

DUNA CENTER THERM Kft

**HŐSZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGRE
VONATKOZÓ
ÜZLETSZABÁLYZAT**

Jóváhagyta:

Péterfi Gábor
ügyvezető igazgató

Érvényes: 2021.07.15-től visszavonásig

	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	--

TARTALOMJEGYZÉK

1. Céglátatok.....	5
2. Fogalom meghatározások	5
3. Jelenleg ellátott terület	7
3.1. Általános információk.....	7
3.2. Szolgáltatási terület	7
4. Távhődíj képzési módszerének leírása	8
4.1. Alapdíj megállapítása.....	8
4.1.1. Fűtés alapdíja	8
4.1.2. Melegvíz alapdíja.....	8
4.2. Hődíj megállapítása	9
4.1.3. Fűtési hődíj	9
4.1.4. A melegvíz hődíja	9
5. A legkisebb költség elve	10
6. Fogyasztási helyek létesítésének, bővítésének feltételei	10
6.1. Előzetes tájékozáódás	10
6.2. Igénybejelentés.....	10
6.2.1. Igénybejelentés a fogyasztó részéről	10
6.2.2. Tájékoztató a távhőszolgáltató részéről	11
6.3. Csatlakozás feltételei	11
6.3.1. Műszaki feltételek	11
6.3.2. Pénzügyi feltételek	11
6.4. Fűtési hálózat lakóépületben történő átalakításának szempontjai	11
6.4.1. Mérés szerinti elszámolás esetén	12
6.4.2. Mérés nélküli átalánydíjas elszámolás esetén	13
7. Szerződéses kapcsolatok	13

   Therm Kft	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	--

7.1.	Törvényi rendelkezések	13
7.2.	Értékesítési szerződések típusai	14
7.2.1.	Üzemi díjas fogyasztók	14
7.2.2.	Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező lakossági fogyasztók.....	14
7.2.3.	Mérés alapján hőközponti vízmérőn keresztül HMV-t vételező fogyasztók	14
7.2.4.	Mérés alapján egyedi vízmérőn keresztül HMV-t vételező fogyasztók	15
7.2.5.	Átalánydíjas fogyasztási nemben HMV-t vételező fogyasztók	15
7.3.	Fogyasztói berendezésekre vonatkozó karbantartási szerződés	15
7.4.	Szerződések tartalmi követelményei.....	15
7.5.	Energia beszállító szerződések	16
7.6.	Szerződésszegés és következményei.....	16
7.6.1.	Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről.....	16
7.6.2.	Szerződésszegés a fogyasztó részéről	16
8.	Panaszkezelés.....	17
8.1.	Általános rendelkezések	17
8.2.	Eljárás egyes panaszügyekben.....	17
8.2.3.	Kifogás számla ellen	17
8.2.4.	Elszámolás hibás mérés esetén	18
8.2.5.	Minőségi reklamáció	18
8.2.6.	Műszaki ismereteket is igénylő fogyasztói bejelentések, panaszok kezelése ...	18
9.	Ügyfélszolgálat	19
9.1.	Nyitvatartási idő	19
9.2.	Ügyfélszolgálat feladata	19
10.	Távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere	20
11.	A távhőszolgáltatás díjának elszámolása	21
11.1.	Alapdíj	21
11.2.	Hődíj.....	21
11.2.1.	Mérés alapján történő fűtési hődíj részfizetése, elszámolása	21

   Therm Kft	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	--

11.2.2.	Egyedi mérés alapján történő HMV hődíj részfizetése, elszámolása	21
11.2.3.	Átalánydíjas melegvíz szolgáltatás esetén a hődíj elszámolása	21
11.3.	Melegvíz készítéséhez felhasznált ivóvíz- és csatornahasználati díj elszámolása .	22
11.4.	Távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere.....	22
11.5.	Számlázás rendje.....	22
11.6.	Számlaadási kötelezettség	23
11.6.1.	Számlakézbesítés a fogyasztási helyre	23
11.6.2.	Számlák postai küldeményként való kézbesítése.....	23
11.6.3.	Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés	23
11.6.4.	Bankszámlával rendelkező fogyasztók	23
11.6.5.	Készpénzfizetés a szolgáltató házipénztárában	23
11.7.	Fizetési hátralékok behajtása.....	24
11.8.	Díjvisszatérítés, pótdíjbefizetés	24
12.	Üzleti terv	24

	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	---

1. Céglátatok

Cégnev: DUNA CENTER THERM Kereskedelmi es Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: D.C. THERM Kft.

Cégjegyzékszám: 17-09-010577

Adószám: 25070842-2-17

Főtevékenység: 3530 08 Gőzellátás, légkondicionálás

Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24.

Telephely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24.

Postacím: 7032 Paks, Pf. 6.

Telefonszám: 75/313-266

Fax szám: 75/313-266

Email cím: info@dctherm.hu

Weboldal: <http://www.dctherm.hu/>

Alapítás időpontja: 1991.11.15.

A működés megkezdésének időpontja: 1991.12.01.

A társaság legfőbb szerve a taggyűlés.

A társaság élén az ügyvezető igazgató áll, aki a vonatkozó jogszabályi keretek között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a szervezet tevékenységét az Alapító Okiratban foglaltak szerint.

2. Fogalom meghatározások

Csatlakozási pont: fogyasztói hőközpont és távhővezeték vonatkozásában a távhővezetékéről lecsatlakozó első elzáró szerelvények fogyasztó felé eső oldala, szolgáltatói hőközpont és távhővezeték vonatkozásában a hőközpont falsíkjánál található elzáró szerelvény fogyasztó felé eső oldala.

Egyéb fogyasztó: az az épülettulajdonos - kivéve a lakossági fogyasztót, akinek a távhőellátását ellátó szolgáltatói hőközpontot a távhőszolgáltató üzemelteti, valamint a lakóépületben lévő nem lakás céljára szolgáló helyiségek tulajdonosa, bérlője, használója.

Fogyasztási hely: az az épület illetve épületrész, amelynek távhővel történő ellátására a szerződéses jogviszony létrejött.

 	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
--	--

Fogyasztói hőközpont: üzemi fogyasztó hőellátása céljából az épületben, üzemben, vagy azokon kívül elhelyezve a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés, amely a fogyasztó tulajdonában van.

Fogyasztói vezetékhálózat: amely a fogyasztói és szolgáltatói hőközpontokból kiindulva a felhasználó berendezésekhez / hőleadó készülék, használati melegvízcsap / szállítja a hőhordozó közeget.

Hőhordozó közeg: a fűtési és használati melegvíz szolgáltatás nyújtásához szükséges hőenergia továbbítására szolgáló közeg, amely lehet nagynyomású gőz, kisnyomású gőz, forró víz, meleg víz.

Hőközpont: a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés, melynek fajtái: szolgáltatói hőközpont, fogyasztói hőközpont.

Lakossági fogyasztó: a lakóépület tulajdonosa, vagy a lakóépületben és a vegyes célra /részben lakás, részben egyéb célra/ használt épületben lévő lakás tulajdonosa, bérelője, használója, vagy a lakóépület lakóközössége, továbbá a közös használatra szolgáló helyiségek, területének tulajdonosa kezelője.

Szabályozatlan vételezés: mérés nélküli szolgáltatás esetén a szerződéses jogviszony nélküli távhőfogyasztás és távhő más fogyasztótól való elvonása /hőelvonás/.

Szolgáltatói hőközpont: több lakossági és egyéb fogyasztó ellátása céljából az ellátandó épületeken kívül, esetleg azok egyikében elhelyezve a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés, amely a szolgáltató tulajdonában van.

Távhőellátás: egy vagy több hőforrásból, a hő termelésének helyén kívül - nagyobb távolságra - lévő hőfogyasztók ellátása hőenergiával, hőhordozó közegek segítségével.

Távhőrendszer: a szolgáltató és a fogyasztói berendezések összessége.

Távhővezeték: amely tartozékaival /műtárgyak, hálózati szerelvények, kapcsolódó automatikák, műszerek, elektromos berendezések/ együtt a hőhordozó közeggel a hőtermelő létesítménytől a fogyasztói és szolgáltatói hőközpontig történő szállítására szolgál, melynek fajtái gerinc vezeték, elosztóvezeték, bekötővezeték.

Üzemi fogyasztó: az épület, létesítmény, ingatlan - továbbiakban épület - tulajdonosa, használója, aki a fogyasztó hőközpontját maga üzemelteti.

	D.C. THERM KFT
	Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu

Üzletszabályzat: a működési engedélyt kiadó közigazgatási szerv általa jóváhagyott szabályzat, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltatás kötelezettségeit és jogait.

3. Jelenleg ellátott terület

3.1. Általános információk

Lakossági fogyasztók: 18 MW
Közüzemi fogyasztók: 10 MW

Középtávon való fejlesztések során a távhőszolgáltatásba bevonandó területek a hőtermelővel való egyeztetés alapján lehetségesek. A távhő mint energia Pakson a legolcsóbb energiahordozó, és ezzel együtt legkörnyezetkímélőbb is. A távhővel való ellátás során figyelembe vettük Paks Város Ipari Park területeit illetve az Energetikai Szakképzési Intézet komplexumait.

Várható teljesítmények:

- Paks Ipari Park 5 MW
- Paks ESZI komplexumok 5,5 MW

3.2. Szolgáltatási terület

Paks Város Lakótelep (V szektortól - B szektorig)
(Kurcsatov úttól - Pollack Mihály utcáig)

- Alkotók u.
- Babits M. u.
- Gesztenyés út
- Ifjúság út
- Kishegyi u.
- Kodály Z. út
- Kurcsatov u.
- Móricz Zs. u.
- Tulipán u.
- Újtemplom u.
- Wigner J. u.

	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	---

4. Távhődíj képzési módszerének leírása

A Duna Center Therm Kft. ellenszolgáltatás fejében közüzemi szerződésben rögzített feltételekkel hőt szolgáltat lakóközösségeknek, lakóházaknak és egyéb szervezeteknek.

Árváltozás esetén a szolgáltató a megállapított díjakat az Önkormányzathoz terjeszti be, és az árhatóság által jóváhagyott díjakról a fogyasztókat tájékoztatja.

A fogyasztó a fogyasztói hőközpontban mért távhőért alapidíjat (Ft/MW, Ft/lm³), valamint fűtési hődíjat (Ft/GJ) fizet.

A lakóépületben és a vegyes célra használt épületben lévő fogyasztói közösség tagjai a használatukban lévő helységek térfogata alapján, a tárgyhónapban, a számla benyújtásakor fizetik az éves alapidíj 1/12 részét.

Az üzemi fogyasztó a távhőszolgáltatóval lekötött, szerződésben meghatározott legnagyobb hőtéljesítmény (Ft/MW/év) alapján fizet alapidíjat.

A 4.1.1. és 4.1.2. pontokban feltüntetett alapidíjak adják az összes fűtött légtérfogat éves alapidíját.

4.1. Alapidíj megállapítása

4.1.1. Fűtés alapidíja

$$A_{telj} = B_{telj} + C_{telj}$$

- A_{telj} = fűtésszolgáltatás alapidíja
- B_{telj} = fűtéshez felhasznált hőmennyiség teljesítménydíja
(MVM PA Zrt. által megállapított, számlázott összeg, mely az Ipari és Kereskedelmi Minisztérium által meghatározott, közlönyben közzétett hatósági árnál magasabb nem lehet.)
- C_{telj} = a hőenergia nélküli teljes költsége, valamint nyereségre fedezete nyújtó összeg.
(Hőenergia nélküli teljes költség tartalmazza a pótvízköltséget, a távhőszolgáltatás távhővezetékének és tartozékainak, valamint a hőközpontoknak üzemeltetési és fenntartási költségé.)

$$\text{Fűtés alapidíja } 1 \text{ lm}^3\text{-re számítva} = \frac{A_{telj}}{\text{összes fűtött lm}^3}$$

4.1.2. Melegvíz alapidíja

$$A_{mvtelj} = B_{mvtelj} + C_{mvtelj}$$

	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	---

- A_{mvtelj} = melegvíz alapidíja
- B_{mvtelj} = víz felmelegítéséhez felhasznált hőmennyiség teljesítménydíja (MVM PA Zrt. által megállapított, számlázott összeg, mely az Ipari és Kereskedelmi Minisztérium által meghatározott, közlönyben közzétett hatósági árnál magasabb nem lehet)
- C_{mvtelj} = Melegvíz előállítására jutó teljes költségre, valamint nyereségre fedezetet nyújtó összeg.

$$\text{Melegvíz alapidíja } 1 \text{ lm}^3\text{-re számítva} = \frac{A_{mvtelj}}{\text{összes fűtött lm}^3}$$

4.2. Hődíj megállapítása

A fűtési hődíjra a várható hőfelhasználás alapján részfizetést teljesítenek a fogyasztók a tárgyhónapban a számla benyújtásakor.

Fűtés esetén a részfizetés mértéke 0,35 GJ/lm³ év

A fűtési hődíj elszámolása minden hó végén törődik. Ha a hőközpontban mért hőmennyiség a részfizetesként teljesített hőmennyiségtől 10 %-kal eltér, akkor a részfizetés mértéke a tényleges felhasználás szerint módosításra kerül.

A tényleges fogyasztás és részfizetesként teljesített fogyasztás közötti különbséget a fűtött lm alapján kerül elszámolásra a fogyasztók között.

4.1.3. Fűtési hődíj

$$A_{hő} = B_{hő} \times D$$

- $A_{hő}$ = fűtés hőszolgáltatás díja
- $B_{hő}$ = az MVM PA Zrt. által megállapított számlázott összeg, mely az Ipari és Kereskedelmi Minisztérium által meghatározott, közlönyben közzétett hatósági árnál magasabb nem lehet.
- D = a hődíjhoz kötődő hálózati hőveszteség szorzója (%-os értékben)

4.1.4. A melegvíz hődíja

$$A_{mvíz} = \frac{B_{hő} \times D + E}{\text{összes fűtött lm}^3}$$

- $A_{mvíz}$ = melegvíz hődíja

	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	---

- $B_{hő}$ = MVM PA Zrt. által megállapított számlázott összeg, mely az Ipari és Kereskedelmi Minisztérium által meghatározott, közlönyben közzétett hatósági árnál magasabb nem lehet.
- D = a Hőfogyadókhoz kötődő hálózati veszteség (%-os értékben)
- E = víz felfűtéséhez felhasznált hőmennyiség
- F = Felhasznált összes vízmennyiség (m^3)

5. A legkisebb költség elve

Cél, hogy a fogyasztó és távhőszolgáltató érdeke a legalacsonyabb költség-szinten valósuljon meg. A biztonságos hőenergia ellátás a ráfordítások hatékony igénybevitelével és takarékos hőenergia felhasználás mellett a fogyasztói és távhőszolgáltatói érdekek a legalacsonyabb költségszinten valósuljanak meg.

6. Fogyasztási helyek létesítésének, bővítésének feltételei

6.1. Előzetes tájékoztató

A távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó vagy meglévő rendszerét bővíteni kívánó fogyasztónak célszerű előzetesen tájékozódnia a Szolgáltatónál, hogy igényének kielégítése melyen lehetőségek közül választhat, és milyen közgazdasági pénzügyi kondíciók mellett.

6.2. Igénybejelentés

6.2.1. Igénybejelentés a fogyasztó részéről

A távhőellátó hálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy korábban nagyobb hőtéljesítményt igénylő fogyasztó a műszaki csoporthoz levélben nyújtja be igényét, amelyre az 30 napon belül írásban válaszol.

Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

- igénylő neve
- hőenergiát felhasználó létesítmény pontos megnevezése, címe
- fűtési csúcshőigénye
- használati melegvíz készítés csúcshőigénye
- technológia célú csúcshőigény
- összes csúcshőigény

 Therm Kft	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	---

- üzembehelyezés igényelt időpontja

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

A bejelentést a Fogyasztónak aláírásával kell ellátnia.

6.2.2. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

A benyújtott igény alapján a Távhőszolgáltató megvizsgálja, hogy milyen konkrét műszaki lehetőségek jöhetnek szóba, és annak megfelelően tesz javaslatot a csatlakozási pontra. A csatlakozási vagy bővítési engedély hozzájárulást /amely tartalmazza a csatlakozás és bővítés feltételeit is) a fogyasztó közvetlenül a szolgáltatótól kapja meg.

6.3. Csatlakozás feltételei

6.3.1. Műszaki feltételek

A csatlakozási hozzájárulás birtokában, az abban leírt műszaki feltételeknek megfelelően kell a műszaki terveket elkészíteni. Az elkészült kiviteli terv 3 példányát a Szolgáltatóhoz kell benyújtani véleményezésre. A kivitelezés megkezdésének feltétele a Szolgáltató által elfogadott és záradékolt terv.

A csatlakozás általános műszaki feltétele: az elfogadott záradékolt terv szerint elkészült fogyasztói és szolgáltatói hőellátási rendszer. Az elkészült fogyasztói, illetve szolgáltató rendszert a távhőszolgáltató megbízás alapján üzemeltetheti, vagy polgárjogi megállapodás alapján saját tulajdonba veheti a fogyasztó igényének megfelelően.

6.3.2. Pénzügyi feltételek

A csatlakozni vagy bővíteni szándékozónak a felügyeletet gyakorló, Paks Város Önkormányzatának rendelete alapján meghatározott közműfejlesztési hozzájárulást kell befizetnie Duna Center Therm Kft. által meghatározott számlára.

A csatlakozás kiépítésének költségei a leendő fogyasztót terhelik.

6.4. Fűtési hálózat lakóépületben történő átalakításának szempontjai

Egyértelműen rögzíteni kell a tulajdoni formákat és a tulajdoni határokat.

A fogyasztó részéről beavatkozás és változtatás csak olyan formában történhet, illetve olyan mértékű lehet, hogy a szolgáltatásban résztvevő többi fogyasztót hátrány vagy anyagi károsodás nem érheti.

A hőszolgáltatóval előzetes egyeztetés alapján szabad

- új fogyasztói berendezést létesíteni

	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	---

- meglévő fogyasztói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy megszüntetni
- új vagy áthelyezett, átalakított vagy bővített fogyasztói berendezést üzembe helyezni.

6.4.1. Mérés szerinti elszámolás esetén

Hőmennyiség mérés és elszámolás alapjaként csak az Országos Mérésügyi Hivatal által hitelesített és mindkét fél által, elfogadott mérőberendezés használható. A hőmennyiség mérése a hőközpontokban történik.

Több fogyasztó között a fűtési hőenergia díjának felosztása történhet:

- almérő beépítésével lakóépületbe és elosztó hőközpontokba
- hőleadónkénti költségmegosztók felszerelésével
- fűtött lm alapján való felosztással

Hagyományos kétcsöves fűtési rendszer

- radiátor típusváltás saját felelősségre megengedhető,
- radiátorszelep csere esetén típust a szolgáltató javasol,
- felszálló és leágazás pótlólagos kiépítése csak tervezés alapján lehet,
- légtelenítési rendszer módosítása csak szolgáltatói beleegyezéssel végezhető,
- költségosztást csak javasoljuk, nem kötelező
- termosztatikus radiátorszelepek alkalmazása esetén a keringtető szivattyú fordulatszám-szabályozású legyen

Egycsöves átkötőszakaszos fűtési rendszer

- radiátor típusváltás nem megengedett,
- legalsó szint átkötőszakasz megszüntetése nem engedélyezhető,
- radiátor szelep típusváltás nem megengedhető,
- bővítés csak hőfogadó osztó- gyűjtőről oldható meg,
- légtelenítő csak szolgáltatói ellenőrzéssel alakítható,
- költségosztást javasoljuk, nem kötelező,
- javasoljuk a kisellenállású termosztatós radiátorszelepek alkalmazását, egyúttal, a fordulatszám-szabályozás keringtető szivattyúk beépítését

Egycsöves átfolyós fűtési rendszer

- törekedni kell a rendszer átkötő szakaszossá történő átalakítására, hogy szabályozható szelepes legyen

A fürdőszobai radiátorok eseti elbírálás alapján cserélhetők!

	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	---

Indokolt a lapradiátorok kiváltása, pl: a kád előtt

Az acéllemez anyagú radiátorok helyett a fürdőszobákban RADAL vagy más alumínium fűtőtesteket ajánljuk, amennyiben az épület RADAL radiátorokkal van szerelve.

6.4.2. Mérés nélküli átalánydíjas elszámolás esetén

Minden átalakításnál vizsgálni kell azt, hogy a helyiség hőfokszintje ne legyen alacsonyabb, vagy magasabb a méretezési állapotnál

Csővezetési átalakításhoz hidraulikai vizsgálat szükséges, amelyet szolgáltató felé dokumentációban engedélyezni kell

Építészeti átalakításhoz csak teljes körű dokumentáció elkészítése után járulunk hozzá:

- hőveszteségszámítás
- hidraulikai számítások
- műszaki rajzok, műszaki leírás elfogadását követően

7. Szerződéses kapcsolatok

7.1. Törvényi rendelkezések

A 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról 37. § értelmében a távhőszolgáltatót a lakossági fogyasztóval általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli.

Az általános közszolgáltatási szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági fogyasztó részére folyamatos biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági fogyasztó a távhőszolgáltatás ellenértékének rendszeres megfizetésére köteles.

Egyéb fogyasztó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére.

Nem köteles a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződés megkötésére, ha a felhasználói igényteljesítéssel jelentkező a törvény 36. § (2) bekezdése szerinti tájékoztatóban foglaltakat nem teljesítette.

A távhőszolgáltató és a felhasználó között a közszolgáltatási szerződés - a jogszabályokban és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel - a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött általános közszolgáltatási szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult az általános közszolgáltatási szerződésben foglaltak

	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	---

szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan, az egyedi közszolgáltatási szerződés határozott időre szól.

A megkötött szerződést csak írásban lehet felmondani.

Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási időpontra, a törvény 38. § szerint meghatározott módon mondhatja fel, ha együttes feltételként teljesül:

- a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg;
- a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

7.2. Értékesítési szerződések típusai

Az értékesítési szerződésekre a területileg illetékes önkormányzati rendeletek előírásait, valamint a távhőszolgáltató által kiadott üzemeltető szempontokat kell alkalmazni.

7.2.1. Üzemi díjas fogyasztók

Üzemi díjas fogyasztónak minősül az épület, létesítmény, ingatlan tulajdonosa, kezelője, bérlője, aki saját hőközponttal rendelkezik, és azt maga üzemelteti.

Az 1. sz. mellékletben szereplő minta szerinti szerződést a saját hőközponttal rendelkező fogyasztókkal kell megkötni, feltüntetve az éves energia lekötést (MW) és a várható éves hőfelhasználást (GJ).

7.2.2. Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező lakossági fogyasztók

A 2. sz. melléklet szerinti szerződést kell megkötni azokkal a fogyasztókkal, akik a hőközpontban mért és elfogyasztott hőmennyiséget légköbméter arányában kívánják felosztani az ugyanazon hőközponthoz tartozó összes fogyasztó között.

A szerződés tartalmazza az alapidő meghatározásánál figyelembe vehető fűtött légtérfogatot.

7.2.3. Mérés alapján hőközponti vízmérőn keresztül HMV-t vételező fogyasztók

	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	---

Hőközponti vízmérőn keresztül történő vételezés esetén írásos szerződést kell kötni az elfogyasztott és megmért mennyiség elszámolására, amely tartalmazza az érintett fogyasztók felé történő elszámolás módját.

(lásd 2. sz. melléklet)

7.2.4. Mérés alapján egyedi vízmérőn keresztül HMV-t vételező fogyasztók

Minden olyan esetben egyedi mérés szerinti elszámolásról szóló szerződést kell kötni a fogyasztóval, ha annak feltételei az előírásoknak megfelelően teljesítette és a szolgáltató felé az igényét bejelentette (lásd. 2.sz. melléklet).

A fogyasztásmérők hitelesítése a fogyasztók feladata.

7.2.5. Átalánydíjas fogyasztási nemben HMV-t vételező fogyasztók

Átalánydíjas használati melegvíz szolgáltatás abban az esetben jöhet létre, amennyiben a mérés szerinti elszámolásról szóló szerződés hiányában a lakossági fogyasztó átalánydíjas elszámolás keretében veszi igénybe a használati melegvíz szolgáltatást. Üzemi és egyéb fogyasztó csak mérés alapján számolhat el a szolgáltatóval.

7.3. Fogyasztói berendezésekre vonatkozó karbantartási szerződés

A fogyasztói berendezések karbantartását a szolgáltató egyedi megrendelés vagy átalánydíjas karbantartási szerződés alapján végzi.

7.4. Szerződések tartalmi követelményei

A szerződésnek tartalmaznia kell

- a szerződő felek megnevezését, a fogyasztó azonosításához szükséges adatokat
- a fogyasztás helyét
- a távhővel ellátandó lakóépület vagy vegyes célra használt épület tulajdonosának megnevezését és címét
- a távhőszolgáltatás jellegét – mérés, vagy általányszerinti távhőszolgáltatás
- mérés szerinti szolgáltatás kezdési időpontját
- használati melegvíz készítéséhez szükséges hálózat hidegvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezését
- a szükséges (vételezni kívánt) távhő teljesítményét (MW), és mennyiségét (GJ)
- távhődíjának elszámolásához szükséges hőmennyiségmérők helyét
- fűtési célú szolgáltatás időtartamát
- a távhő díját (díjszabást)

 Therm Kft	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	--

- számlázási és elszámolási időpontokat
- díjfizető nevét, címét, díjfizetés módját, banki úton történő díjfizetés esetén a díjfizető számláját vezető bank nevét és a számlaszámot
- amennyiben a díj megfizetése épületrészenként, lakásonként külön - külön történik, a díj meghatározott megosztásának módját
- a távhőszolgáltató és a fogyasztó szerződésszegésének következményeit
- közszolgáltatási szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, felmondási időt
- késedelmi kamat mértékét

7.5. Energia beszállító szerződések

A távhőszolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében külső energiaszállítókkal az alábbi szerződések megkötése szükséges:

- hőenergia vásárlásra
- földgáz energia vásárlásra
- használati melegvíz készítéséhez szükséges víz vásárlásra vonatkozóan

A hibás teljesítésekről a szükséges megelőzési intézkedéseket is tartalmazó jegyzőkönyvet kell felvenni.

7.6. Szerződésszegés és következményei

7.6.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

- a távhőszolgáltatást a szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg
- a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja
- a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a fogyasztót a Közüzemi Szabályzatban előírt módon és időben nem értesíti
- felróható magatartás folytán a távhőszolgáltatás megszakad vagy korlátozás lép életbe
- a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a fogyasztónak a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

7.6.2. Szerződésszegés a fogyasztó részéről

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi

 Therm Kft	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	--

- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más fogyasztó szerződészerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a fogyasztó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez
- a távhődíját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget

A szerződésszegéssel okozott - a távhőszolgáltató által hitelt érdemlően bizonyított - kárt a fogyasztó köteles megtéríteni.

8. Panaszkezelés

8.1. Általános rendelkezések

A panasz olyan sérelem, amely egyéni vagy csoportos jogsérelem, vagy érdeksérelem orvoslására, illetve megszüntetésére irányul.

A közérdekű bejelentés olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmét, amelynek orvoslása illetve megszüntetése a közösség érdekeit szolgálja.

A fogyasztó panaszával a távhőszolgáltató területi vezetőjéhez, ügyfélszolgálatához, a távhőszolgáltató vezetőjéhez, vagy a fogyasztói érdek-képviselői szervekhez fordulhat.

A panaszbejelentések és közérdekű bejelentések kivizsgálása első fokon a távhőszolgáltató feladata, melyre írásban történő válaszadásra kötelezett. Amennyiben a fogyasztó a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, úgy a szolgáltató köteles a panaszos figyelmét felhívni, hogy

- ismételt bejelentéssel élhet
- sérelmének elintézését kérheti az önkormányzattól
- segítséget kérhet fogyasztóvédelmi érdekképviselői szervezettől
- polgári peres eljárást kezdeményezhet

A szolgáltatóhoz beérkezett panaszt külön nyilvántartásba kell venni.

8.2. Eljárás egyes panaszügyekben

8.2.3. Kifogás számla ellen

	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	---

A fogyasztó a számla ellen kifogást emelhet.

A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya.

A távhőszolgáltató megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni és annak eredményéről a fogyasztót a reklamációtól számított 15 napon belül írásban értesíteni.

Amennyiben a fogyasztót visszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató a díjkülönbözetet legkésőbb 8 munkanapon belül korrekciós számla alapján köteles jóváírni.

A szolgáltató a jóváírást, ha a fogyasztónak

- nincs tartozása, a visszatérítést készpénzben, vagy átutalással
- tartozása van, a hátralék csökkentésével köteles teljesíteni.

A fizetési határidőn túli teljesítés vagy az esedékesség időpontjainak elmulasztása esetén a szolgáltató vagy a fogyasztó a jogszabályokban előírt kamatot, valamint igazolt költségeket köteles a másik félnek megtéríteni.

8.2.4. Elszámolás hibás mérés esetén

Abban az esetben, ha az elszámolás mérő hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

A lakásban elhelyezett használati melegvíz-mérő meghibásodása esetén, ha az a fogyasztónak fel nem róható okból következett be, és a meghibásodás bejelentése a fogyasztóval kötött megállapodás alapján történt, a méretlen időszak felhasználását az előző mért időszak napi átlagának figyelembevételével kell meghatározni.

Abban az esetben, ha a meghibásodás a fogyasztónak felróható okból következett be vagy a meghibásodás bejelentése késedelmesen történt, a méretlen időszak felhasználását az előző időszak átlagfogyasztása vagy az átalány - mennyiség közül a nagyobbik mennyiséggel kell elszámolni.

8.2.5. 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. A távhőszolgáltató a beérkezett reklamációt soron kívül kivizsgálja és legkésőbb 3 munkanapon belül intézkedik a hiba kijavításáról.

8.2.6. Műszaki ismereteket is igénylő fogyasztói bejelentések, panaszok kezelése

Fűtésből történő kikapcsolás.

Helyszíni felülvizsgálat, esetenkénti elbírálás.

Esetenkénti vizsgálat a vízmérő beépítési helyéről.

	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	---

Hőközponti hőmennyiségmérés alapján történő elszámolásra vonatkozó teljes körű ismertetés.

Fűtés és melegvíz szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatos teljeskörű felvilágosítás és ügyintézés.

Előfűtés, utófűtés igénybeviteléről szóló felvilágosítás, reklamációk kivizsgálása, esetleg számlamódosíttatás.

Mindenemű szolgáltatási problémával kapcsolatos ügyintézés (fűtés és melegvíz panasz, hőközpont karbantartásával kapcsolatos ügyek, festés, rovarirtás stb.)

Ha a hibabejelentés az épület belső fűtési, ill. használati melegvíz rendszerére vonatkozik és a bejelentés alapján megállapítható, hogy azonnali sürgős beavatkozásra van szükség, úgy a szolgáltató a gyors beavatkozási feladatot köteles elvégezni.

9. Ügyfélszolgálat

9.1. Nyitvatartási idő

Hétfő	7:30 - 16:00
Kedd	7:00 - 19:00
Szerda	7:30 - 16:00
Csütörtök	7:30 - 16:00
Péntek	7:30 - 12:30

Ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó ügyintézőt nyitvatartási időben kereshetik fel a fogyasztók.

9.2. Ügyfélszolgálat feladata

Ügyfélszolgálat feladata a közvetlen kapcsolattartás a fogyasztókkal, a fogyasztók tájékoztatása és a távhőellátással kapcsolatos ügyek intézése.

Az ügyfélszolgálat tevékenységi köréhez tartozik:

- a fogyasztók tájékoztatása a csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről,
- a fogyasztási helyek és az elszámoló mérők alapadatainak nyilvántartása,
- szerződéskötési és módosítási igények ügyintézése,
- a fogyasztói adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a fogyasztó változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,

 Therm Kft	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	---

- az elszámolási mérőkkel kapcsolatos bejelentések (mérőállás, meghibásodás, felülvizsgálat, csere stb.) intézése,
- a fogyasztók tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlás rendjéről,
- a távhőellátás számláival kapcsolatos ügyek intézése,
- a fogyasztók tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelésekből adódó feladatok ellátása,
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos ügyek intézése,
- annak elősegítése, hogy a fogyasztók díjfizetési kötelezettségüknek eleget tudjanak tenni,
- a fogyasztói tartozások és túlfizetések nyilvántartása, a behajtási tevékenység ellátása,
- a fogyasztók pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása,
- a távhőellátással kapcsolatos ügyviteli feladatok,
- a fogyasztóvédelemmel foglalkozó szervezetek tájékoztatása,
- energetikai tanácsadás.

10. Távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere

A szolgáltatás díjait és az áralkalmazás feltételeit a helyi Önkormányzat Képviselő Testülete rendeletben határozza meg.

A díjakat a szolgáltató terjeszti be az Önkormányzathoz.

A fogyasztói szolgálat egyéb díjtételeit - a tevékenységek költségeinek alapján - a távhőszolgáltató állapítja meg.

Az árban csak az indokolt, a hatékony működés során felmerülő költségek jelenhetnek meg.

A 2013. évi LIV. törvény (a rezsicsökkentések végrehajtásáról) alapján az igénybevett távhőszolgáltatásért fizetendő összeg nem haladhatja meg a 2013. november 1-jén alkalmazott díjtételek alapján, ugyanazon feltételekkel (fogyasztás, légtérfogat stb.) számított összeg 96,7%-át.

Szolgáltató a költségfedezeti elv alapján határozta meg működését. Ez azt jelenti, hogy a díjrendszer által elérhető bevétel biztosítja a Társaság ésszerű és indokolt üzemeltetési költségeit, valamint a szükséges kockázat és a nyereség fedezetét is.

	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	---

11. A távhőszolgáltatás díjának elszámolása

A távhőszolgáltatás díját a Paks Város Önkormányzat Képviselő Testületének a Paks Város Önkormányzata Képviselő-testületének 2/2006. (II. 20.) önkormányzati rendelete (a távhőszolgáltatásról és a táv-hőszolgáltatási díjak megállapításáról, valamint az áralkalmazási és díjfizetési feltételekről) figyelembevételével kell érvényesíteni.

11.1. Alapdíj

Az alapdíj éves díj, melynek 1/12 része minden tárgyhó 1.-én esedékes. Az alapdíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogata (lm^3) után kell megfizetni, úgy fűtés, mint melegvíz szolgáltatás esetén függetlenül attól, hogy átalánydíjas vagy mérés szerinti fogyasztás nemből vételez a fogyasztó.

11.2. Hődíj

11.2.1. Mérés alapján történő fűtési hődíj részfizetése, elszámolása

A fogyasztói helyre vonatkozóan a szolgáltatás hónapjában várható felhasználásnak ($0,35 \text{ GJ}/\text{lm}^3/\text{év}$) megfelelő hődíj részfizetés kerül számlázásra, melyet a tárgyhavi számlában kell megfizetni.

A fogyasztási helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolása havonta, a hó végén leolvasott fogyasztás alapján történik a leolvasást követő hónapi számlában az érintett időszakra számlázott részfizetés figyelembevételével.

11.2.2. Egyedi mérés alapján történő HMV hődíj részfizetése, elszámolása

A használati melegvíz egyedi mérése esetén a melegvízfogyasztást a fogyasztó tulajdonában lévő hitelesített, az általa használt lakás, helyiség valamennyi melegvíz kifolyó csapját megelőző vezetékszakaszon szakszerűen felszerelt vízmérőn ténylegesen mért melegvíz mennyiség (m^3) alapján négyhavonként kell elszámolni.

A két elszámolási időszak között a fogyasztó havonként az előző négyhavi elszámolási időszak átlagfogyasztása alapján, megállapított részfizetést teljesíti.

Az elszámolás a leolvasást követő hónapi számlában az érintett időszakra befizetett részfizetések figyelembevételével.

11.2.3. Átalánydíjas melegvíz szolgáltatás esetén a hődíj elszámolása

 Therm Kft	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	--

A fogyasztási hely (lakás) alapterületéhez tartozó, rendeletben meghatározott normatív víz m³-nek megfelelő hődíjat a szolgáltatás hónapjában kell megfizetni.

11.3. Melegvíz készítéséhez felhasznált ivóvíz- és csatornahasználati díj elszámolása

A melegvíz hődíj elszámolásával azonos módon, de a távhőszolgáltatás díjától elkülönítetten kell a melegvíz készítéséhez felhasznált ivóvíz - és csatorna használati díjat megfizetni a távhőszolgáltató felé akkor, ha annak ellenértékét a szolgáltató fizeti meg a fogyasztó helyett a Paksi Vízmű Kft.-nek.

11.4. Távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere

Az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény 7. §-ának (1) bekezdésében értelmében a település területén alkalmazható távhőszolgáltatási díjakat és a díjalkalmazás feltételeit a felügyeletet gyakorló önkormányzat képviselőtestülete, mint árhatóság állapítja meg.

A távhődíjban az alábbi költségek érvényesíthetők:

- A hőfelhasználással arányos költségek
 - vásárolt hőenergia költsége
- A hőfelhasználástól közvetlenül nem függő, állandó költségek:
 - vásárolt hőenergia teljesítménydíja
 - vásárolt hőenergia pótvíz költsége
 - hőközpontok állandó költsége
 - értékcsökkenési leírás
 - igazgatási és egyéb általános költségek
- Ráfordításként az államnak és önkormányzatnak fizetett adók.
- Nyereségként legfeljebb a teljes önköltség 10 %-a számítható fel.

11.5. Számlázás rendje

Tárgyhavi számla minden hó 10.-ig készül el, mely tartalmazza:

- a tárgyhavi alapidíjat (fűtés és melegvíz szolg.)
- a tárgyhavi hődíj előleget
- a szolgáltatás hónapját megelőző hónap fűtés hődíj elszámolását
- a melegvíz hődíj előleget
- melegvízhez felhasznált hidegvíz víz- és csatornahasználati díj előleget

	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	---

- négyhavonként a leolvasást követő hónapban melegvíz hődíj és a melegvízhez felhasznált hidegvíz, víz és csatornahasználati díjának elszámolását

Azoknál a fogyasztási helyeknél, ahol engedély nélkül történt a rácsatlakozás a szolgáltató rendszerre, illetve hozzájárulás nélkül került sor a bővítésre, a szolgáltató jogosult a (felderített) igénybevétel kezdetétől, de maximum 5 évre visszamenőleg az elmaradt díjakat felemelt díjjal érvényesíteni a tulajdonos felé.

11.6. Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával, fogyasztási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a szolgáltató számlát állít ki, amelyet fizetési határidő előtt eljuttat a fogyasztónak.

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

11.6.1. Számlakézbesítés a fogyasztási helyre

A kiállított számlát a befizetéshez szükséges készpénz átutalási megbízással együtt a szolgáltató kézbesítője tárgyható 15.-ig kézbesíti a fogyasztó levélszekrényébe.

11.6.2. Számlák postai küldeményként való kézbesítése

Ha a fogyasztó számlázási illetve levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a számlák elkészítését követően minden hó 15. napjáig a postára adásnak meg kell történnie.

11.6.3. Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés

Ha a fogyasztó vagy a pénzügyintézet értesíti a szolgáltatót arról, hogy a fogyasztó és a pénzügyintézet között megállapodás jött létre a távhőellátás díjának lakosság folyószámláról történő kiegyenlítésére, akkor a szolgáltató a bejelentést követő hónaptól, a tárgyható 10.-ig értesíti a pénzügyintézetet a fizetendő díjról.

A számlákat a szolgáltató kézbesítőn vagy postán keresztül juttatja el a fogyasztóhoz.

11.6.4. Bankszámlával rendelkező fogyasztók

Bankszámlával rendelkező fogyasztók a pénzforgalmi előírások alapján, kétoldalú megállapodásban rögzített módon, átutalással rendezhetik a postai úton eljuttatott számlákat.

11.6.5. Készpénzfizetés a szolgáltató házipénztárában

	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
---	---

A fogyasztó a távhőszolgáltatás díját a szolgáltató házipénztárában is kiegyenlítheti, mely készpénz bevételi pénztárbizonylat kiállítása mellett valósulhat meg.

11.7. Fizetési hátralékok behajtása

A behajtási folyamat elemei:

- a fogyasztási hely tulajdonosának értesítése
- a fogyasztókkal való személyes kapcsolatfelvétel
- a hátralék rendezésére vonatkozó fizetési megállapodások megkötése
- részösszegű befizetések elfogadása
- részletfizetési megállapodás
- fizetési meghagyás kibocsátásának kezdeményezése
- végrehajtási eljárás megindítása
- Jelzálogjog bejegyeztetése

A késedelmesen fizető fogyasztónak meg kell fizetni a behajtási eljárás során felmerült költségeket, melyről a fogyasztót tájékoztatni kell.

11.8. Díjvisszatérítés, pótdíjbefizetés

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató szolgáltatói kötelezettségeinek 48 órát meghaladóan nem tud eleget tenni, lakossági és egyéb fogyasztó esetén a kiesett időszakra arányos teljesítmény alapidíjat vissza kell téríteni.

Amennyiben a szolgáltató paraméterei a szerződésben rögzített szintet tartósan nem érik el (48 órát meghaladóan) akkor a szolgáltatás minőségi csökkenésével arányosan köteles a szolgáltató a fogyasztónak a teljesítmény alapidíjat visszatéríteni.

Üzemi fogyasztó a szerződésben lekötött hőtéljesítményt egy- egy napra folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi, annyiszor kell az esetenként vételezett hőtéljesítmény után pótdíjat fizetni, ahány napon a lekötött hőtéljesítményt túllépte.

12. Üzleti terv

A Duna Center Therm Kft. éves üzleti tervének összeállításakor a mindenkori helyzet elemzésén túl a jövőben várható általános gazdasági helyzetből indul ki.

A meglévő létszámmal kívánjuk biztosítani a távhőszolgáltatásba bekapcsolt fogyasztók gazdasági érdekeinek figyelembevétele mellett a folyamatos és biztonságos szolgáltatást.

Az éves üzleti terv nyitó adatainak alapját az előző évben fennálló tényszámok jelentik.

   <i>Therm Kft</i>	D.C. THERM KFT Székhely: 7030 Paks, Kurcsatov u. 24. ✉: 7032 Paks, Pf. 6. Tel: 75/313-266 E-mail: info@dctherm.hu
--	---

A tervszámok az aktuális évben ismert, a változást befolyásoló adatok figyelembevételével kerülnek megállapításra.

A MVM PA Zrt.-vel fennálló hőszolgáltatási szerződésben rögzített díjtételek módosítása komoly befolyásoló tényező a költségek alakulásánál.