmérsékletet műszaki tervek alapján kiegészítő fűtéssel (pl. elektromos vagy gázhősugárzó) biztosítják,

fűtött helyiség: az a helyiség, amelyben fűtőtest, vagy egyéb hőleadó berendezés van, vagy ha azt fűtőtre tervezték és az eredeti rendeltetésének vagy műszaki megoldásának megfelelően a helyiség hőmérséklete a távhőszolgáltatás folytán biztosított,

Az a helyiség, melyben az előírt hőmérsékletet vele szomszédos helyiségekből átáramló hő biztosítja.

- o lakás,
- o közös használatra szolgáló helyiség: mosókonyha, szárító helyiség, gyermekkocsi és kerékpártároló helyiség, a közös pince, szemétdobó, lépcsőház, zár folyosó,
- o nem lakás céljára szolgáló helyiség: üzlet, műhely, rendelő, iroda, barkács műhely, gondnoki iroda, valamint a lakások rendeltetésszerű használatához nem szükséges egyéb célra hasznosított helyiség,

fűtési időszak: az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak,

fűtési idény: az év október 15. napja és a következő év április 15. napja közötti időszak,

pótfűtési időszak: az év szeptember 15. napja és október 14., valamint a következő év április 16. és május 15. napja közötti időszak.

3. Fogyasztási helyek létesítése vagy bővítése, a csatlakozás vagy bővítés feltételei

- o **Előzetes tájékozdás**

A távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó fogyasztóknak célszerű előzetesen tájékozódnia a Csongrádi Közmű Szolgáltató KFT-nél, hogy igényének kielégítésére milyen lehetőségek közül választhat.

A szolgáltató tájékoztatásának tartalmaznia kell az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, a fizetendő fejlesztési díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját.

- **Igénybejelentés**

Igénybejelentés a fogyasztó részéről

A távhőellátó hálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy korábbanál nagyobb hőteljesítményt igénylő fogyasztó a Csongrádi Közmű Szolgáltató KFT-hez levélben nyújthatja be igényét. Az igénybejelentés a következőket kell, hogy tartalmazza:

- igénylő neve, címe,
- a fogyasztási hely adatai (cím megnevezése),
- hőenergiát felhasználó létesítmény pontos megnevezése és címe,
- fűtési csúcsigény (KW),
- használati melegvíz készítés csúcshőigénye (KW),
- egyéb célú csúcshőigény (KW),
- fogyasztói hőközpont műszaki jellemzői,
- díjfizetők adatai,
- fűtött légtérfogat (lm^3),
- technológiai célú csúcshőigény,
- összes csúcshőigény,
- üzembe helyezés igényelt időpontja.

Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is fel kell tüntetni. A bejelentést a fogyasztónak aláírásával kell ellátnia.

Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

A konkrét igénybejelentés kézhezvételével a távhőszolgáltatót tájékoztatási kötelezettség terheli.

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

A távhőszolgáltató 30 napon belül tesz javaslatot a műszaki megoldásra.

- **Csatlakozás feltételei**

Műszaki feltételek

A csatlakozási hozzájárulás birtokában, az abban leírt műszaki feltételeknek megfelelően kell a műszaki terveket elkészíteni. Az elkészült kiviteli terv három példányát a Csongrádi Közmű Szolgáltató KFT-hez be kell nyújtani véleményezésre. A kivitelezés megkezdésének feltétele a Csongrádi Közmű Szolgáltató KFT által elfogadott és záradékolt terv. A csatlakozás általános műszaki feltétele: az elfogadott záradékolt terv szerint elkészült fogyasztói és szolgáltatói hő ellátási rendszer.

Az elkészült fogyasztói, illetve szolgáltatói rendszert a fogyasztó igényének megfelelően a távhőszolgáltatóval kötött megállapodás alapján üzemeltetheti, vagy polgárjogi szerződés alapján saját tulajdonba veheti.

Pénzügyi feltételek

- A csatlakozási vagy bővíteni szándékozónak fejlesztési díjat kell fizetni, melynek mértékét az egyedi szerződés tartalmazza. A csatlakozónak csatlakozási díjat nem kell fizetnie.
- A szolgáltató tulajdonát képező berendezések létesítéséhez szükséges pénzeszközt a Csongrádi Közmű Szolgáltató KFT saját beruházásban biztosítja.

Egyéb feltételek

Egyedi vagy speciális igények költségei a fogyasztót terhelik. A fogyasztói költségek, terhek minimalizálása és az optimális műszaki megoldás érdekében - üzletpolitikai okokból - a szolgáltató közreműködést vállalhat a csatlakozás elősegítésében, (pl.: saját kivitelezésben, önköltségi áron vállal feladatot, részfeladatot, részletfizetési lehetőséget biztosít, díjmentes tanácsot ad, stb.).

4. Szerződéses kapcsolatok

A távhőszolgáltatás a Polgári Törvénykönyv, valamint a Távhőszolgáltatásról szóló törvény 3. §. d./ pontja szerint közüzemi szolgáltatás.

A fogyasztó és a szolgáltató közötti jogviszony részletes szabályait közüzemi szerződésben kell rögzíteni.

A közüzemi szerződés létrejöhet:

- Lakossági fogyasztók, fogyasztói közösségek és a szolgáltató között,
- Egyéb (üzemi, üzleti, intézményi) fogyasztók és a szolgáltató között.

Az Általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól, írásban kell megkötni és a szolgáltatás igénybevételével, bejelentésével jön létre.

A mérés szerint vételező fogyasztók, fogyasztói közösségek esetében a mért fogyasztást csak írásbeli szerződés alapján lehetséges elszámolni, melyről közüzemi szolgáltatási szerződésben kell megállapodni.

- **Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező fogyasztók általános közüzemi szerződése**

Minden olyan esetben írásos szerződést kell kötni a felhasználóval - fogyasztói közösség megbízottjával, ha az ellátott lakossági fogyasztók összessége mérés szerint vételezi a hőenergiát.

A szerződés tartalmazza az alapdíj meghatározásánál figyelembe vehető fűtött légtérfogatot a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő kör adatait, a mérő leolvasás időpontjait, a számlázás módját, a díjfizetés módját, és minden egyéb lényeges körülményt, ami a szolgáltatással, ellenszolgáltatással kapcsolatos, és a jogszabályok előírják, továbbá amit a felek rögzítendőnek tartanak.

- **A közüzemi szerződések tartalmi követelményei**

- szolgáltató neve, címe, adóazonosító száma, bankszámla száma,
- épület tulajdonosának neve, címe: fogyasztó, fogyasztói közösség megnevezése, címe fogyasztási hely, épület címe,
- távhőszolgáltatás jellege,
- fogyasztói közösség megbízottjának neve, címe,
- hőmennyiségmérő típusa, száma teljesítési hely megnevezése,
- a fogyasztói hőigény kielégítéséhez szükséges távhő teljesítménye és mennyisége a vételezés megkezdésének időpontja,
- a közüzemi szerződés hatályba lépésének és megszűnésének időpontja, a felmondási idő,
- a szolgáltatás, a szerződés felmondásának feltételei.

- **A szerződő felek kötelezettségei és jogai a teljesítés folyamán**

- **A szolgáltató kötelezettségei**

- A társaság köteles a működési engedélyben meghatározott ellátási területen a folyamatos, biztonságos és az elvárt színvonalú, meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra.
- A szolgáltató a mért lakossági fogyasztóval köteles általános közüzemi szerződést kötni.

- A szolgáltató köteles a szolgáltatói, berendezések állandó üzemképes állapotáról gondoskodni, azokat rendszeresen ellenőrizni, karbantartani, fejleszteni.
- Köteles az új, meglévő rendszeren belül a növekvő igények kielégítésére a szükséges esetleges fejlesztéseket elvégezni. Fogyasztói berendezés létesítéséhez a szolgáltató köteles díjmentesen segítséget nyújtani (adatszolgáltatás, tervfelülvizsgálat, üzembe helyezés eljárásról való részvétel).
- Köteles megtagadni az általános közüzemi szerződés megkötését, ha a fogyasztó által létesített fogyasztói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyoni biztonságot veszélyezteti.
- Ha a felek az egyedi közüzemi szerződés tartalmában nem tudnak megállapodni, a fogyasztó kérésére a távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés feltételeinek megfelelően köteles távhőt szolgáltatni.
- Köteles a fogyasztásmérők állását a szerződés szerinti időpontban, minden hónap végén, illetőleg árváltozáskor leolvasni és megfelelő módon rögzíteni.
- A fogyasztásmérők adatait adategyeztetés végett köteles a fogyasztóval egyeztetni.
- Szolgáltató köteles a saját tulajdonában lévő hőmennyiségmérők és más szolgáltatói elszámoló mérők OMH előírás szerinti hitelesítéséről, meghibásodás esetén javításáról gondoskodni.
- Szolgáltató köteles a hőmennyiségmérő által mért hőenergia költségét - a fogyasztó közösség adatszolgáltatásának megfelelően, ennek hiányában a fűtött légköbméter arányában - az épületrészek (lakások) tulajdonosai részére szétosztani, és azokat az egyéni számlákban leszámlázni.
- A szolgáltató köteles fűtési energiát biztosítani, a fűtési idényen kívül is, ha azt a közösség képviselője igényli. Ha egy épület a szolgáltatást nem kéri és az műszakilag lehetséges az épületet ki kell zárni a fűtésszolgáltatásból.
- Az üzemzavart köteles a lehető legrövidebb időn belül megszüntetni. Köteles a tervezett karbantartás előtt 8 nappal hirdetményben értesíteni a fogyasztókat a szolgáltatás szüneteltetéséről.
- A szolgáltató a szolgáltatást felfüggeszti, ha a fogyasztó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más fogyasztó szerződészerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti.
- Köteles a távhőszolgáltatás felfüggesztési okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő napon a távhőszolgáltatást megkezdni, ha a szolgáltató meggyőződött a felfüggesztés okának megszüntetéséről.
- A szolgáltató köteles felhívni fogyasztó figyelmét az ellenérték késedelmes teljesítése esetén alkalmazott jogkövetkezményekre:
 - **felszámítandó késedelmi kamatfizetési kötelezettségre - bírósági, végrehajtási eljárás költségeire - a melegvíz szolgáltatás felfüggesztésére.**

- A szolgáltató köteles a fogyasztó panaszát lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 15 napon belül megvizsgálni és ennek eredményéről fogyasztót értesíteni. A panasz elutasítását meg kell indokolni.
- A szolgáltató köteles a szolgáltatás kapcsán tudomására jutott fogyasztói adatokat, információkat a személyi adatok védelmére vonatkozó előírások szerint kezelni. A szolgáltató köteles olyan nyilvántartási és elszámolási rendszert kialakítani, amely az árak, díjak áttekinthetőségét biztosítja.
- Fogyasztói (többlet)teljesítmény igény bejelentésére a szolgáltató 30 napon belül válaszolni köteles.
- A szolgáltató köteles együttműködni a fogyasztókat érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi szervezettel, továbbá a fogyasztói érdekképviselőkkel. Szolgáltató köteles a fogyasztóvédelmi szervezet és a fogyasztói érdekképviselőket tájékoztatni azokról az adatokról és információkról, amelyek a fogyasztói érdekvédelem gyakorlásához szükségesek és a fogyasztókat érintő kérdésekkel kapcsolatosak.
- A távhő vételezését korlátozó eszközök, berendezések beszerzése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása és ellenőrzése, az ezzel kapcsolatos költségek viselése, áthárítása a szolgáltató kötelessége.
- Köteles az idegen ingatlan használata során okozott kár megtérítésére, és a szerzett jogok megszűnése esetén köteles az ingatlan eredeti állapotának helyreállítására. A szolgáltató köteles a fogyasztó részére kötbért fizetni:
 - ha a szolgáltatónak felróható hiba következményeként a szolgáltatás szünetel, vagy csökkent mértékű,
 - ha a távhőt nem a Közüzemi Szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
 - az előre tervezhető munkák miatti szüneteltetésről a fogyasztót az előírt módon és időben nem értesíti.
- A távhőszolgáltató és a fogyasztó a kötbérrel nem fedezett kárt köteles a másik félnek megtéríteni.

A szolgáltató jogai a szolgáltatás teljesítése folyamán

- A szolgáltató jogosult idegen ingatlan használatára (előmunkálati-, vezeték-, kisajátításihasználati jog alapján).
- A szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás szüneteltetésére:
 - élet-, egészség- és vagyonbiztonság veszélyeztetése,
 - szolgáltatói berendezés üzemzavara,
 - más módon el nem végezhető munkák elvégzése miatt a legkisebb fogyasztói körben és időtartamban.
- A szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatást országos tüzelőanyag hiány és környezetvédelmi érdekből korlátozni.

- A távhőszolgáltató jogosult a fogyasztó vételezését, a fogyasztói berendezés állapotát a fogyasztási helyen ellenőrizni.
- A fogyasztói vételezés, a fogyasztói berendezés állapotának ellenőrzése, illetőleg a szabályozatlan vételezésre utaló körülmények vizsgálata céljából a szolgáltató jogosult a fogyasztási helyre bejutni.
- Ha a szolgáltatói berendezés rendszeres karbantartása, javítása, felújítása azt indokolja, a szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatást a legkisebb fogyasztói körben, a legrövidebb időtartamban szüneteltetni.
- A szolgáltató kérheti a fogyasztó által felszerelt és alkalmazott mérőeszköz felülvizsgálatát.
- **A szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a fogyasztó:**
 - **a mérőeszközt szándékosan, vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, a mérőeszköz sérülését a szolgáltatónak nem jelenti be,**
 - **a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével távhőt vételez, a távhőszolgáltatás díját késedelmesen, vagy egyáltalán nem fizeti meg.**

A fogyasztó jogai a szolgáltatás igénybevétele folyamán

- Fogyasztó jogosult a meghatározott feltételek megléte esetén a távhő hálózatra történő rácsatlakozást és a folyamatos szolgáltatást igényelni, illetőleg igénybe venni.
- Jogosult a távhőszolgáltatásba történő bekapcsolást, vagy többlet teljesítmény igény benyújtását megelőzően előzetesen tájékoztatást kérni, és mérés esetén a vételezni kívánt hőmennyiség mértékét igénye szerint meghatározni.
- Jogosult a folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű szolgáltatásra.
- Jogosult a szolgáltatás minőségével kapcsolatosan információt kérni.
- Jogosult a fűtési rendszer szabályozására vonatkozóan szakmai útmutatást kérni a szolgáltatótól.
- Jogosult pótűtési időszakban kérni a fűtés szolgáltatás indítását az idevonatkozó helyi rendelet feltételei szerint.
- Jogosult értesülni az előre tervezhető szolgáltatás szüneteléséről, korlátozásáról.
- Jogosult megismerni a szolgáltató Üzletszabályzatát.
- Jogosult észrevételét, panaszát a szolgáltató ügyfélszolgálatán megtenni írásban, szóban egyaránt.
- Jogosult éjjel-nappal az észlelt hibát bejelenteni telefonon is.

- Ha panaszát a szolgáltató nem rendezi, jogosul érdekképviseleti és érdekvédelmi szervezethez fordulni.

A fogyasztó kötelezettségei a szolgáltatás igénybevétele folyamán

- Köteles a távhőszolgáltatás **ellenértékének rendszeres megfizetésére**.
- Köteles felemelt díjat fizetni:
 - szabályozatlan vételezés esetén,
 - ha a mérőeszközt szándékosan, vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, a mérőeszköz sérülését a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
 - a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével távhőt vételez
 Köteles megtéríteni a szolgáltatás felfüggesztésének költségeit (pl. a melegvíz szolgáltatás kizárásának, visszaállításának költségeit),
 - a használati melegvíz óra lejárt hitelesítése esetén az elfogyasztott vízmennyiség és csatornadíjjal együtt való megtérítése.
- Köteles **a tulajdonos változást a szolgáltatónak 8 napon belül bejelenteni**.
- Köteles a fogyasztói mérő leolvasásának lehetőségét megteremteni.
- Késedelmes fizetés esetén köteles a jogszabály szerinti késedelmi kamatot megfizetni. Köteles a végrehajtási eljárás költségeit megfizetni.
- A fogyasztói berendezés üzemeltetése és fenntartása a fogyasztási hely tulajdonosának kötelessége.
- A lekötött teljesítmény alapidóját (teljesítménydíját) akkor is köteles a szolgáltató részére megfizetni, ha távhőt nem vételezett.
- Köteles a fogyasztói berendezést olyan üzemképes állapotban tartani, hogy a szolgáltató a közüzemi szerződésben foglalt kötelezettségének eleget tehessen.
- Köteles a tulajdonában lévő mérőcseréről a távhőszolgáltatót tájékoztatni.
- Köteles a hó végén a Kft által kifüggesztett mérőóra állás ívre a kért mérőállásokat ráírni, vagy telefonon a 06/63/570-092 telefonszámon a mérőóra állását bejelenteni. Bejelentés hiányában arány kerül elszámolásra, és az adott arányt az ügyfélnek kötelessége elfogadni.

5.Ügyfél és vevőszolgálat tevékenység

- **A Csongrádi Közmű Szolgáltató KFT ügyfélszolgálat**

A Csongrádi Közmű KFT fogyasztói megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot és hibabejelentő helyeket, a szolgáltatás ellenértékének készpénzben történő megfizetésére pénztár helyiséget működtet.

○ **Ügyfélszolgálat tevékenysége**

- A fogyasztók tájékoztatása a szolgáltatásra történő csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről.
- Általános információadás a szolgáltatásról.
- A fogyasztók tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázási rendről.
- A fogyasztói rendszerek fűtéskorszerűsítésével kapcsolatos tanácsadás, ügyintézés.
- Energiatakarékosságot eredményező átalakítással kapcsolatos tanácsadás.
- A fogyasztók tájékoztatása a távhő és a használati melegvíz mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről.
- A távhőellátás számláival, mérőállásokkal kapcsolatos reklamációk intézése.
- A fogyasztók tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelések, bejelentések fogadása, továbbítása.
- A szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos észrevételek kezelése.
- Hibabejelentések fogadása, reklamációk felvétele és továbbítása. Egyéb, a szolgáltatással kapcsolatos kérelmek, reklamációk, beadványok, adatlapok átvétele, továbbítása.
- Szerződéskötési és módosítási ügyek intézése.
- A fogyasztói adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a fogyasztó változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása.
- A hőmennyiségmérőkkel kapcsolatos bejelentések (mérőállás, meghibásodás, felülvizsgálat, csere, stb.) fogadása, intézése továbbítása.
- A fogyasztói tartozások nyilvántartása, a tartozás kiegyenlítésére megállapodás kötése, a végrehajtási eljárással kapcsolatos ügyintézés.
- A fogyasztók pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása, csoportos beszéd indíttatásához segítség nyújtása.
- Az ügyfélszolgálat dolgozói, illetőleg bármely más munkakörben foglalkoztatott alkalmazott köteles munkahelyi vezetőjét tájékoztatni a fogyasztók olyan észrevételeiről, kifogásairól, javaslatairól, panaszairól, amelyek figyelembevételével, orvoslásával a szolgáltatás színvonala javulhat, növelhető lenne a fogyasztói bizalom.

- **Ügyfélszolgálati hely, ügyfélfogadási idő**

Ügyfélszolgálati hely: Csongrád, Muskátli u. 1. Bökényi „Papucsos” Községi Ház

Ügyfélfogadási idő:

hétfő, kedd, szerda: 07:30 – 15:30

csütörtök: 07:30 – 19:30

péntek: az ügyfélfogadás szünetel

Pénztár: a fenti időpontokban.

Fogyasztóink a személyes ügyintézés mellett levélben, telefonon is kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot, segítséget, tájékoztatást. Az írásos megkeresésekre a Kft. írásban válaszol.

- **Az ügyfél- és ügyfélszolgálat kapcsolatos főbb követelmények, etikai normák:**

Adminisztratív dolgozóinknak az ügyfélfogadás a munkafeladatuk része, így állandóan fel kell készülni az ügyfél fogadására.

- A fogyasztót mindig udvariasan fogadják, ügyeljenek a helyes megszólításra.
- A fogyasztói panaszokat lehető leggyorsabban oldják meg, a fogyasztó ne küldözgessék, ne kényszerítsék ismételt ügyintézésre, ugyanis ez a szervezetlenség látszatát kelti.
- Tartsák be a megállapodásokat, munkájukért vállaljanak személyes felelősséget és garanciát.
- Törekedjenek a szakszerűség mellett a tárgyszerűségre. Az ügyfél számára mindig korrekt, szakszerű tájékoztatást adjanak.
- Ha az ügyfél kérdésére nem tudnak azonnal választ adni, amennyiben lehetséges, az információ beszerzésével ezt utólag tegyék meg, vagy hívják fel vezetőik figyelmét az ügyfél problémájára.
- Az ügyfélről, annak családjáról, körülményeiről, esetleges díjhátralékáról csak a társaságon belül, és hivatalos ügyben (pl. bíróság, önkormányzat, behajtó cég stb.) adjanak információt, harmadik félnek ne.
- Magatartásukkal alakítsanak ki bizalmat személyük és a társaság iránt. Ennek érdekében törekedjenek arra, hogy az ügyfél kérdéseivel, panaszaival, problémáival minél előbb eljusson ahhoz, aki érdemben intézkedni tud.
- Akkor is őrizzék meg higgadtságukat, önuralmukat, ha az ügyfél ingerült, agresszív, kerüljék a fogyasztóval a személyes konfliktusok, viták kialakulását. Ha az ingerült ügyfelet nem sikerül megnyugtatni, és képtelenek a kialakult

kellemetlen helyzet megoldására, értesítsék vezetőjüket. Törekedjenek arra, hogy ügyfeleiket még esetleg visszaélések (pl. szabálytalan vételezés) megállapítása esetén se hozzák méltóságukat sértő helyzetekbe. Hátralékok összegéről információt - a személyiségi jogok védelmében - telefonon nem adhatnak, kizárólag személyesen az adósnak, vagy hivatalos meghatalmazással rendelkező képviselőjének, ügyvédnek, behajtó cégnek.

- Az ügyfelek előtt a munkatársakra, vezetőkre a társaság munkájára semmilyen negatív tartalmú megjegyzést ne tegyenek.
- Saját munkakörükben létrejövő ügyfélkapcsolataikban erősítsék azt a benyomást, hogy a társaság szakszerű, magas minőségű elvárásoknak megfelelő munkát végez, szemléletében ügyfélbarát.
- Az ügyfélszolgálaton dolgozók igény esetén kötelesek tájékoztatni a fogyasztót a panaszügyek intézésének módjáról, helyéről, a bevonható szervek nevről, címéről, telefonszámáról.

6. Reklamációk, panaszügyek kezelése

- **Kifogás a számla ellen**

A fogyasztó a benyújtott számla ellen kifogást emelhet. Amennyiben azt írásban nyújtotta, úgy a szolgáltatónak is írásban kell rá reagálnia 15 napon belül. A téves számlát a lehető leggyorsabban korrigálni kell.

Ha a fogyasztót visszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató a díjkülönbözetet az írásos értesítővel egy időben, de legkésőbb 8 munkanapon belül korrekciós számla alapján köteles jóváírni, amennyiben a számviteli törvény számla kiállítására vonatkozó szabálya megengedi. Ha a fogyasztónak nincs tartozása, a visszatérítés összege készpénzben kifizethető vagy átutalható.

Annak a felhasználónak, akinek túlszámlázás történt, de lejárt tartozása van akkor, a visszatérítés összegét a lejárt hátralék csökkentésével kell visszatéríteni.

Késedelmes fizetésnek minősül, ha a fogyasztó a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

- **Elszámolás hibás mérés esetén**

Amikor a hőmennyiségmérő, 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, vagy időközben a fogyasztó felhasználásában változás következett be, a meghibásodás időtartamára jellemző

szolgáltatási paraméterek ismeretében kell az elszámolást elkészíteni és erről számla benyújtásával egy időben tájékoztatni kell a fogyasztót.

Amennyiben a hőmennyiségmérő hibájának mértéke és időtartama megállapítható, a mért (rögzített) adatokat az előző időszak fogyasztása alapján - a beállott változások figyelembevételével - kell meghatározni.

- **Kifogás a hőmennyiségmérővel szemben**

A hőmennyiségmérők OMH hiteles állapotban tartásáról a tulajdonos köteles gondoskodni. A fogyasztó tulajdonában lévő mérő hitelesítését díj ellenében a Csongrádi Közmű KFT elvégezteti.

A hőmennyiségmérők meghibásodását nyilvántartásba kell venni.

A meghibásodás bejelentését követően egy munkanapon - lakásba beépített mérő esetén 5 munkanapon - belül felül kell vizsgálni és a meghibásodás jellegétől függően kell az intézkedést megtenni:

- a hőmennyiségmérő cseréjéről azonnal intézkedni kell (új műszer megrendelése, javítása, hitelesítése).

- **Minőségi reklamáció**

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a vonatkozó előírásoktól (szerződésben vállalt kötelezettségétől) a szolgáltatás paramétereiben eltér, a fogyasztó minőségi reklamációval fordulhat a távhőszolgáltató felé.

Ha a fogyasztó a szolgáltatás mennyiségét vagy minőségét személyesen, vagy telefonon kifogásolja, akkor a hibafeltevő viselkedése megnyugtató legyen. Válaszában magyarázza meg - amennyiben van róla tudomása - mi okozta, okozhatta a panaszt, hogyan, mennyi idő alatt oldható meg, javítható ki. Ha szükséges, adjon kellő információt a vonatkozó előírásokról, rendeletekről, jogszabályokról. Viselkedése soha ne legyen fölényes, kioktató, még akkor sem, ha a fogyasztónak nincs igaza.

A távhőszolgáltató a beérkezett reklamációt besorolja, kivizsgálja és lehetőleg haladéktalanul intézkedik a hiba kijavításáról. Ennek megtörténtéről értesíti a panasztevőt és intézkedést tesz a szükséges számlakorrekcióra.

- **Panaszügyek kezelése**

A panasz olyan szóban vagy írásban bejelentett, benyújtott kérelem, mely egyéni vagy csoportos jogsérelem vagy érdeksérelem orvoslására, illetve megszüntetésére irányul.

A közérdekű bejelentés olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség érdekét szolgálja.

Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egység

A fogyasztó panaszával a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatához, a távhőszolgáltató vezetőjéhez, a tulajdonosához, vagy a fogyasztói érdekképviseleti szervekhez fordulhat.

A panasz kivizsgálását első fokon az a szervezet köteles elvégezni, amelyik a bejelentés első elbírálására, a távhőszolgáltatás teljesítésére vagy a közüzemi szerződés kötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

Amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentést nem az illetékes szervezetnél tette, úgy a bejelentést fogadó szervezet továbbítja az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezet felé.

Amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy ismételt bejelentéssel élhet.

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a fogyasztó panaszát nem orvosolja, a fogyasztó sérelmének orvoslását kérheti a távhőszolgáltató tulajdonosától, vagy a területileg illetékes fogyasztói érdekvédelmi szervtől.

Ügyintézési határidő

A panaszbejelentések, illetve a közérdekű bejelentések kivizsgálására és a lehetőség szerinti orvoslására, továbbá az írásban történő válaszadásra rendelkezésre álló határidő 15 nap.

Minden a Csongrádi Közmű Szolgáltató Kft.-hez beérkezett panaszt, illetve bejelentést nyilvántartásba kell venni. A panasz elutasítását minden esetben meg kell indokolni.

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekeket képviselő társadalmi szervezetekkel és a fogyasztóvédelmi szervekkel.

Panaszfórumokhoz küldött beadványok intézése

Az önkormányzathoz, más hatóságokhoz vagy fogyasztóvédelmi szervekhez, fogyasztói érdekképviseletekhez érkező panaszok kivizsgálása során társaságunk minden olyan adatot, tény, információt a hatóság rendelkezésére bocsát, amely az ügy megítéléséhez szükséges, illetve mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszügy a lehető legrövidebb idő alatt, de legfeljebb **30 napon belül** elintézésre kerüljön.

A panaszügyek elintézésének módjáról, helyéről a bevonható szervek nevééről, címéről, telefonszámáról az ügyfélszolgálati irodákban jól látható helyen tájékoztatást kell kifüggeszteni.

Jogorvoslati fórumok:

- Csongrád Város Polgármesteri Hivatal Jegyzője 6640 Csongrád, Kossuth tér 7.
- Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

7. Az üzemi események rendszere

o Hibaelhárítás, hibabejelentés

A hiba bejelentése történhet telefonon, levélben, személyesen a Csongrádi Közmű KFT ügyfélszolgálati irodájában (Csongrád, Muskátli u.1.) munkanapokon hétfőtől – szerdáig 07:30 órától 15:30 óráig, csütörtökön 7:30 – 19:30 vagy a hőközpontban 6640 Csongrád, Muskátli u. 13. (hrs.: 5624) 0-24 óráig.

A hiba elhárításának rendje

A bejelentett hibákat rangsorolni kell és elhárításukról a következő sorrendben kell gondoskodni:

Ha a bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet, akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül kell megkezdeni.

Ha a hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül kell megkezdeni.

Ha a bejelentett hiba egy lakást érint, a javítást lehetőleg 08.00-20.00 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban meg kell kezdeni.

Minden bejelentett hibát rögzíteni kell.

o Hibából eredő szüneteltetés

Fogyasztói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatást teljesítettnek kell tekinteni.

A távhőszolgáltatói berendezéseken végzett előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén (legalább 8 nappal korábban) hirdetményben vagy a helyi sajtón keresztül értesíteni kell a fogyasztókat.

o A szolgáltatás megszüntetése díjhátralék miatt

Ha a távhőszolgáltatás díját a fogyasztó felszólítás ellenére sem fizeti meg, a távhőszolgáltató jogosult a fogyasztónak nyújtott szolgáltatást a teljesítés helyétől függetlenül korlátozni a hátralék megfizetéséig. A gyakorlatban ez a melegvíz szolgáltatásból való kizárást jelenti, melyet ügyvezető igazgatói utasításban szabályozott módon végeznek a fűtők.

A szolgáltatás visszaállításának feltétele a tőke (fűtés- és melegvízdíj), a késedelmi kamattartozás, a végrehajtási költségek, továbbá a kikapcsolás költségének megfizetése.

- **A szolgáltatás korlátozása a fogyasztó felmondása alapján**

Megszüntethető, illetőleg szüneteltethető a fűtésszolgáltatás a tulajdonos írásbeli felmondása alapján az alábbi feltételekkel:

- **Az épületben, épületrészben - valamennyi tulajdonos hozzájárulásával**

- a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg,
- tulajdonos társainak nem okoz kárt,
- viseli az átalakítás költségeit,
- műszakilag megvalósítható.

A melegvíz szolgáltatás a fogyasztó kérelmére megszüntethető, vagy szüneteltethető, ha:

- műszakilag megoldható viseli az átalakítás költségeit,
- csatolja a társasház közös képviselőjének írásos, hozzájáruló nyilatkozatát.

- **Korlátozás**

A távhőszolgáltató jogosult országos tüzelőanyag hiány miatt, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni.

A szolgáltató jogosult az élet, egészség vagy vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb fogyasztói körben és időtartamban szüneteltetni. A szolgáltatás szünetelése miatt a fogyasztói berendezésekben keletkezett károkat, amennyiben a szolgáltatás szünetelésében a fogyasztó vétlen, a szolgáltató köteles megtéríteni.

- **Vis major**

A felek egyike sem tehető felelőssé a szerződésben foglalt feltételek nem teljesítéséért, ha azt bármilyen körülmény késlelteti, gátolja, vagy megakadályozza, amely az ésszerű befolyásolhatóság határain kívül esik, ideértve mindazokat az eseményeket, mint természeti csapás, háborús villongás, bárminemű helyi vagy országos szükségállapot, vagy ilyen elkövetkezendő események veszélye, vagy rendkívüli eset következtében munkaerő hiánya, továbbá fel nem sorolt hasonló hatású esemény, körülmény.

Ha a felek bármelyike vis major-t jelent be, köteles minden tőle telhetőt megtenni szerződéses kötelezettség nélkül annak érdekében, hogy a másik felet segítse a kölcsönösen elfogadható megoldás kialakításában.

Csongrád város területére vis major-t a polgármester jelenthet be.

8. A távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere

o A díjak megállapítása

A távhőszolgáltatás díjának megállapítása a MEKH iránymutatásai alapján történik.

9. A távhőszolgáltatás díjának elszámolása

A távhőszolgáltatás díja kéttarifás, mely alapidíjból és hődíjból áll. A távhőszolgáltatási díjak (alapidíj és hődíj) nem tartalmazzák a melegvíz előállításához felhasznált hálózati hidegvíz víz- és csatornahasználati díját és a felszámítandó ÁFA-t.

A fogyasztásmérők leolvasása, ellenőrzése:

A szolgáltató köteles a melegvízmérő állását minden évben egyszer a vízszolgáltató leolvasási időszakával azonos időszakban megtenni. A várható leolvasás idejéről előre értesítővel kell tájékoztatni a felhasználót. A leolvasás értékét jegyzőkönyvbe kell rögzíteni és azt a felhasználóval aláírásával láttamoztatni.

Az ügyfél köteles a melegvízmérő állását minden hónap utolsó hetén a szolgáltató által kifüggesztett mérőóraállás nyilvántartó lapjára felírni, mely a számlázás alapjául szolgál. A mérőállás kiírása nélkül köteles a szolgáltató által adott arány elfogadására.

o Alapidíj

Az alapidíj éves díj, melynek 1/12 része minden tárgyhó 1-én esedékes és a számlán szereplő határidőig kell megfizetni.

Az alapidíj éves díj, amelyet a távhőszolgáltatás igénybevételéért és/vagy annak rendelkezésre tartásáért fizet a felhasználó.

Az alapidíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogat (lm^3) után kell megfizetni úgy fűtés, mint melegvíz szolgáltatás esetén, függetlenül attól, hogy átalánydíjas vagy mérés szerinti fogyasztás nemben vételez a fogyasztó.

o Hődíj

Mérés alapján történő fűtési hődíj elszámolása

A szolgáltatott távhő elszámolása hőmennyiségmérés alapján történik.

- hőközponti – hőelosztói mérés,
- egyedi mérés (a fogyasztó tulajdonában lévő lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség távhőellátását szolgáló fogyasztói vezetékhálózaton elhelyezett hőmennyiségmérővel mérik).

A hőmennyiségmérők leolvasása elszámolás céljából havonta történik.

Használati melegvíz hődíjának elszámolása

Abban az esetben, ha a lakás, illetve helyiség használója valamennyi melegvíz csapját megelőző vezetéksz szakaszon hitelesített vízmennyiség mérőt szereltet fel, a melegvíz vízdíját, csatornadíját, valamint a hődíját a lakás, helyiség használójára a vízmérőkön ténylegesen mért melegvíz mennyiség alapján kell elszámolni.

A lakossági felhasználó melegvíz hődíjának megállapításához, amennyiben nem rendelkezik saját mérővel, a lakóépületeket és a vegyes célra használt épület lakásainak teljes fűtött alapterülete alapján meghatározott vízmennyiségeket kell figyelembe venni (önkormányzati rendelet szerint).

Az egyéb felhasználó melegvíz hődíjának meghatározásához szükséges vízmennyiséget (víz m³) a távhőszolgáltató és az egyéb felhasználó közösen állapítja meg.

- **Melegvíz készítéséhez felhasznált ivóvíz- és csatornahasználati díj elszámolása**

A távhőszolgáltatási számla elkülönítetten nem tartalmazza a melegvíz készítéséhez felhasznált ivóvíz- és csatornahasználati díjat. Azt a víz és csatorna szolgáltató (Alföldvíz Zrt.) feladata.

- **Számlázási időszak**

Társaságunknál havi számlázás történik.

- **A számlában felszámítandó ÁFA**

A számlában felszámítandó ÁFA mértékét a mindenkor hatályos ÁFA törvény tartalmazza.

10. Kapcsolatok

- **Kapcsolat a fogyasztói érdekképviseletekkel**

A Csongrádi Közmű KFT rendszeres kapcsolatot tart a helyi fogyasztóvédelmi szervezetekkel annak érdekében, hogy a fogyasztókat érintő kérdésekben:

- megismerje azok véleményét,
- együttműködik a szolgáltatással kapcsolatos fogyasztói panaszok, bejelentések, észrevételek kivizsgálásában.

A szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervezet illetékességéhez tartozó, a fogyasztókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, köteles a közérdekű adatokat - kivéve szolgálati titok - hozzáférhetővé tenni, a fogyasztókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni. Közérdekű adatnak minősül a hatályos jogszabály előírásainak megfelelő adat.

o **Kapcsolat a beszállítókkal**

A hőenergia szolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a külső beszállítókkal rendszeres és folyamatos kapcsolattartás szükséges. A kapcsolattartás módját a megkötött szerződés foglalja keretbe. A Csongrádi Közmű Szolgáltató Kft a CSOTERM Kft-től, a mindenkor Magyar Közlönyben kihirdetett díjtételen vásárolja a termálvizet.

11. A szolgáltatás minőségi paraméterei

A fűtési célú hőszolgáltatást a szolgáltató - az önkormányzati rendeletben meghatározottak alapján - a lakóközösség megbízottjának írásos megrendelése szerint, annak hiányában folyamatosan a külső hőmérsékletnek megfelelően biztosítja.

Beállítható és megkövetelhető azokban a hőközpontokban (ott ahol a beállítások értékei megváltoztathatóak. Orgona u 22. (25 lakás) - Orgona u. 9 (óvoda) – Tulipán u. 3. (134 lakás) - Orgona u. 12. (150 lakás) - Tulipán u. 2-8. (44 lakás) – Hársfa u. 49. (161 lakás), Muskátli u. 1.

Főbb paraméterek:

- a reggeli fűtés indítás időpontja,
- az esti fűtés leállításának időpontja,
- az a külső hőmérsékleti érték, mely alatt csökkentett éjszakai fűtés szükséges,
- az a külső hőmérsékleti érték, mely felett a szolgáltatás szünetel,
- a fűtésszabályzó beállítása úgy, hogy a külső hőmérséklet alapján, az adott hőfok táblázatnak megfelelő hőmérsékletű fűtővíz biztosított legyen.

o **Műszaki-minőségi jellemzők**

A hőszolgáltatás minőségének jellemzőjét a szolgáltatási mód határozza meg.

Hőmérséklet mérése:

Hőmennyiségmérés alapján elszámolt fogyasztónál a távhőszolgáltatónak biztosítani kell, hogy a méretezési külső léghőmérséklethez tartozó hőteljesítmény rendelkezés álljon.

Fogyasztók helyiségeiben, azok alapterületének mértani középpontjában 1 m magasságban.

Óvodában, bölcsődében a foglalkoztató helyiségek alapterületének mértani középpontjában 0,3 m magasságban.

Távhőszolgáltatás keretében a használati melegvizet úgy kell szolgáltatni, hogy annak hőmérséklete a kifolyócsapoknál legalább +40°C legyen.

A Csongrádi Közmű Szolgáltató KFT jelen Üzletszabályzatát a távhőszolgáltatásra vonatkozó törvény, a végrehajtására kiadott kormányrendelet, továbbá a szakmai ajánlások alapján készítette el.