

SOPRON HOLDING ZRT.

**Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt.
Távhőszolgáltató Divízió**

**Távhőszolgáltatási
Üzletszabályzata**

Sopron, 2006. július 31.

Jóváhagyta:

Sopron Megyei Jogú Város
jegyzője



SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

ELŐSZÓ

Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. Távhőszolgáltató Divíziója a felhasználók tájékoztatására, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltató-felhasználó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el *Üzletszabályzatát*. Az *Üzletszabályzat* elsődleges feladata a társaság és a felhasználók 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 szolgáltatói és a felhasználói rendszerek a kor színvonalához igazodó, a felhasználói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt, gazdaságos távhőszolgáltatás folyamatos biztosítása.

Az *Üzletszabályzat* tárgya

Az *Üzletszabályzat* részletesen meghatározza a Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. Távhőszolgáltató Divíziójának az érvényben levő jogszabályok által meghatározott működési keretét, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználó és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

A Szabályzat tartalmazza a távhőszolgáltatásban való bekapcsolódás műszaki és pénzügyi feltételeit, a szolgáltatási jogviszonyban résztvevő felek - a felhasználó és a szolgáltató - jogait és kötelezettségeit, a mérések, díjfizetések, a hibabejelentés és hibaelhárítás módját, az ügyfélszolgálat működésének szabályait, a szolgáltatás felmondásának feltételeit.

Az *Üzletszabályzat* rendezi a felhasználói érdekképviselői és érdekvédelmi szervekkel való együttműködés szabályait.

A Társaság *Üzletszabályzata*, annak mellékleteivel együtt az érdekeltek részére hozzáférhető, megtekinthető az ügyfélszolgálati irodában, Sopron Verő József u.1.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

Az Üzletszabályzat hatálya

Jelen *Üzletszabályzat* hatálya Sopron város területére terjed ki. Az *Üzletszabályzat* Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzat jegyzője által történő jóváhagyás napján lép hatályba és határozatlan időre szól.

A Zártkörűen működő Részvénytársaság bemutatása

A Társaság legfontosabb adatai:

A Társaság neve: Sopron Holding Vagyonkezelő Zártkörűen működő Részvénytársaság

Rövidített neve: Sopron Holding Zrt.

Székhelye: 9400. Sopron, Verő József utca 1.

Postacíme: 9400. Sopron, Verő József utca 1.

Alapító: Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzata és Sopron és Környéke Víz- és Csatornamű Zrt.

Cégbejegyzés helye: Győr-Moson-Sopron megyei Cégbíróság Győr

Cégbejegyzés időpontja: 2005. április 9.

Cégbejegyzés száma: 08-10-001790

Működési engedély száma: kérelmezés alatt

Működés kezdeti időpontja a távfűtés vonatkozásában: 1994. szeptember 01.

Működési időtartama: határozatlan

Cég jegyzett tőkéje: 600 millió forint

Típusa: közüzemi

Az Üzleti év január 1-től december 31-ig tart.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

A Társaság Távhőszolgáltató Divíziójának tevékenysége

A Társaság alapvető feladatai: hőenergia termelése, elosztása, fűtés- és használati melegvíz szolgáltatás, valamint hőtermelő-, hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, az üzemeltetése, fenntartása, javítása és fejlesztése.

Ezenkívül a társaság foglalkozik még a szolgáltatásokhoz kapcsolódó tevékenységekkel, felhasználói berendezések megrendelésre történő javításával, felújításával, cseréjével.

A cég telephelye

Székhelye: 9400. Sopron, Verő József utca 1.

Telephelye: 9400 Sopron, Hőközpont utca 2.

Ellátási területek:
Kőfaragó téri ltp.
Arany J. u. ltp.
József A. ltp.
Ibolya úti ltp.
ÉNy-i ltp.
Baross u.

A Társaság szervezeti tagozódása

A Tulajdonosi Közgyűlés

A Közgyűlés a Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. legfőbb szerve. Hatáskörébe tartozik minden, a társaság működését, illetve szervezetét érintő alapvető kérdés, melyről a törvény (GT.) rendelkezik vagy, amelyet az Alapító Okirat részletez. Mindazokat a jogokat, amelyek a tulajdonosokat a társaság ügyei vonatkozásában megilletik, a taggyűlésen gyakorolják.

Igazgatóság

A társaság operatív irányító szerve az öttagú igazgatóság.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

Vezérigazgató

A Társaság élén a Közgyűlés által kinevezett vezérigazgató áll, aki jelenleg az igazgatóság elnöke is. Az elnök-vezérigazgató önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a cég tevékenységét, az Alapító Okirat, Közgyűlés és az Igazgatóság határozataiban foglaltak szerint.

Felügyelő Bizottság

A Felügyelő Bizottság a Zrt. vezetésének ellenőrzése céljából kijelölt, a társaságon belül kizárólag a közgyűlésnek alárendelt testület. Ellenőrzi a tulajdonosi érdekeknek megfelelő, jogszerű és gazdaságos ügymenetet. A Felügyelő Bizottságra a tulajdonosi taggyűlési határozatok kötelezőek. A Felügyelő Bizottság ügyrendjét, működésének szabályait maga alakítja ki. Feladatának ellátásához - a Társaság költségére - szakértőket is igénybe vehet.

Könyvvizsgáló

A könyvvizsgáló a tulajdonosi és hitelezői érdekek törvényes védelmére kijelölt, a társaságon belül kizárólag a Közgyűlésnek alárendelt személy. A könyvvizsgáló ellátja a vonatkozó törvények és jogszabályok, valamint az Társasági Szerződés és Közgyűlés által részére megállapított feladatokat.

A Zrt. szervezeti sémáját a 1 sz. melléklet tartalmazza.

Általános működési feltételek és jogszabályi keretek

A Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. a hatályos jogszabályokban, az Társasági Szerződésben, valamint a belső szabályzataiban meghatározott feltételekkel és a Közgyűlési határozatok keretei között működik.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó speciális jogforrások:

- A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv.
- A Kormány 157/2005. (VIII. 15.) sz. rendelete
- Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének 53/2005. (XII.21.) Ö.r. sz. rendelete a távhőszolgáltatásról

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

Energiatakarékosság, környezetvédelem

A szolgáltatói és felhasználói rendszerek energiatakarékosságot célzó rekonstrukciója, az épületrészenkénti és a radiátoronkénti szabályozás, a lakásonkénti költségmegosztás, fogyasztásmérés kiterjesztése, az épületek hőtechnikai jellemzőinek javítása a szolgáltató és a felhasználó közös érdeke.

Környezetvédelem:

A társaság működése során betartja a törvények által előírt követelményeket, ügyel arra, hogy az üzemelő hálózata mentén a talajt, a levegőt, a vizet, az élővilágot ne szennyezze, az állampolgárok nyugalma ne zavarja.

Fogyasztóvédelem:

Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal, Fogyasztóvédelmi Felügyelőség. 9022 Győr, Árpád u. 32.
Tel.: 96/514-485
Fax.: 96/514-488

FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

(kiemelések a törvényből és a helyi rendeletről)

távhőszolgáltatás: az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;

díjfizető: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, a Törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény, vagy az épületrész bérlője, használója;

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

felhasználási hely: a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhővfogyasztása önállóan mérhető;

felhasználó: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó;

lakossági felhasználó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

egyéb felhasználó: a lakossági felhasználó fogalomkörébe nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

díjfizető: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, a törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;

távhőtermelő: az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;

távhőszolgáltató: az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatásra engedélyt kapott;

távhővezeték-hálózat: az a csővezetékrendszer - a hozzátartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt -, amely a távhőnek, a hőhordozó közegnek a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. A távhővezeték-hálózat részei: a gerincevezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

hővel ellátott épület vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték;

hőközpont: a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont, felhasználói hőközpont;

termelői hőközpont: a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására. esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;

szolgáltatói hőközpont: több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken, vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológia berendezés;

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

hőfogadó állomás: egy épület vagy építmény távhő ellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása történhet;

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

felhasználói vezetékhalozat: az a csővezeték-rendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;

felhasználói berendezés: a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhalozat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;

szolgáltatói berendezés: a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;

üzletszabályzat: a működési engedélyt kiadó közigazgatási szerv által jóváhagyott és az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség által véleményezett szabályzat, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését;

felhasználói érdekképviselő: magánszemélyek által az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény alapján létrehozott társadalmi szervezete, illetve ezek szövetsége, ha az alapszabályban meghatározott célja a felhasználók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és magánszemély tagjainak száma legalább ötven fő;

fűtött légtér fogat. a telepszerű többszintes épületek esetében a szolgáltatási díj alapját képező fűtött légtér fogat megállapításánál a műszaki tervek adatait figyelembe venni az alábbiak szerint:

A fűtött légtér fogatot a fűtött helyiség alapterületének és átlagos magasságának szorzataként kell meghatározni. A fűtött helyiség alapterületének megállapításánál a padló szint feletti 1 m magasságban a belső falsíkok között mért területet, továbbá a beépített bútorok által elfoglalt terület részt kell számításba venni, azonban az éléskamra (kamraszekrény), valamint a lakás (helyiség) légtérének közművezetékeket védő burkolat mögötti része a fűtött légtér fogat megállapításánál nem vehető számításba. Ha a távhőellátásban részesülő lakás fürdőszobájában az előírt hőmérsékletet a műszaki tervek alapján kiegészítő fűtéssel (pl. villamos hőszugárzó) biztosítják a lakás fűtött légtér fogatának megállapításánál a kiegészítő fűtéssel ellátott fürdőszoba légtér fogatának 60 %-át kell számításba venni.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

fűtött helyiség: a rendelet alkalmazása szempontjából fűtött az a helyiség, amelyben fűtőtest, vagy a szomszédos helyiségekből átáramló hő biztosítja az előírt hőmérsékletet.

közös helyiség: (a fizetendő díj alkalmazása szempontjából) lakóépületben a közös használatra szolgáló helyiség (pl. szárítóhelyiség gyermekkocsi- és kerékpár tároló helyiség, közös pince, illetve padlástér), valamint a közös használatra szolgáló terület (pl. lépcsőház, zárt folyosó).

FOGYASZTÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE VAGY BŐVÍTÉSE, A CSATLAKOZÁS VAGY BŐVÍTÉS FELTÉTELEI

Előzetes tájékozdás

A távhőszolgáltatás területén kialakuló piaci helyzet, a vezetékes földgáz, mint legnagyobb konkurens jelenléte, a mögöttük álló tőkeerős befektetők és jelenleg még nyomott gázárak figyelembevételével a távhőszolgáltatóknak teljesskörű piaci információkkal kell rendelkezniük. Nem elegendő az új felhasználót várni a csatlakozásra, hanem a döntési fázisban konkrét ajánlattal kell előállni a leendő felhasználó részére.

A marketing tevékenységet e területen is előtérbe kell helyezni a távfűtési piac megtartása és bővítése érdekében. A felhasználói kör bővülése a hőtermelő kapacitások jobb kihasználásával a fajlagos költségek csökkentését eredményezi.

A megfelelő információs anyagokkal, szakmai tanácsadással, jövőbeni prognózisok biztosításával elő kell segíteni a felhasználók döntését a távhőszolgáltatás igénybevételére.

A távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó, vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó felhasználóknak előzetesen tájékozódnia szükséges a Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. Távhőszolgáltató Divíziója műszaki csoportjánál, hogy igényének kielégítésére milyen lehetőségek közül választhat. A megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban választ kell kapnia.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

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

Igénybejelentés a felhasználó részéről

A távhőellátó hálózatra csatlakozni szándékozó új vagy korábbanál nagyobb hőteljesítményt igénylő felhasználó a Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. Távhőszolgáltató Divíziója műszaki csoportjához levélben nyújthatja be igényét.

Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

- igénylő neve, címe,
- hőenergiát felhasználó létesítmény megnevezése, címe, helyrajzi száma,
- távhő mérés helye,
- fűtési és/vagy technológiai legnagyobb hőteljesítménye,
- használati melegvíz készítés legnagyobb hőteljesítménye,
- a tervezett éves hőigény,
- összes legnagyobb hőteljesítménye,
- üzembe helyezés, vételezés igényelt időpontja,

Bővítés esetén a meglévő és a tervezett legnagyobb hőteljesítmény igényt is fel kell tüntetni. A bejelentést a felhasználónak aláírásával kell ellátnia.

Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

A benyújtott igény alapján a Távhőszolgáltató megvizsgálja, hogy milyen konkrét műszaki lehetőségek állnak rendelkezésre, és annak megfelelően mielőbb, de maximum 30 napon belül tesz javaslatot a műszaki megoldásra, illetve a szerződési feltételekre. Részletezni kell az igénybejelentő által elvégzendő munkálatokat, az őt terhelő költségek jogcímét, mértékét, a fizetendő csatlakozási díj összegét.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

A válaszban meg kell jelölni azt az időtartamot, ameddig a SOPRON HOLDING ZRT. az adott ajánlatot fenntartja, ez az időtartam 90 napnál rövidebb nem lehet.

A feltételek elfogadásáról az igénybejelentő írásban köteles nyilatkozni.

A csatlakozási vagy bővítési engedélyt - mely tartalmazza a csatlakozás és bővítés feltételeit is - a felhasználó közvetlenül a SOPRON HOLDING ZRT. - től kapja meg. (Az elbírálási időt a minimumra kell csökkenteni, nehogy a túlzott bürokrácia miatt az érdeklődő elálljon a távfűtés igénybevételétől.)

Csatlakozás feltételei

- a) A csatlakozási hozzájárulás birtokában, az abban leírt műszaki feltételeknek megfelelően kell a műszaki terveket elkészíteni. Az elkészült kivételi terv kettő példányát a SOPRON HOLDING ZRT.-hez be kell nyújtani véleményezésre. A kivitelezés megkezdésének feltétele a Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. által elfogadott és záradékolt terv. A csatlakozás általános műszaki feltétele: az elfogadott záradékolt terv szerint elkészült felhasználói és szolgáltatói hőellátási rendszer.
- b) Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély, vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket, vezetékjogi engedélyt az igénybejelentő köteles megszerezni.
- c) Az elkészült felhasználói, illetve szolgáltatói rendszert a felhasználó igényének megfelelően a távhőszolgáltatóval kötött megállapodás alapján üzemeltetheti, vagy polgárjogi szerződés alapján saját tulajdonba veheti.
- d) Egyedi vagy speciális igények költségei a felhasználót terhelik. A felhasználói 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.).

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK

Energiabeszállítói szerződések

A távhőszolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a következő szerződések megkötése szükséges a külső energiabeszállítókkal:

- földgázenergia vásárlásra: az ÉGÁZ Rt.-vel megkötött éves szerződés
- villamosenergia vásárlásra: az EON ÉDÁSZ zRt.-vel megkötött éves általános közüzemi szerződés
- használati melegvíz készítéshez szükséges víz vásárlására Sopron és Környéke Víz- és Csatornamű Rt-vel megkötött, határozatlan időre szóló szerződés, mely felmondásig, vagy a csatlakozás megszűnéséig érvényes.
- SINESCO Kft-vel kötött hosszú távú, HSZ 005/2002 számú hőszállítási szerződés
- Soproni Fűtőerőmű Kft-vel kötött Hosszú távú Távhőszolgáltatási Alapszerződések, a SOPRON HOLDING ZRT. összekötő vezetékbe betáplálás, illetve az Ibolya utcai lakótelep ellátására

Közüzemi szerződések

A távhőszolgáltatás a Polgári Törvénykönyv 387. és 388.§ valamint a távhőszolgáltatásról szóló törvény 3.§/q. pontja szerint közüzemi szolgáltatás. A felhasználó és a szolgáltató közötti jogviszony részletes szabályait közüzemi szerződésben kell rögzíteni.

A közüzemi szerződés létrejöhet:

- Lakossági felhasználók, felhasználói közösségek és a szolgáltató között
- Egyéb (üzemi, üzleti, intézményi) felhasználók és a szolgáltató között.

A közüzemi szerződés fajtái:

alkalmazása:

- Általános közüzemi szerződés hőfogadói, vagy épületrészenkénti mérés lakossági hőszolgáltatás esetén,

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| = határozatlan időre szóló | lakossági felhasználóval történő |
| = írásban kell megkötni | megállapodáskor |
| - Egyedi közüzemi szerződés | egyéb (üzemi, üzleti, intézményi) |
| = határozott időre szól | felhasználó esetén |
| = írásban kell megkötni | |

Az általános közüzemi szerződés létrejöhet a szolgáltatásnak az épületrész tulajdonosa, illetve bérlője, használója által történő igénybevételével és az igénybevétel bejelentésével.

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

Ha a felhasználó az általános közüzemi szerződést 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, a jogviszony létrejön, a Szolgáltató és a Felhasználó kötelezettségeit a jogszabályok és az *Üzletszabályzat* előírásai határozzák meg.

Közüzemi szerződések típusai

Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező lakossági felhasználók általános közüzemi szerződésai

Minden olyan esetben írásos szerződést kell kötni a felhasználói közösség megbízottjával, ha az ellátott lakossági felhasználók összessége mérés szerint vételezi a hőenergiát.

A szerződés tartalmazza az alapdíj meghatározásánál figyelembe vehető fűtött légtérfogatot, vagy a felhasználói közösség által lekötött legnagyobb igénybe vehető teljesítményt, a fűtési energia költség felosztásának módját, a mérő leolvasás időpontjait, a számlázás módját, a díjfizetés módját, és minden egyéb lényeges körülményt, ami a szolgáltatással, ellenszolgáltatással

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

kapcsolatos, és melyet a jogszabályok előírnak, továbbá amit a felek rögzítendőnek tartanak.
(lásd 2. sz. mellékletet)

Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező egyéb felhasználók szerződései

Minden olyan esetben írásos szerződést kell kötni, ha az egyéb felhasználó mérés szerint kívánja vételezni a távhőt.

A szerződés tartalmazza az alapdíj meghatározásánál figyelembe vehető fűtött légtérfogatot, vagy a felhasználó által lekötött legnagyobb igénybe vehető teljesítményt, a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiség-mérőkör adatait, és minden egyéb lényeges körülményt, ami a szolgáltatással, ellenszolgáltatással kapcsolatos, és a jogszabályok előírnak, továbbá amit a felek rögzítendőnek tartanak.
(lásd 3. sz. mellékletet)

Mérés alapján egyedi vízmérőn keresztül történő használati melegvizet vételező felhasználók szerződései

Minden olyan esetben egyedi mérés szerinti elszámolásról szóló szerződést kell kötni a felhasználóval, ha annak feltételeit az előírásoknak megfelelően teljesítette, és a szolgáltató felé az igényét bejelentette.
(lásd 4. sz. mellékletet)

Felhasználói berendezésekre vonatkozó karbantartási szerződés

A szolgáltató a nem a tulajdonát képező eszközök tulajdonosával (a tulajdonosok megbízottjával) kötött szerződés alapján elláthatja a tulajdonos helyett ezen eszközök üzemeltetését, karbantartását.

A felhasználói berendezések karbantartását a szolgáltató egyedi megrendelés, vagy átalánydíjas karbantartási szerződés alapján végzi az 5. számú melléklet szerint.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

A közüzemi szerződések tartalmi követelményei

- a távhőszolgáltató neve, címe, székhelye adóazonosító száma, bankszámlaszáma, a szolgáltatást végző szervezeti egység cégneve és címe
- az igénybejelentő és a felhasználó neve, címe, természetes személyi azonosító adatai, a felhasználó, felhasználói közösség megnevezése, címe
- a felhasználói képviselőjének neve, címe
- a felhasználási hely címe, helyrajzi száma
- a közüzemi szerződés teljesüléséhez szükséges kötelezettségek megnevezése és teljesülési határideje
- a vételezés megkezdésének időpontja
- távhőellátás módja
- a felhasználó által vételezni kívánt távhő teljesítménye (MW) és mennyisége (GJ), illetve a fűtött térfogat
- az elszámoló hőmennyiségmérő helyének megnevezése és azonosító adatai
- a fűtési célú szolgáltatás időtartama, illetve megkezdésének és befejezésének feltételei, együttműködés szabályai
- a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatai, melegvíz ellátás esetén a viziközmű nevét és címét, ahonnan az ivóvíz származik
- a távhő díja (díjszabás, hatósági ár esetében az erre történő utalás)
- a számlázási és elszámolási időpontok
- az elszámolás módja
- a díjfizető neve, címe, a fizetés módja, a díjfizető számláját vezető bank neve és a számlaszám
- amennyiben a díj megfizetése épületrészenként (lakásonként) külön-külön történik, az erre vonatkozó eljárás rendje
- a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződésszegésének következményei
- a közüzemi szerződés hatályba lépésének és megszüntetésének időpontja, a felmondási idő
- országos tüzelőanyag hiány vagy környezetvédelmi ok esetén a szolgáltató által foganatosítható teljesítménycsökkenés mértéke
- a szerződés módosítás módja
- a szolgáltatás, a szerződés felmondásainak feltételei

Lakossági hőszolgáltatásra - mérés szerinti elszámolása esetén - az általános közüzemi szerződést a lakóépület, illetőleg a vegyes célra használt épület tulajdonosa Törv. 3.§ g. és ga. pontjai, vagy a felhasználói közösség megbízottja köti meg a távhőszolgáltatóval.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

A díjfizető lehet:

- a felhasználó közösség, illetőleg annak képviselője vagy
- amennyiben a díj megfizetése épületrészenként (lakásonként) külön-külön történik, az esetben az épületrész tulajdonosa, használója.

Az egyedi közüzemi szerződésnek az előzőekben foglaltakon kívül tartalmaznia kell még a következőket:

- a távhőszolgáltató és a felhasználó statisztikai azonosítóját, cégjegyzékszámát, adószámát, a pénzügyintézetnél vezetett számlaszámát,
- a hőhordozó közeg megnevezését és a visszaadandó víz (csapadékvíz) mennyiségét és hőmérsékletét,
- a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját,
- a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodást,
- a települési önkormányzat által jóváhagyott korlátozási sorrend szerinti besorolást (a korlátozás mértékét).

A szerződő felek kötelezettségei és jogai a szolgáltatás teljesítése - igénybevétele folyamán

A szolgáltató kötelezettségei

- A szolgáltatónak a fogyasztási helyen levő csatlakozási pontnál a szerződés szerinti hőteljesítménnyel kell a felhasználó rendelkezésére állnia, hogy a fogyasztási helyen levő helyiségek hőmérséklete - a műszaki előírásoknak megfelelő, üzemképes felhasználói vezetékhalózat és felhasználói berendezések mellett, fűtés - és pótűtés időszakban egyaránt - megfeleljen a vonatkozó szabványi előírásoknak, illetve az ettől eltérő, írásban rögzített megrendelői igényeknek.
- A szolgáltató a lakossági felhasználóval köteles általános közüzemi szerződést kötni.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

- Az általános közüzemi szerződés szövegét a szolgáltató ügyfélszolgálatán, szembetűnő helyen ki kell függeszteni, honlapján meg kell jelentetni.
- A szerződés megkötését követően az általános közüzemi szerződés egy példányát a felhasználónak át kell adni.
- A szolgáltató köteles a szolgáltatói, és az általa üzemeltetett felhasználó berendezések állandó üzemképes állapotáról gondoskodni, azokat rendszeresen ellenőrizni, karbantartani, fejleszteni.
- Köteles az új, vagy növekvő igények kielégítésére a szükséges fejlesztéseket elvégezni.
- Felhasználói berendezés létesítéséhez a szolgáltató köteles díjmentesen segítséget nyújtani (adatszolgáltatás, tervfelülvizsgálat, üzembe helyezés eljáráson való részvétel)
- Köteles megtagadni az általános közüzemi szerződés megkötését, ha a felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyoni biztonságot veszélyezteti.
- Ha a felek az egyedi közüzemi szerződés tartalmában nem tudnak megállapodni a felhasználó kérésére a távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés feltételeinek megfelelően köteles távhőt szolgáltatni.
- A szolgáltató teljes ellátási körzetében köteles a felhasznált hőenergia mérésének lehetőségét épületenként - a törvényben megfogalmazott feltételek megléte esetén - 2010. július 01.-ig megteremteni.
- A szolgáltató a mérőhelyek kialakítását saját költségén köteles elvégezni.
- Köteles a fogyasztás mérők állását a szerződés szerinti időpontokban, minden hónap végén, illetőleg árváltozáskor leolvasni, és megfelelő módon rögzíteni.
- Szolgáltató köteles a hőmennyiségmérő által mért hőenergia költségét - a felhasználói közösség adatszolgáltatásának megfelelően, ennek hiányában a fűtött léghőmérő arányában - az épületrészek (lakások) tulajdonosai részére szétosztani, és azokat az egyéni számlákban leszámlázni.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

- Szolgáltató köteles a hőmennyiségmérők és más szolgáltatói elszámoló mérők OMH előírás szerinti hitelesítéséről, meghibásodás esetén javításáról gondoskodni.
- Szolgáltató köteles a mérőcseréről az épület tulajdonosát, ill. a felhasználót értesíteni.
- Fűtésindításkor köteles a légtelenítési munkálatokat a felhasználó kérésére térítésmentesen elvégezni.
- Szolgáltató köteles a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban megkezdeni.
- A szolgáltató a fűtési időszak első-, és utolsó hónapjában fűtési energiát biztosít, ha a napi külső átlaghőmérséklet 3 napon keresztül 12 C° , vagy 1 napon keresztül 10 C° alá csökken, illetve a meteorológiai előrejelzés ezt indokolja, de a felhasználói közösség ettől eltérően is rendelkezhet.
- Az üzemzavart köteles a lehető legrövidebb időn belül megszüntetni.
- Köteles a tervezett karbantartás előtt 8 nappal hirdetményben, esetleg más módon értesíteni a felhasználókat a szolgáltatás szüneteléséről.
- Szolgáltató a szolgáltatást felfüggeszti, ha a felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatást, illetőleg más felhasználó szerződésszerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti.
- Köteles a távhőszolgáltatás felfüggesztési okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő napon a távhőszolgáltatást megkezdeni, ha a szolgáltató meggyőződött a felfüggesztés okának megszüntetéséről.
- Szolgáltató köteles a távhőszolgáltatásról készült számlát havonta felhasználó részére megküldeni.
- Szolgáltató köteles felhívni felhasználó figyelmét az ellenérték késedelmes teljesítése esetén alkalmazott jogkövetkezményekre:
 - felszámítandó késedelmi kamatfizetési kötelezettségre
 - bírósági, végrehajtási eljárás költségeire

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

Szolgáltató köteles a felhasználó panaszát lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 15 napon belül megvizsgálni és ennek eredményéről felhasználót értesíteni. A panasz elutasítását meg kell indokolni.

- Szolgáltató köteles a szolgáltatás kapcsán tudomására jutott felhasználói adatokat, információkat a személyi adatok védelmére vonatkozó előírások szerint kezelni.
- Szolgáltató köteles olyan nyilvántartási és elszámolási rendszert kialakítani, amely az árak, díjak áttekinthetőségét biztosítja.
- Felhasználói (többlet) teljesítményigény bejelentésére a szolgáltató 30 napon belül válaszolni köteles.
- Szolgáltató köteles együttműködni a felhasználókat érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi szervezettel, továbbá a fogyasztói érdekképviseletekkel.
- Szolgáltató köteles a fogyasztóvédelmi szerveket és a fogyasztói érdekképviseleteket tájékoztatni azokról az adatokról és információkról, amelyek a fogyasztói érdekvédelem gyakorlásához szükségesek és a felhasználókat érintő kérdésekkel kapcsolatosak.
- A távhő vételezését korlátozó eszközök, berendezések beszerzése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása és ellenőrzése, az ezzel kapcsolatos költségek viselése a szolgáltató kötelessége.
- Köteles az idegen ingatlan használata során okozott kár megtérítésére, és a szerzett jogok megszüntetése esetén köteles az ingatlan eredeti állapotának helyreállítására.
- A társaság *Üzletszabályzatát* köteles a távhőszolgáltató a felhasználók részére hozzáférhetővé tenni.
- Szolgáltató díjvisszatérítésre kötelezett ha:
 - a felhasználóval szemben fennálló kötelezettségének folyamatosan egy napot meghaladóan, felróható okból nem tesz eleget

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

- A szolgáltató köteles a felhasználó részére kötbért fizetni:
 - ha a szolgáltatónak felróható hiba következményeként a szolgáltatás szünetel
 - ha a távhőt a Közüzemi szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja
 - ha a felhasználónak a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

Szolgáltató jogai a szolgáltatás teljesítése folyamán:

- Szolgáltató jogosult idegen ingatlan használatára előmunkálati-, vezeték-, használati jogot, kisajátítást, és biztonsági övezet kijelölést kérni
- Szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás szüneteltetésére:
 - élet-, egészség és vagyonbiztonság veszélyeztetése
 - szolgáltatói berendezés üzemzavara
 - más módon el nem végezhető munkák elvégzése miatt, a legkisebb felhasználói körben és időtartamban
- Szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatást országos tüzelőanyag-hiány és környezetvédelmi érdekből korlátozni.
- A távhőszolgáltató a nem tulajdonát képező eszközök tulajdonosával (tulajdonosaival, a tulajdonosok megbízottjával) kötött szerződés alapján elláthatja a tulajdonos helyett ezen eszközök üzemeltetését, karbantartását, felújítását.
- A távhőszolgáltató jogosult a felhasználó vételezését a felhasználói berendezés állapotát a fogyasztási helyen ellenőrizni.
- A felhasználói vételezés, a felhasználói 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 felhasználói körben, a legrövidebb időtartamban szüneteltetni.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

- A szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó:
 - 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 fizeti meg

Szolgáltató a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a távhőszolgáltatás díja az esedékességtől számított 30 napon belül nem kerül kiegyenlítésre.

A felhasználó jogai a szolgáltatás igénybevétele folyamán:

- Felhasználó 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 előzetes tájékoztatást kérni, és a vételezni kívánt hőmennyiség mértékét igénye szerint meghatározni.
- Jogosult a folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű szolgáltatásra.
- Jogosult a szolgáltatás minőségével kapcsolatos információt kérni.
- Jogosult a törvényben megszabott feltételek teljesítése esetén 30 napos határidővel az általános közüzemi szerződés felmondására.
- Jogosult a szolgáltatást mérés szerint is igénybe venni, felhasználói berendezéseire szabályozó szelepeket, költségosztót felszerelni.
- Jogosult a lakóközösség a mért távhő díj épületrészenkénti megosztásának és kiegyenlítésének módját meghatározni.
- Jogosult a díj épületrészenként (lakásonként) történő kiegyenlítésére.
- Kérheti a távhőszolgáltatótól az alkalmazott mérőeszköz mérésügyi felülvizsgálatát. Ha a mérőeszköz felülvizsgálata indokolt volt, annak

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

költsége a szolgáltatót terheli, ellenkező esetben a költséget a felhasználó köteles viselni.

- Jogosult a fűtési rendszer szabályozására vonatkozóan szakmai útmutatást kérni a szolgáltatótól.
- Jogosult a közüzemi szerződésben rögzített időszakokban kérni a fűtésszolgáltatás indítását.
- Jogosult értesülni az előre tervezhető szolgáltatás szüneteléséről, korlátozásáról.
- Jogosult a díjvisszatérítésre és kötbérre, ha:
 - a szolgáltatás a szolgáltatónak felróható okból szünetel, vagy csökkent mértékű
 - előre tervezhető szünetelésről a felhasználót a szolgáltató az előírt módon nem értesíti
 - ha a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő napon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg a szolgáltató
- A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával: (lásd 6. sz. melléklet)
 - létesíthet új felhasználói berendezést
 - helyezhet át és szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést
- Megbízhatja szolgáltatót, hogy helyette lássa el a tulajdonát képező eszközök üzemeltetését, karbantartását, felújítását.
- Jogosult ismerni a korlátozási rendtervet és a sorrend megállapítását.
- Jogosult megismerni a szolgáltató *Üzletszabályzatát*.
- Mérés szerinti elszámolás esetén jogosult saját költségén ellenőrző mérőt felszerelni az idevonatkozó rendelkezések betartásával.
- Jogosult észrevételét, panaszát a szolgáltató ügyfélszolgálatán megtenni írásban, szóban egyaránt.
- Jogosult éjjel-nappal az észlelt hibát bejelenteni telefonon is.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

- Ha panaszát a szolgáltató nem rendezi, jogosult érdekképviselői és érdekvédelmi szervezethez fordulni.

A felhasználó kötelezettségei a szolgáltatás igénybevétele folyamán:

- Köteles a távhőszolgáltatás ellenértékének rendszeres megfizetésére.
- Köteles felemelt díjat fizetni:
 - szabálytalan 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
 - a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget
- Köteles megtéríteni a szolgáltatás felfüggesztésének költségeit (pl. a melegvíz-szolgáltatás kizárásának, visszaállításának költségeit.) (6. sz. melléklet)
- Köteles a tulajdonos változást a szolgáltatónak 8 napon belül bejelenteni.
- Köteles a felhasználói mérő leolvasásának lehetőségét megteremteni.
- Késedelmes fizetés esetén köteles a mindenkori késedelmi kamatot megfizetni.
- Köteles a végrehajtási eljárás költségeit megfizetni.
- A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása a fogyasztási hely tulajdonosának kötelessége.
- Köteles pótdíjat fizetni, ha a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi.
- A lekötött teljesítmény alapdíját (teljesítménydíját) akkor is köteles a szolgáltató részére megfizetni, ha távhőt nem vételezett

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

- Köteles a felhasználói berendezést olyan üzemképes állapotban tartani, hogy a szolgáltató a közüzemi szerződésben foglalt kötelezettségének eleget tehesen.
- Köteles a tulajdonában levő mérőcseréről a távhőszolgáltatót tájékoztatni.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG

A Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. ügyfélszolgálat

A Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. ügyfelei megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, a hátralékok észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot működtet Sopron Verő József u. 1. sz. alatti Innovációs Központban.

A Távhőszolgáltató Divízió ügyfélszolgálat feladata

1. Közvetlen személyes kapcsolat a **FELHASZNÁLÓK** és a **SOPRON HOLDING ZRT.** között.
2. **FELHASZNÁLÓKÖZPONTÚ** szemlélet, ügyintézés működtetése.
3. **FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG** elérése érdekében a felhasználói igényekhez igazodó szolgáltatás

Ügyfélszolgálatunk tevékenységi körébe tartoznak az alábbiak:

- a felhasználók tájékoztatása a szolgáltatásra történő csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről,
- általános információadás a szolgáltatásról,
- a felhasználók tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázási rendről,

**SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

- a felhasználói rendszerek fűtőkorszerűsítésével kapcsolatos tanácsadás, ügyintézés,
- energiatakarékosságot eredményező átalakítással kapcsolatos tanácsadás,
- a távhőellátás számláival, mérőállásokkal kapcsolatos reklamációk intézése,
- a felhasználók tulajdonába lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelések, bejelentések fogadása,
- 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 felhasználói adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a felhasználó változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos bejelentések (mérőállás, meghibásodás, felülvizsgálat, csere, stb.) fogadása, intézése továbbítása,
- a felhasználói tartozások nyilvántartása a tartozás kiegyenlítése megállapodás kötése, a végrehajtási eljárással kapcsolatos ügyintézés,
- a felhasználók pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása,
- az ügyfélszolgálat dolgozói, illetőleg bármely más munkakörben foglalkoztatott alkalmazott köteles munkahelyi vezetőjét tájékoztatni a felhasználók olyan észrevételeiről, kifogásairól, javaslatairól, panaszairól, amelyek figyelembevételével, orvoslásával szolgáltatásunk színvonala javulna, növelhető lenne a bizalom,

Ügyfélszolgálati helyünk, ügyfélfogadási idők:

Helye: Sopron Verő József u. 1.

**SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

Telefonszám: 99/514-584, 30/417-2258, 30/417-2355

Ügyfélszolgálat és pénztár:

Hétfő: 7-10 óráig

Szerda: 7-16 óráig

Péntek: 7-10 óráig

Műszaki hibabejelentés, ügyeleti szolgálat:

Telefonszám: 99/311-027 és 30/417-2495

Minden nap: 0-24 óráig

- Az ügyfélszolgálati rendet a telephely bejáratánál jól láthatóan ki kell függeszteni.
- Felhasználóink a személyes ügyintézés mellett levélben, faxon, e-mailben és telefonon is kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot, segítséget, tájékoztatást. Az írásos megkeresésekre a Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. írásban válaszol.

Az ügyfél- és vevőszolgálat dolgozóival kapcsolatos főbb követelmények, etikai normák:

- Azoknál a munkaköröknél, ahol az ügyfélfogadás a munkafeladat része, állandóan fel kell készülni az ügyfél fogadására.
- A felhasználót mindig udvariasan fogadják, ügyeljenek a helyes megszólításra.
- A felhasználói panaszokat rugalmasan, rövid időn belül intézzék.
- Tartsák be a megállapodásokat, állják az ügyfeleknek adott szavukat, munkájukért vállaljanak személyes felelősséget és garanciát.
- Törekedjenek a szakszerűség mellett a tárgyszerűsége. Az ügyfél számára mindig korrekt, szakszerű tájékoztatást adjanak. Ha az ügyfél kérdésére nem tudnak azonnal választ adni, amennyiben lehetséges, az információ

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

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 stb.) adjanak információt, harmadik félnek ne.
- Az ügyfeleket kérésükre tájékoztassák az energiatakarékosságot célzó átalakítás lehetőségeiről.
- 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.
- Hátralékok összegéről információt - a személyiségi jogok védelmében - telefonon nem adhatnak, kizárólag személyesen az adósnak, vagy hivatalos meghatalmazással rendelkező képviselőjének.
- A munkaidőn és munkahelyen kívül viselkedésben is a Társaság hírnevéhez, tradíciójához méltó magatartást tanúsítsanak.

Az ügyfélszolgálaton dolgozók igény esetén kötelesek tájékoztatni a felhasználót a panaszügyek intézésének módjáról, helyéről, a bevonható szervek nevééről, címéről, telefonszámáról.

Telephelyen kívül - ügyfelekkel kapcsolatban álló - dolgozók magatartása

A felhasználói kapcsolatban részt vevő, telephelyen kívül munkát végző dolgozók magatartása, és a munkavégzésük módja nagyban meghatározza a Társaságunkról alkotott pozitív vagy negatív képet.

Az alábbi munkakörök sorolhatók e csoportba:

- helyszínen (pl. a felhasználó lakásában stb.) szerelést végzők,
- üzemzavar- elhárítást végzők,
- a szolgáltatói vagy felhasználói berendezés karbantartását végző szerelők,
- felhasználói berendezést ellenőrzők,

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

más megbízottak

A) Helyszíni szerelés esetén a dolgozóktól elvárható minimális követelmények:

- Az ügyfélhez való érkezéskor mutatkozzanak be, közölgék jövetelük célját, a várható befejezési időt. Kérjék az ügyféltől a szükséges feltételek biztosítását.
- A helyszínen az előre bejelentett és egyeztetett időpontban pontosan jelenjenek meg.
- Fordítsanak különös gondot az öltözködésre. A munka- és védőruhájukat tartsák a munka jellegétől függően megfelelő állapotban, a munka megkezdésekor ápoltan jelenjenek meg.
- Az ügyfélnek végzendő munka megkezdése előtt szervezzék meg a munkát, készítsék elő a szükséges szerszámokat és anyagokat. A munkavégzéshez szükséges eszközöket, anyagokat lehetőleg vigyék magukkal. Ha valamilyen ok miatt eltávoznak, a távozás okáról az ügyfelet tájékoztassák.
- Az ügyfél számára mindig korrekt, szakszerű tájékoztatást adjanak. Ha az ügyfél kérdésére nem tudnak azonnal válaszolni, szerezzék be a szükséges információkat, és utólag tájékoztassák az ügyfelet. Hívják fel vezetőik figyelmét az ügyfél problémájára.
- Az ügyfelek felé csak olyan információkat adjanak, melyekre felhatalmazásuk van.
- Az ügyfeleket kérésükre tájékoztassák az energiatakarékos megoldásokról. A tájékoztatás legyen tárgyyszerű, korrekt és vegye figyelembe az ügyfelek érdekeit.
- Még veszély (pl. vízfolyás) esetén se legyen fellépésük agresszív, az ügyfél engedélye hiányában önhatalmúlag nem követhetnek el magánlaksértést. Ebben az esetben adjanak korrekt tájékoztatást, és próbálják megértetni az ügyféllel a lakásba való bejutás szükségességét.
- A járókelőkkel, a lakossággal, az ügyféllel kerüljék a konfliktusokat, viták kialakulását.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

- Akkor is őrizték meg higgadtságukat, önuralmukat, ha az ügyfél ingerült, agresszív.
- Ügyeljenek az ügyfél, illetve hozzátartozóinak udvarias megszólítására.
- Az ügyfél lakásában, vagy a közös helyiségekben, lépcsőházakban végzett munkánál fokozottan ügyeljenek a tisztaságra.
- Az ügyfél helyiségeiben, lakásában ne dohányozzanak. Hosszabb idejű munkavégzés esetén is csak az ügyfél által kijelölt helyen és engedélyével gyújtsanak rá.
- A szerelők csak a megrendelt munkát végezhetik, kivéve, ha pótmunka szükségessé válik, és a megrendelő vállalja annak kifizetését.
- A szerelés közben keletkezett károkat javítsák ki, ha ez nem lehetséges, gondoskodjanak a hibák mielőbbi kijavításáról.
- A munka befejezésekor adják át az elkészült munkát az ügyfél részére. Kérésére minden információt adjanak meg a beépített anyagokról, valamint a szerelvények használatáról.
- Törekedjenek a lehető leggyorsabb és megbízható hibaelhárításra, javításra a mindig tökéletes munkavégzésre.
- A szabadban történő munkavégzésnél törekedjenek a munkahelyi rendre, a környezet védelmére, megóvására, a munkaterület helyreállítására.
- A munkahelyen gondoskodjanak nem csak a saját, hanem a környezet biztonságáról is. Erről a környezetben tartózkodókat is tájékoztassák.

B) A mérők és felhasználói rendszer ellenőrzésénél a dolgozóktól elvárt követelmények:

- Az ellenőrzésnél a viták megelőzése érdekében törekedjenek a szakszerűség mellett a tárgyyszerűségre.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

- Az ellenőrzések során feltárt visszaélések, szerződéstől eltérő, illetve szabálytalan vételezések megállapításakor és közlésekor a hangnem legyen türelmes, de határozott. Ilyen esetekben is kerüljék az ügyfelekkel a konfliktusok, viták kialakulását.
- Törekedjenek arra, hogy az ügyfeleket még visszaélések megállapítása esetén se hozzák méltóságukat sértő helyzetekbe.
- Szabálytalan vételezés feltárása esetén a bejelentő személyét ne hozzák nyilvánosságra.

REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE

Kifogás a számla ellen

A felhasználó a benyújtott számla ellen kifogást emelhet.

A távhőszolgáltató megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről a felhasználót a reklamációtól számított 15 napon belül írásban értesíteni. A téves számlát a lehető leggyorsabban korrigálni kell.

Ha a **felhasználót visszatérítés illeti meg**, a távhőszolgáltató a díjkülönbözetet az írásos értesítővel egyidejűleg, de legkésőbb 8 munkanapon belül korrekciós számla alapján köteles jóváírni.

Ha a **felhasználónak nincs tartozása**, a visszatérítés összege készpénzben kifizethető, vagy átutalható.

Ha a **felhasználónak van tartozása**, a visszatérítés összegét a Ptk. szabályai szerint a hátralék csökkentésére lehet elszámolni. Ha a szolgáltató az írásos értesítést követő 30 munkanapon belül a visszatérítés összegét nem írja jóvá, a jogszabályban meghatározott kamatot köteles megtéríteni.

Elszámolás hibás mérés esetén

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

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

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

Amikor a helyesbítés mértéke nem határozható meg, vagy időközben a felhasználó felhasználásában változás következett be, a meghibásodás időtartamára jellemző szolgáltatási paraméterek ismeretében kell az elszámolást elkészíteni és erről számla benyújtásával egyidejűleg tájékoztatni kell a felhasználót.

a) Lakásban elhelyezett **használati melegvízmérők** esetén.

Amikor a meghibásodás a felhasználónak fel nem róható okból következett be, a méretlen időszak felhasználását az előző mért időszak átlagának figyelembevételével kell meghatározni.

Amennyiben a mérővel kapcsolatos bejelentés megalapozatlannak bizonyul, a felhasználónak meg kell térítenie a mérő ellenőrzésével kapcsolatban felmerült költségeket.

b) **Hőfogyasztásmérők** esetén.

Hőmennyiségmérő meghibásodása, valamint a hitelesítés időtartama alatt a szolgáltatott távhő mennyiségét, - egyéb megállapodás hiányában, - a mért időszakra vonatkozó adatok, valamint fűtés esetében a külső hőmérséklet és a fűtött napok számának korrekciója alapján kell meghatározni.

Kifogás az elszámoló mérővel szemben

Az elszámoló mérők OMH hiteles állapotban tartásáról a tulajdonos köteles gondoskodni. A felhasználó tulajdonában lévő elszámoló, vagy ellenőrző mérő hitelesítését díj ellenében a Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. is elvégeztetheti.

Minőségi reklamáció

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

Ha a felhasználó a szolgáltatás mennyiségét vagy minőségét személyesen vagy telefonon kifogásolja, akkor a hibafeltevő viselkedése megnyugtató

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

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.

A távhőszolgáltató a beérkezett reklamációt besorolja, kivizsgálja és lehetőleg haladéktalanul intézkedik a hiba kijavításáról. Ennek megtörténtéről értesíti 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 egységek

A felhasználó panaszával a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatához, a távhőszolgáltató vezetőjéhez, a tulajdonosához vagy a felhasználói érdekképviselői szervekhez fordulhat.

A panasz kivizsgálását elsőfokon az a szervezet köteles elvégezni, amelyik a bejelentés első elbírálására, a távhőszolgáltatás teljesítésére, vagy a közüzemi szerződéskötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik. Amennyiben a felhasználó a panaszbejelentést nem az illetékes szervezetnél tette, úgy a bejelentést fogadó szervezet továbbítja az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezet felé.

Amennyiben a felhasználó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy ismételt bejelentéssel élhet. Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a felhasználó - szolgáltatónak felróható okból bekövetkező - panaszát nem orvosolja, a felhasználó sérelmének orvoslását kérheti a távhőszolgáltató tulajdonosától vagy a területileg illetékes felhasználói érdekvédelmi szervtől.

SOPRON HOLDING ZRT.

Ügyintézési határidő

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

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

Panaszfórumokhoz küldött beadványok intézése

Az önkormányzathoz, más hatósághoz vagy fogyasztóvédelmi szervekhez, fogyasztói érdekképviseltekhez érkező panaszok kivizsgálása során a Társaságunk a kivizsgálásnál 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 legalább 30 napon belül elintéződjék.

A panaszügyek elintézésének módjáról, helyéről a bevonható szervek nevééről, címéről, telefonszámáról az ügyfélszolgálati irodákban jól látható helyen **tájékoztatást kell kifüggeszteni**. Az ügyfélszolgálaton dolgozók kötelesek ezeket az információkat igény esetén szóban is megadni a felhasználónak.

Jogorvoslati fórum:

- Győr-Moson-Sopron Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
9022. Győr, Árpád u. 32.

AZ ÜZEMI ESEMÉNYEK RENDSZERE

Hibaelhárítás, hibabejelentés

A hiba bejelentése történhet a társaság telephelyein személyesen, telefonon, faxon, levélben, a Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. központjában lévő központi ügyeletén folyamatosan 0-24 h-ig.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

A hiba elhárításának rendje

A bejelentett fűtési és használati melegvíz előállítási hibákat rangsorolni kell, és elhárításukról a következő sorrendben kell gondoskodni:

- Ha a bejelentett hiba élet- vagy vagyónbiztonságot 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 szolgáltatás kiesés egy lakást érint, a javítást lehetőleg 08-21 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban meg kell kezdeni.

Hibából eredő szüneteltetés

Szolgáltatói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a mindenkor érvényes önkormányzati rendeletben meghatározott díjvisszatérítés jár a felhasználónak.

Felhasználói 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 értesíteni kell a felhasználókat.

Szolgáltatás megszüntetése díjhátralék miatt

Ha a távhőszolgáltatás díját a felhasználó felszólítás ellenére sem fizeti meg, a távhőszolgáltató jogosult a felhasználónak, illetve a tulajdonában lévő épületnek, épületrésznek nyújtott szolgáltatást a teljesítés helyétől függetlenül korlátozni a hátralék megfizetéséig.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

A szolgáltatás megszüntetése a felhasználó felmondása alapján

- Megszüntethető, illetőleg szüneteltethető a fűtésszolgáltatás a tulajdonos írásbeli felmondása alapján az alábbi feltételekkel: (lásd még a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv.. 38.§., valamint az 53/2005 (XII.21.) Ör.)
- Az épületben, épületrészekben - az épület, épületrész valamennyi tulajdonosának hozzájárulásával - a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg;
- A szerződés felmondása nem okoz 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, a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe.

A melegvíz szolgáltatás a felhasználó 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, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni. A korlátozásra vonatkozó eljárási szabályokat, továbbá a korlátozási sorrendet a helyi önkormányzati rendelet tartalmazza.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

A szolgáltató jogosult az élet, egészség vagy vagyonsbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben, és időtartamban szüneteltetni. A szolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károk, amennyiben a szolgáltatás szünetelésében a felhasználó 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 észszerű befolyásolhatóság határain kívül esik, ideértve mindazokat az eseményeket, mint általános sztrájk, természeti csapás, háborús villongás, bárminemű helyi vagy országos szükségállapot, vagy ilyen elkövetkezendő események veszélye, vagy rendkívüli eset következtében munkaerő hiánya, továbbá minden 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.

A vis major-t Sopron területén a Polgármester minősíti.

A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE

A távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjainak megállapítását és az áralkalmazás feltételeit az ártörvényben foglaltak alapján - az árhatóságként is működő - Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzati rendeletben határozza meg.

A díjak kialakításának általános feltételei

A szolgáltató köteles nyilvántartási és elszámolási rendszerét úgy kialakítani, hogy az tegye lehetővé az árak és a díjak átláthatóságát.

**SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó áraknak összhangban kell lenniük a következő követelményekkel.

Költséghfedezeti elv

A díjrendszer által elérhető bevétel biztosítsa, hogy a társaság ésszerű üzemeltetési költségei, valamint a szükséges és indokolt befektetései megfelelően megtérüljenek, beleértve a hatékony működéshez szükséges kockázat és nyereség fedezetének biztosítását is.

Az árak (díjak) megállapításánál figyelembe kell venni a folyamatos és biztonságos szolgáltatáshoz szükséges tartalék kapacitáshoz kapcsolódó költségeket, valamint a hőtermelő létesítmény bezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségét.

Költségminimalizálási elv

Az árak ösztönöznie kell a biztonságos és legkisebb költségű távhőszolgáltatásra, kapacitások hatékony igénybevételére.

A díjrendszer segítse elő, és tegye lehetővé a biztonságos hőenergia ellátást, a ráfordítások hatékony igénybevételét, a hőenergia racionális és takarékos felhasználását.

Egyaránt érvényesüljön a felhasználó és a távhőszolgáltató érdeke, és mindez a lehető legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg.

Együttműködési elv

A díjrendszerek legyenek könnyen alkalmazhatók, egyszerűek és közérthetőek, szolgálják a Távhőszolgáltató-Felhasználó együttműködés fejlesztését, tegyék lehetővé az információk szabad hozzáférhetőségét és kölcsönös felhasználását.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS DÍJKÉPZÉSÉNEK FOLYAMATA

A szolgáltató a Számvitelről szóló többszörösen módosított 1991. évi. XVIII. sz. tv. előírásainak betartásával alakította ki számviteli rendjét, készítette el belső szabályzatait, kidolgozta a költségnyilvántartás és az önköltségszámítás rendjét.

A kalkulációs sémában az egyes szolgáltatás fajtákra kimutatott költségek a hozzájuk tartozó aktuális fűtött léghőméter, illetőleg szolgáltatott víz köbmétere alapján - a fajlagos fűtés és melegvíz önköltség, amelyből az 53/2005 (XII.21.) Ör-ben megfogalmazottak szerint képezzük az árakat.

A díjak szerkezetét alapvetően az határozza meg, hogy a tüzelőanyag költség a fogyasztással arányosan változik, a tüzelőanyagon kívüli összes többi költség (villamos energia, anyag, bér, személyi jellegű egyéb költség Tb járulék, amortizáció, egyéb költségek és ráfordítások) a fogyasztással nem arányosak, így azok az üzleti év során havonta közel azonos terhet jelentenek a szolgáltatónak.

A tüzelőanyaggal arányos költséget hődíjnak nevezzük, az összes többi költségre az alapidíj nyújt fedezetet.

A távhőszolgáltatás díjának elszámolása

A távhőszolgáltatás díját a Sopron Megyei Jogú Város Közgyűlésének a távhőszolgáltatásról és távhőszolgáltatás díjairól szóló 53/2005 (XII.21.) Ör. sz. valamint az azt módosító rendelet(ek) figyelembevételével kell érvényesíteni.

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

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

Alapidíj

Az alapidíj éves díj, melynek 1/12-ed része minden tárgyhóban esedékes, és a számlán szereplő határidőig fizetendő.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

Az alapidíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogata (lm^3), vagy lekötött hőteljesítmény (MW) után kell megfizetni úgy fűtés, mint melegvíz szolgáltatás esetén.

Hődíj

A hődíjat a szolgáltatói, felhasználói hőközpontokban, illetve hőfogadó állomáson elhelyezett mérő(k) alapján, a szolgáltatást követő hónapban kell megfizetni.

Melegvíz készítéshez felhasznált ivóvíz- és csatornahasználati díj elszámolása

A melegvíz hődíj elszámolásával azonos módon, de a távhőszolgáltatás díjától elkülönítetten kell a melegvíz készítéshez felhasznált ivóvíz- és csatornahasználati díjat megfizetni a távhőszolgáltató felé akkor, ha annak ellenértékét a szolgáltató fizeti meg a felhasználó helyett a Sopron és Környéke Víz- és Csatornamű Rt.-nek.

KAPCSOLATOK

Kapcsolat a fogyasztói érdekképviseletekkel

A távhőszolgáltató megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot a fogyasztóvédelmi szervezeteknek, (pl.: Helyi Érdekegyeztető Tanács) amelyek a felhasználó/díjfizető és a távhőszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak.

Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás a társaság ügyvezető igazgatóján, távollétében a gazdasági igazgatón, vagy a műszaki igazgatón keresztül tartják. A szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervezet illetékességéhez tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, köteles a közérdekű adatokat - kivéve szolgálati titok - hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni. Közérdekű adatnak minősül a hatályos jogszabály előírásainak megfelelő adat.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

A szolgáltató által kimunkált díjemelési javaslatot, az így kialakult árszintet az önkormányzat előzetesen egyeztetési a fogyasztói érdekképviselőkkel és fogyasztóvédelmi szervekkel.

Kapcsolat a beszállítókkal

A hőenergia szolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a külső beszállítókkal rendszeres és folyamatos kapcsolattartás szükséges. A kapcsolattartás módját a megkötött szerződések foglalják keretbe.

A legnagyobb forgalmat lebonyolító beszállítóink:

- a.) ÉGÁZ Rt.
- b.) E.ON Észak-dunántúli Áramszolgáltató Zrt.
- c.) E.ON Energiatermelő Kft. (Soproni Fűtőerőmű)
- d.) Sopron és Környéke Víz- és Csatornamű Rt.
- e.) SINESCO Energiaszolgáltató Kft.

A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI PARAMÉTEREI

Műszaki - minőségi jellemzők

A felhasználónál a távhőszolgáltatónak biztosítani kell, hogy a méretezési külső léghőmérsékletre tartozó, illetve a lekötött hőtéljesítmény rendelkezésre álljon. A távhőszolgáltató köteles legalább olyan mennyiségű hőenergiát a teljesítési helyre eljuttatni a fentiek figyelembevételével, hogy az emberi tartózkodás céljára szolgáló fűtött helyiségek belső hőmérséklete fűtési időszakban naponta 8-20 óra között az **MSZ-04-140-2: 1991 építésügyi ágazati szabvány szerint biztosítható legyen.**

Pl.:

- | | |
|--|---------|
| - előszobában, konyhában, WC-ben | + 16 °C |
| - hallban, lakószobában, irodában | + 20 °C |
| - mosdóhelyiségekben, fürdőszobában | + 24 °C |
| - közös használatra szolgáló helyiségekben | + 12 °C |

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

A távhőszolgáltató és az egy hőközpontból ellátott felhasználók összessége ettől eltérően is megállapodhatnak.

A fűtési időszakon kívüli időszakban is lehet fűteni, ha az egy fűtési rendszerről ellátott felhasználók közös képviselője illetve fűtési megbízottja igényli. A fűtés naponkénti időtartamára és mértékére ebben az esetben is a fenti értékeket kell biztosítani.

Fűtési időszak a 75/2005 (VIII.15.) Kormány rendelet 3. mellékletének 2.1.7 pontja szerint az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak.

A fűtés szükségességének elbírálásánál a következőkre kell figyelemmel lenni:

- három napon keresztül a napi átlaghőmérséklet nem éri el a + 12 °C -ot
- egy napon keresztül a napi átlag + 10 °C alatt marad.
- a meteorológiai előrejelzésre

Cégjelzések használata

Cégjelzések használatát kizárólag a társaság nevében eljáró társasági dolgozó használhatja mindaddig, míg a társaság megbízásából végzi tevékenységét.

Cégjelzéssel kell ellátni a társaság által kibocsátott leveleket, faxokat, tájékoztató, reklám - és propaganda anyagokat, bizonylatokat és számlákat.

Az *Üzletszabályzat*ban foglalt jogok és kötelezettségek érvényesítésekor a 2005. évi XVIII. törvényben az 75/2005 (VIII.15.) Korm. rendeletben és az 53/2005. (XII. 21.) Ör.-ben előírtakat együttesen kell alkalmazni.

Sopron, 2006.

Beck György
elnök-vezérigazgató

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

SOPRON HOLDING ZRT.

M E L L É K L E T E K

1. sz. Szervezeti felépítés
2. sz. Általános közüzemi hőszolgáltatási szerződés
3. sz. Egyedi közüzemi hőszolgáltatási szerződés
4. sz. Megállapodás
5. sz. Karbantartási és üzemeltetési szerződés
6. sz. Fűtési rendszer ürités, töltés megrendelő

Ideiglenes Üzemi Tanács

STKH szak szervezeti bizalmi csoportja (SVU) Kovari György

SIK szak szervezete Gara Jenőné

Béck György vezetőigazgató

1. számú melléklet

SOPRON HOLDING Vezető igazgató Zrt. 2006. 07. 01.

Távhő divízió
Vida László
divízióvezető

Városüzemeltetési Főmérnökség
Gergáczy Gyula
főmérnök, divízióvezető

Ingyangazdálkodási és -hasznosítási divízió
Kelemen Imre
divízióvezető

Innovációs Központ
Kissné Lipkai Mária
innovációs és ipari parki vezető

Gazdasági Igazgatóság
Bognár Mária
gazdasági vezető

Informatika/IT
Németh Imre
Informatikai vezető

Andrássy István
műszaki vezető

Gergáczy Gyula
főmérnök

Csenteri István
műszaki vezető

Innovációs Központ
Sarkadi Erzsébet
műszaki vezető

Pénzügy
STKH pénztár

Márton László
Informatikus

Geisz Ádámné
energetikus

Üt- és közterület-tisztítás
Halmos Orsolya
részlégyező

Hajdú László
műszaki árképző és minőségir. vezető

Innovációs Központ
gondnokság

Számvetel
Horváth Judit
számveteli vezető

Igazgatás
Dr. Bertha Árpád
jogtanácsos

Távhőtermelés
Torma Zoltán
művezető

Útkarbantartás
Kovács Anai
részlégyező

Kivirelezés
Nagy Tamás
részlégyező

Ingyanlakóiroda
Pócsa Győzőné
értékecselő

Kontrolling
Weitzer Károlyné
kontroller

Kommunikáció
Eder Andrea
kommunikációs menedzser

Távhőszolgáltatás
Varga József
művezető

Parkfenntartás
Horváth Anai
részlégyező

Házkezelés
Grubits József
részlégyező

Sportrészlégyező
Wischy Péter
részlégyező

Díjkönyvelés
Kovács Mária
díjkönyvelési vezető

Személyügy / HR
Szabó Judit
személyügyi igazgató

Karbantartás, kazánházi felügyelet
Posch Károly
művezető

Ipartelepi porta, gondnokság

Társasházkezelés
Buzai Beáta
csoport vezető

Piac, Kristály Kovács Anai
gondnok, piacvezető

Díjkönyvelés ingatlankezelés
Szakács Gyuláné
csoportvezető

Titkárság
Szalay Dóra
titkársági irodavezető

Távhő
Tóth Istvánné
adminisztrátor

Szállítás
Lentavits József
szállítási vezető

Házkezelés
Gara Jenőné
csoport vezető

Magyar u,
Itn. Központ II em.
porta, takarítók

Díjkönyvelés távhő
Dömötorné Bán Olga
csoportvezető

Távhő
Tóth Istvánné
adminisztrátor

Parkolás
Papp Edit
részlégyező

Városüzemeltetés
Varga Lajosné
titkárnő

Ingyanlakóhasznosítás
Jagodics Lászlóné
titkárnő

STKH díjkönyvelés, -díjbisztesztés
Takácsné Balogh Katalin
csoportvezető

Vezető igazgatóság
Kovács Anai
titkárnő

2 sz. Melléklet

Általános közüzemi hőszolgáltatási szerződés

Amely létrejött egyrészről:

A Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. Távhőszolgáltató Divízió

Postacíme: 9400. Sopron, Verő József u. 1. Székhelye: 9400. Sopron, Verő József u. 1.
Adószáma: 13517252-2-08 Bankszámlaszáma: 12094002-00118541-00100003, mint

szolgáltató (követzőkben Szolgáltató)
Másrészről, a felhasználó képviselőjének:

.....neve..... címe

.....szül.neve..... anyja neve

.....személyi száma..... szem. ig. sz.

felhasználói közösség neve.....

felhasználói közösség címe.....

felhasználás helye..... hrsz.....

mint felhasználó (követzőkben Felhasználó) között hőszolgáltatás tárgyában az alábbi feltételekkel:

1. Csatlakozási pont:

A hőenergia átadása a Felhasználó csatlakozási pontján történik, amely egyben a vezetékrendszer tulajdonjogi határa.

A Csatlakozási pont:számú hőközpont..... számú mérőjének
.....számú almérőjének.....berendezése, melynek
helye.....
elhelyezett elzáró szerelvény Felhasználó felé eső pereme.....

2. A hőszolgáltatás részletezése:

A távhőellátás módja:

Fűtött légtérfogat, vagy lekötött hőtéljesítmény :lm³.....MW

HMV elszámolása: hidegvíz főmérő száma:.....

Díjfizető neve:..... Címe:.....
.....személyi száma..... szem. ig. sz.

Fizetés módja: Számlavezető bank neve:.....
Számlaszám:.....

(Lakásonkénti díjfizetők esetén a fizetők felsorolása a Függelékben)

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001700 számon bejegyezte a Győr-Ménfőcsanak Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

3. A Szolgáltató és Felhasználó jogai és kötelezettségei:

3.1. A Szolgáltató a szerződés feltételei szerint és a 2. pontban rögzített fűtött terület ellátására, illetve hőteljesítmény kiadására vállal kötelezettséget, a külső időjárást követő, változó hőmérsékletű fűtővízzel. Használati melegvíz szolgáltatási céllal a Szolgáltató a Sopron és Környéke Víz- és Csatornaműtől vásárolt vizet melegít fel, melyet a vízmű nyilvántartásában lévő, a betáplált hidegvíz mennyiségének mérésére szolgáló elszámoló főmérőn keresztül vételez.

3.2. A Felhasználó köteles a kiadott fűtővizet veszteség nélkül visszaadni és a 11. pontban leírt díjat megfizetni.

4. A szerződésben lekötött hőmennyiség szolgáltatása:

4.1. A távhőszolgáltatás szempontjából elsődlegességet a lakossági szolgáltatás élvez.

4.2. A Szolgáltató jogosult az előremenő víz hőmérsékletét a külső hőmérséklet, illetve fűtési idényen kívül a Felhasználói igények maradéktalan kielégítésének figyelembevételével szabályozni.

4.3. A lekötött hőteljesítményen kívül a Szolgáltató nem köteles hőt szolgáltatni, de előzetes bejelentésre szolgáltathat, ha azt lehetőségei saját megítélése szerint megengedik.

5. Teljesítmény pótdíj:

A Felhasználó a 2. pontban lekötött hőteljesítményt folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi, a túllépés mértékéig a távhőszolgáltató pótdíjat számolhat fel. A pótdíjat a legnagyobb túllépés után kell felszámítani. A pótdíj a jogosulatlanul igénybe vett többletteljesítmény éves teljesítmény-lekötés díjának 1,2-szerese. Ismételt túllépés esetén a teljesítmény túllépés pótdíját a hőszolgáltató a havi legnagyobb túllépés után havonta külön-külön újra felszámítja.

6. A hőhordozó:

6.1. A Felhasználó a keringetett fűtővizet az átvett mennyiségben és minőségben köteles visszaadni.

A Felhasználó köteles a csatlakozási pont utáni vízvesztéséget azonnal megszüntetni, az esetleges késedelemből eredő kárt köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

7. Hőmennyiségmérés:

7.1. A távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a felhasználói hőközpontban, illetőleg a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomáson köteles mérni és elszámolni. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban mért hőmennyiség. A hőfogadó állomáson elhelyezett hőmennyiségmérő a hőközponti mérő mellékmérője, illetve teljes mérő kiépítettségénél költségmegosztó. A hőmennyiségmérő száma, helye a 1. pontban feltüntetve.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Ménfőcsanak Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

7.2. Az elszámolási műszerek meghibásodása, illetve nem megfelelő működése esetén azok megjavításáig, vagy a hitelesítés időtartama alatt a szerződő felek az alábbiakat tekintik mértékadónak:

A szolgáltatott távhő mennyiségét a mért időszakra vonatkozó adatok, valamint fűtés esetében a külső hőmérséklet és a fűtött napok számának korrekciója alapján kell meghatározni.

8. Műszerek ellenőrzése:

8.1. A Felhasználó a Szolgáltató kezelésében lévő mérőműszerek ellenőrzését és hitelesítését kérheti. Ha a Felhasználó által kért rendkívüli hitelesítéskor, illetve ellenőrző méréskor a mérő hibás, a felmerülő költségek a Szolgáltatót, ellenkező esetben a Felhasználót terhelik. A rendkívüli hitelesítés, illetve ellenőrző mérés előtti adatokat a megállapított hibára való tekintet nélkül felül kell vizsgálni.

8.2. Ha a távhőszolgáltató a felhasználónál elhelyezett elszámolási mérők ellenőrzése során a hőszolgáltatói, illetve az állami hitelesítésű záróelemet (ólomzárat) sérülten találja, akkor az eseményt jegyzőkönyvben rögzíti és az alábbiak szerint számol el:

- hőmennyiségmérő esetén az előző év azonos elszámolási időszakában mért hőmennyiség kétszeresének megfelelő hődíjat számítja fel.

9. A hőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:

9.1. Szolgáltató köteles saját berendezéseinek tervszerű karbantartását olyan időpontban és ütemezéssel elvégezni, hogy a munkák a hőszolgáltatást lehetőleg egyáltalán nem, vagy csak a legszükségesebb mértékben korlátozzák.

A szolgáltató a távhőrendszer egészét érintő karbantartásról, illetve az ebből eredő szolgáltatás szüneteltetéséről köteles a Felhasználót 8 nappal korábban értesíteni.

A szolgáltatás szüneteltetésére, korlátozására a helyi Önkormányzati (53/2005. (XII.21.) Ö.r. rendelet 27.-29. §-ban leírtak szerint kerülhet sor.

10. Tulajdon kezelési megállapodások:

10.1. A Felhasználó köteles biztosítani, hogy a Szolgáltató ellenőrző személyzete a Felhasználó kezelésében lévő vezetékeket és berendezéseket bármikor - megbízottjának jelenlétében - ellenőrizhesse.

10.2. A hőszolgáltatás technológiai berendezéseinek karbantartási és felújítási költségei azt a felet terhelik, amelyik a berendezés tulajdonosa, illetőleg kezelője.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Ménfőcsanak Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

10.3. A Felhasználó a tulajdonába (kezelésében) lévő berendezéseken a Szolgáltató tudta és beleegyezése nélkül semmiféle átalakítási, bővítési munkát nem végezhet.

11. Díjfizetés:

11.1. A Szolgáltató a szolgáltatás árát a Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzata által jóváhagyott árakon és szabályok szerint számlázza.

Amennyiben a mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a díj megfizetése épületrészenként (lakásonként) változó arányok szerint történik, a megosztási arányokat a fűtési időnyt követően a Felhasználónak a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátani, aki vállalja, hogy a következő havi számláját az elszámolással együtt készíti.

A Szolgáltató csak a Felhasználó által megadott adatok alapján kiállított elszámoló számla helyességéért vállal felelősséget, a költségmegosztók szerinti elszámolásért nem. Az ebből adódó vitás kérdések rendezése a Felhasználó és a költségmegosztók szerinti elszámolást készítő vállalkozó feladata.

A Felhasználó vállalja, hogy ha a díjfizető(k) az elszámoló számlát határidőre nem egyenlíti(k) ki, a Szolgáltatótól kapott értesítés után eljár annak érdekében, hogy a költségmegosztók alapján történő elszámolásból a Szolgáltatónak pénzügyi hiánya ne keletkezzen.

11.2. Az alapdíjat a szerződésben leköötött hótéljesítmény, illetve fűtött térfogat után kell megállapítani. Havi számláiban a Szolgáltató ennek 1/12-ed részét számolja el.

11.3. A hődíjak számlázása a havonta ténylegesen elfogyasztott hőmennyiségek alapján történik.

Ha a hőközponttól ellátott hőfogadók valamelyikében nincs hőmennyiségmérő, akkor a hőfogadókban elhelyezett mellékmérők mért értékeit 5 % szekunder hálózati hőveszteséggel növelni kell.

Ha a hőközponttól ellátott valamennyi hőfogadóban (teljes fűtési rendszeren) mellékmérő került beépítésre, akkor a hőfogadói mellékmérő a főmérő költségmegosztójaként működik.

12. Szerződésszegés, kizárás a szolgáltatásból:

12.1. Szerződésszegést követ el a Szolgáltató, ha nem biztosítja a Felhasználó részére a 1. pontban meghatározott hőenergiát.

12.2. Szerződésszegést követ el a Felhasználó ha:

a./ nem tesz eleget fizetési kötelezettségének,

b./ akadályozza a Szolgáltatónak a 10.1. pontban leírtak érvényesítését,

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Ménfőcsanak Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

12.3. Hőenergia szolgáltatásból minden értesítés nélkül kizárható az a Felhasználó, aki vétkes tevékenységével a teljes távfűtő rendszer üzembiztonságát, vagy más Felhasználók zavartalan ellátását akadályozza.

12.4. Károkozás esetén (a hőenergia nem szerződés szerinti szolgáltatása, illetőleg a vételezés, stb.) előállott kár után a Polgári Törvénykönyv kártérítésre vonatkozó általános előírásai, illetve a 53/2005. (XII. 21.) Ö.r. 27 §-a szerint kell eljárni.

13. Vegyes rendelkezések:

13.1. A felek között nem szabályozott kérdésekben a 2005. évi XVIII. törvény, a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet, a Sopron Megyei Jogú Város Közgyűlésének 53/2005. (XII. 21.) Ö.r. sz. rendelete, valamint a Ptk. szabályokban foglaltak az irányadók.

13.2. A szerződés módosítása, ill. felmondása iránti igényét a két szerződő fél a módosítás, vagy a megszüntetés várható időpontját megelőzően legalább 30 nappal köteles egymással közölni.

13.3. E szerződés 2 példányban készült, melyből 1 példány a felhasználó, 1 példány a Szolgáltatót illeti meg.

Sopron,

.....
Szolgáltató

.....
Felhasználó

FÜGGELÉK

Díjfizető neve:..... Címe:.....

.....személyi száma.....szem. ig. sz.

Fizetés módja:..... Számlavezető bank neve:.....

Számlaszám:.....

Díjfizető neve:..... Címe:.....

.....személyi száma.....szem. ig. sz.

Fizetés módja:..... Számlavezető bank neve:.....

Számlaszám:.....

Díjfizető neve:..... Címe:.....

.....személyi száma.....szem. ig. sz.

Fizetés módja:..... Számlavezető bank neve:.....

Számlaszám:.....

Díjfizető neve:..... Címe:.....

.....személyi száma.....szem. ig. sz.

Fizetés módja:..... Számlavezető bank neve:.....

Számlaszám:.....

Díjfizető neve:..... Címe:.....

.....személyi száma.....szem. ig. sz.

Fizetés módja:..... Számlavezető bank neve:.....

Számlaszám:.....

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Ménfőcsanak Megyei Bíróság, mint Céghíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

Egyedi közüzemi hőszolgáltatási szerződés

Amely létrejött egyrészről:

A Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. Távhőszolgáltató Divízió

Postacíme: 9400. Sopron, Verő József u. 1. Székhelye: 9400. Sopron, Verő József u. 1.

Adószáma: 13517252-2-08 Bankszámlaszáma:12094002-00118541-00100003, Statisztikai

azonosítója: 13517252-7415-114-08, mint szolgáltató (következőkben Szolgáltató)

Másrészről, a felhasználó képviselőjének:

.....neve.....címe

.....szül.neve.....anya neve

.....személyi száma.....szem. ig. sz.

felhasználó neve.....

felhasználó címe.....

felhasználó statisztikai azonosítója.....

felhasználó számlaszáma.....Bank neve:.....

felhasználás helye hrsz.....

mint felhasználó (következőkben Felhasználó) között hőszolgáltatás tárgyában az alábbi feltételekkel:

1. Csatlakozási pont:

A hőenergia átadása a Felhasználó csatlakozási pontján történik, amely egyben a vezetékhálózat tulajdonjogi határa.

A Csatlakozási pont:számú hőközpont.....számú

.....számú mérőjének..... berendezése

helye.....

elhelyezett elzáró szerelvény Felhasználó felé eső pereme.

2. A hőszolgáltatás részletezése:

A távhőellátás módja:

Fűtött légtérfogat, vagy lekötött hőteljesítmény :.....lm³.....MW

Egyebek:.....

Díjfizető neve:..... Címe:.....

Adószáma.....Számavezető bank neve:.....

Számlaszám:.....-.....-.....

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-021790 számon bejegyezve a Győr-Ménfőcsanak-Sopron Megyei Bíróság, mint Céghírvég
9400 Sopron Verő József u. 1

3. A Szolgáltató és Felhasználó jogai és kötelezettségei:

3.1. A Szolgáltató a szerződés feltételei szerint és a 2. pontban rögzített fűtött terület ellátására, hőtéljesítmény kiadására, illetve hőmennyiség (GJ) gőzzel - a külső időjárást követő, változó hőmérsékletű fűtővízzel történő szolgáltatására vállal a 3. pont szerinti minőségben kötelezettséget.

3.2. A Felhasználó köteles a kiadott fűtővizet, csapadékvizet veszteség nélkül visszaadni és a 11. pontban leírt díjat megfizetni.

3.3. A hőszolgáltatás részletezése:

Lekötött hőtéljesítmény összesen:..... MW

Gőz hőhordozó:..... MW

Forróvíz hőhordozó:..... MW

A gőz jellemző paraméterei a hőtermelő létesítménynél: nyomás:10bar; hőmérséklet:180 C°;

A forróvíz paraméterei a hőtermelő létesítménynél: nyomás: max12 bar;
külső hőmérséklettől függő: 130/70C°;

A Felhasználó által előírányzott vételezési hőmennyiség:

	Gőz GJ.	Forróvíz GJ.	Forróvíz m3
Január			
Február			
Március			
Április			
Május			
Június			
Július			
Augusztus			
Szeptember			
Október			
November			
December			

Ö s s z e s e n :

4. A szerződésben lekötött hőmennyiség szolgáltatása:

- 4.1. A távhőszolgáltatás szempontjából elsődlegességet a lakossági szolgáltatás élvez.
- 4.2. Gőzszolgáltatás esetén a Felhasználó a lekötött hőmennyiséget a Szolgáltató tudomására hozott menetrend alapján vételezi.
- 4.3. Forróvíz-szolgáltatás esetén a Szolgáltató jogosult az előremenő víz hőmérsékletét a külső hőmérséklet, illetve fűtési időnyen kívül a Felhasználói igények maradéktalan kielégítésének figyelembevételével szabályozni.
- 4.3. A lekötött hőteljesítményen kívül a Szolgáltató nem köteles hőt szolgáltatni, de előzetes bejelentésre szolgáltathat, ha azt lehetőségei saját megítélése szerint megengedik. Ebben az esetben mindkét fél köteles a felmerült többletigényt bejelenteni, illetve visszaigazolni az igényelt időpont előtt legalább 30 nappal. E tárgyhoz alapdíja a közös megegyezéssel megállapított MW/ó csúcs.

5. Teljesítmény pótdíj:

A Felhasználó a 2. pontban lekötött hőteljesítményt, vagy az igénybevehető maximális primer térfogatáramot, folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi, a túllépés mértékéig a távhőszolgáltató pótdíjat számolhat fel.

A pótdíjat a legnagyobb túllépés után kell felszámítani. A pótdíj a jogosulatlanul igénybe vett többletteljesítmény éves teljesítmény-lekötés díjának 1,2-szerese. Ismételt túllépés esetén a teljesítmény túllépés pótdíját a hőszolgáltató a havi legnagyobb túllépés után havonta külön-külön újra felszámítja.

6. A hőhordozó:

6.1. Gőzszolgáltatás esetén köteles a Felhasználó a technológiának megfelelően a keletkező csapadékvizet visszaadni.

6.2. A Felhasználó a keringetett fűtővizet az átvett mennyiségben és minőségben köteles visszaadni.

A Felhasználó köteles a csatlakozási pont utáni vízvesztéséget azonnal megszüntetni, az esetleges késedelemből eredő kárt köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

7. Hőmennyiségmérés:

7.1. A távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a felhasználói hőközpontban, illetőleg a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomáson köteles mérni és elszámolni. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban mért hőmennyiség. A hőfogadó állomáson elhelyezett hőmennyiségmérő a hőközponti mérő mellékmérője, illetve teljes mérő kiépítettségénél költségmegosztó. A hőmennyiségmérő száma, helye a 1. pontban feltüntetve.

7.2. Az elszámolási műszerek meghibásodása, illetve nem megfelelő működése esetén azok megjavításáig, vagy a hitelesítés időtartama alatt a szerződő felek az alábbiakat tekintik mértékadónak:

- a./ ha a lekötött csúcshőigény nem változott év közben: az elmúlt év azonos időtartamára eső tényleges hőfogyasztás,
- b./ csúcs változása esetén az elmúlt év azonos időtartamának tényleges fogyasztása korrigálva a csúcsnövekménnyel,
- c./ felhasználói terület, illetve technológiai ismeretében műszaki számítással,

8. Műszerek ellenőrzése:

8.1. A Felhasználó a Szolgáltató kezelésében lévő mérőműszerek ellenőrzését és hitelesítését kérheti. Ha a Felhasználó által kért rendkívüli hitelesítéskor, illetve ellenőrző méréskor a mérő hibás, a felmerülő költségek a Szolgáltatót, ellenkező esetben a Felhasználót terhelik. A rendkívüli hitelesítés, illetve ellenőrző mérés előtti adatokat a megállapított hibára való tekintet nélkül felül kell vizsgálni.

8.2. A Felhasználó által kért ellenőrzést a vonatkozó előírások, szabványok szerint kell elvégezni, tényét és adatait jegyzőkönyvbe kell rögzíteni.

8.3. Ha a távhőszolgáltató a felhasználónál elhelyezett elszámolási mérők ellenőrzése során a hőszolgáltatói, illetve az állami hitelesítésű záróelemet (ólomzárát) sérülten találja, akkor az eseményt jegyzőkönyvben rögzíti és az alábbiak szerint számol el:
- hőmennyiségmérő esetén az előző év azonos elszámolási időszakában mért hőmennyiség kétszeresének megfelelő hődíjat számítja fel.

9. A hőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:

9.1. Szolgáltató köteles saját berendezéseinek tervszerű karbantartását olyan időpontban és ütemezéssel elvégezni, hogy a munkák a hőszolgáltatást lehetőleg egyáltalán nem, vagy csak a legszükségesebb mértékben korlátozzák.

A szolgáltató a távhőrendszer egészét érintő karbantartásról, illetve az ebből eredő szolgáltatás szüneteltetéséről köteles a Felhasználót 8 nappal korábban értesíteni.

A szolgáltatás szüneteltetésére, korlátozására a helyi Önkormányzati (53/2005. (XII.21.) Ö.r. rendelet 27.-29. §-ban leírtak szerint kerülhet sor.

10. Tulajdon kezelési megállapodások:

10.1. A Felhasználó köteles biztosítani, hogy a Szolgáltató ellenőrző személyzete a Felhasználó kezelésében lévő vezetékeket és berendezéseket bármikor - megbízottjának jelenlétében - ellenőrizhesse.

10.2. A hőszolgáltatás technológiai berendezéseinek karbantartási és felújítási költségei azt a felet terhelik, amelyik a berendezés tulajdonosa, illetőleg kezelője.

10.3. A Felhasználó a tulajdonába (kezelésében) lévő berendezéseken a Szolgáltató tudta és beleegyezése nélkül semmiféle átalakítási, bővítési munkát nem végezhet.

11. A hőszolgáltatás díja:

11.1. A Szolgáltató a szolgáltatás árát a Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzata által jóváhagyott szabályok szerint kialakított árakon számlázza.

A Felhasználó vállalja, hogy ha a díjfizető(k) az elszámoló számlát határidőre nem egyenlíti(k) ki, a Szolgáltatótól kapott értesítés után eljár annak érdekében, hogy az elszámolásból a Szolgáltatónak pénzügyi hiánya ne keletkezzen.

11.2. Az alapdíjat a szerződés 1. pontjában leköötött hőtéljesítmény, illetve fűtött térfogat után kell megállapítani. Havi számláiban a Szolgáltató ennek 1/12-ed részét számolja el.

11.3. A hődíjak számlázása a havonta ténylegesen elfogyasztott hőmennyiségek alapján történik.

Ha a hőközponttól ellátott hőfogadók valamelyikében nincs hőmennyiségmérő, akkor a hőfogadókban elhelyezett mellékmérők mért értékeit 5 % szekunder hálózati hőveszteséggel növelni kell.

Ha a hőközponttól ellátott valamennyi hőfogadóban (teljes fűtési rendszeren) mellékmérő került beépítésre, akkor a hőfogadói mellékmérő a főmérő költségmegosztójaként működik.

11.4. A Szolgáltató gőzszolgáltatás esetén a vissza nem adott kondenzátum után csapadékvíz díjat számol el, melynek mértékét a tápvíz-előkészítés költségeiből állapítja meg a hőenergia árral együtt. (helyi Önkormányzati (53/2005. (XII.21.) Ö.r. rendelet, 3. sz. melléklet)

11.5. Ha a Felhasználó a hőtéljesítmény vételezését a szerződés szerint évközben kezdi meg, akkor is az éves leköötött hőtéljesítmény 1/12-ed részét téríti havonta, a vételezés időpontjától. Hóközi belépést teljes hónapnak kell tekinteni.

12. Szerződésszegés, kizárás a szolgáltatásból:

12.1. Szerződésszegést követ el a Szolgáltató, ha nem biztosítja a Felhasználó részére a 2.és 3. pontban meghatározott hőenergiát.

12.2. Szerződésszegést követ el a Felhasználó ha:

a./ nem tesz eleget fizetési kötelezettségének,

b./ akadályozza a Szolgáltatónak a 10.1. pontban leírtak érvényesítését,

c./ karbantartási kötelezettségét elmulasztja,

12.3. Hőenergia szolgáltatásból minden értesítés nélkül kizárható az a Felhasználó, aki vétkes tevékenységével a teljes távfűtő rendszer üzembiztonságát, vagy más Felhasználók zavartalan ellátását akadályozza.

12.4. Károkozás esetén (a hőenergia nem szerződés szerinti szolgáltatása, illetőleg a vételezés, stb.) előállott kár után a Polgári Törvénykönyv kártérítésre vonatkozó általános előírásai, illetve a 53/2005. (XII. 21.) Ö.r. 27 §-a szerint kell eljárni.

13. Vegyes rendelkezések:

13.1. A felek között nem szabályozott kérdésekben a 2005. évi XVIII. törvény, a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet, a Sopron Megyei Jogú Város Közgyűlésének 53/2005. (XII. 21.) Ö.r. sz. rendelete, valamint a Ptk. szabályokban foglaltak az irányadók.

13.2. A szerződés módosítása, ill. felmondása iránti igényét a két szerződő fél a módosítás, vagy a megszüntetés várható időpontját megelőzően legalább 30 nappal köteles egymással közölni.

13.3. E szerződés 4 példányban készült, melyből 2 példány a felhasználó, 2 példány a Szolgáltatót illeti meg.

Sopron,

.....
Szolgáltató

.....
Felhasználó

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

18-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Ménfő-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Vörö József u. 1

MEGÁLLAPODÁS

4 sz. Melléklet

Óraállás:.....
Plombálás:

Tárgy: A használati melegvíz egyedi mérése ill. mérés alapján történő számlázása.

A megállapodás:..... név.....szolg. hely
tulajdonos, vagy díjfizető (továbbiakban Felhasználó), valamint
a Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. Távhőszolgáltató Divízió (továbbiakban: Szolgáltató) között jött létre az
alábbiak szerint:

1. Szolgáltató hozzájárul, hogy a Felhasználó lakásában a lakás teljes melegvízfogyasztását mérő melegvízórát szereltesse fel saját költségére.
2. A Felhasználó által felszerelt melegvízmérő óra a Felhasználó tulajdonát képezi.
Javítási hitelesítetési és mérővel kapcsolatos további költségek Felhasználót terhelik.
3. A Szolgáltató és Felhasználó tudomásul veszi, hogy a melegvízellátást illetően továbbra is a főmérő, ill. a Főmérő elhelyezésére szolgáló hőközpont vagy hőfogadó (kivételem a hőközpontból induló felszálló és annak alapvezetéki szakasza) helyiség falsíkja a szolgáltatási jogviszony határa. Az épület előzőekben meghatározottakon túli melegvízrendszerét továbbiakban is a Felhasználó üzemelteti.
4. A Szolgáltató a kialakított egyedi melegvíz-mérést kiszerezést akadályozó plombával látja el, amelyek sértetlenségéről a Felhasználó gondoskodni köteles.
5. A Felhasználó kötelezi magát, hogy - a lakás egyedi mérőin mért fogyasztás díjának a Szolgáltató felé történő megfizetésén túl - a Szolgáltató részére megfizeti az épület közösségi víz-fogyasztásából, vagy az épület vezetékrendszerén keletkező hibából (csőtörés) keletkező vízdíj arányosan ráeső részét.
6. A Felhasználó 20..... hótól (negyedévenként) március, június, szeptember, december 20-25 között a melegvízmérő állást a lakótelepen lévő "TÁVFÜTÉS" feliratú levélszekrénybe elhelyezni, vagy a 311-027-es telefonszámon közli, vagy a dijelszamolas@soprontavho.t-online.hu E-mail címen.
A Szolgáltató a havi melegvíz-fogyasztás számláját a mindenkor érvényes ármegállapításnak megfelelően számlázza. A melegvízdíj nem foglalja magába a melegvíz-készítéshez felhasznált ivóvíz és csatornahasználat felhasználati díját.
7. A Szolgáltató - a lakásonkénti mérő meghibásodása esetén a javítás időtartamára,
- a mérő hitelességének lejártá után,
- a mérő kiszerezését megakadályozó plomba sérülése esetén,
a 53/2005. Ö.r. előírásainak megfelelően jár el.
8. A felszerelt mérők óraállásait, a kiszerezést gátló plomba sértetlenségét a Szolgáltató esetenként ellenőrzi, ehhez a Felhasználó a lakásba való bejutást biztosítja.
9. A mérők induló állásait a Szolgáltató és Felhasználó 20..... napján közös leolvasás alapján rögzítik.
10. Jelen megállapodás alapján a Szolgáltató a mért fogyasztás szerinti elszámolás bevezetését től vállalja.
11. A megállapodás határozatlan időre szól.
12. A felek között nem szabályozott kérdésekben a vonatkozó jogszabályok, valamint a PTK. szabályokban foglaltak az irányadók.

Sopron, 20.....

.....
Szolgáltató

.....
Felhasználó

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
05-10-001790 számon bejegyezve a Győr-Ménfőcsanak-Sopron Megyei Bíróság, mint Céghíroság
9400 Sopron Verő József u. 1

KARBANTARTÁSI ÉS ÜZEMELTETÉSI SZERZŐDÉS

amely egyrészről: Sopron holding Vagyonkezelő Zrt. Távhőszolgáltató Divízió
Postacíme: 9400. Sopron, Verő József u. 1. Székhelye: 9400. Sopron, Verő József u. 1.
Adószáma: 13517252-2-08 Bankszámlaszáma: 12094002-00118541-00100003, mint
szolgáltató (következőkben Szolgáltató)

Másrészről, a felhasználó képviselőjének:

.....neve.....címe
.....szül.neve.....anya neve
.....személyi száma.....szem. ig. sz.
felhasználó neve.....
felhasználó címe.....
felhasználó statisztikai azonosítója.....
felhasználó számlaszáma.....Bank neve:.....
felhasználás helyehrsz.....

(továbbiakban Megbízó) között, mai napon az alábbi feltételek mellett jött létre a Sopron város területén lévő,

.....
.....
fűtési berendezéseinek karbantartására.

1./ A Szolgáltató a panaszmentes hőszolgáltatás érdekében kötelezettséget vállal arra, hogy a Megbízó tulajdonába lévő, távfűtéssel ellátott épületek felhasználói vezetékeit és berendezéseit üzemelteti, ellenőrzi, karbantartja.

2./ Felhasználói vezetékeknek és berendezésnek kell tekinteni az épületek fűtési alap és felszálló vezetékeit, a csatlakozási ponttól kezdődően, ezek szerelvényeit és hőleadó berendezéseit.

3./ A karbantartási kötelezettség a következő munkára terjed ki:

a./ A belső fűtési hálózatban a fűtővíz megfelelő szétosztása
(beszabályozása) kivéve az új épületek első beszabályozását.

b./ A légtelenítéssel kapcsolatos összes tennivaló ellátása.

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Ménfőcsanak-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1

-
- c./ A szerelvények és a hőleadó berendezések folyásainak és egyéb hibáinak megszüntetése.
- d./ Csősérülések kijavítása.
- e./ A vezeték és hőleadó berendezések szükség szerinti belső mosatása.
- f./ Egy-egy hibás, javíthatatlan radiátortagot, illetve komplett fűtőtestet a megrendelő által rendelkezésre bocsátott készletből szükség esetén kicserél.
- g./ A fűtési rendszer - felújításának nem minősülő - egyes elemeinek (pl. elzáró) cseréje a Megbízó által biztosított anyagból.
- h./ A fűtési rendszer műszaki állapotának vizsgálata, a hőenergia gazdaságos felhasználásának ellenőrzése.
- i./ Egyéb, éspedig
-
-

4./ Az előző pontokban felsorolt munkáért a Megbízó légméterenként és havonként Ft összeget tartozik fizetni. A díjat a fűtési időszak végén, az előző évre megállapított, a villamosenergia-, gáz-, gőz-, vízellátás ágazat átlagos árindexével, a Megbízó előzetes jóváhagyása mellett a Szolgáltató évente egyszer korrigálhatja.

Az átalány összeg kiszámításához a fűtési alapidő kivetésének alapjául szolgáló légmétereket kell figyelembe venni.

5./ A Szolgáltató az előre tervezhető karbantartási munkákat nyáron, egyebeket a fűtési időszakban a mindenkori szükségletnek megfelelően végzi.

6./ A Szolgáltató a fogyasztói vezetékeket és hőleadó berendezéseket az új épületeknél műszaki átadás-átvétel, illetve hiánypótlás befejezésének napjától, a régi, de távfűtésre újonnan bekapcsolódó épületeknél pedig a szolgáltatás megkezdésének napjától veszi át karbantartásra.

A kivitelező garanciális kötelezettségét terhelő munkákat a Szolgáltató nem köteles elvégezni, ilyen hibát egyidejűleg a kivitelezőnek és a Megbízónak a Szolgáltató írásban bejelenti.

7./ A havi karbantartási átalány összegét a Szolgáltató a tárgyhóban érvényesíti.

8./ Az ingatlantulajdonos köteles a fűtési elégedetlenséget előidéző nyílászáró szerkezeti hibákat, rossz fűdémzsigetelések, valamint egyéb ezzel összefüggő és az Ingatlantulajdonost terhelő hibákat a Szolgáltató felszólítására kijavítani, illetve megszüntetésére intézkedni.

9./ Jelen szerződés határozatlan időre szól, annak felmondását vagy módosítását a két szerződő fél a változtatást megelőzően legalább 30 nappal köteles egymással közölni.

10. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre vonatkozóan a Sopron Megyei Jogú Város Közgyűlésének 53/2005. (XII. 21.) Ö.r. számú rendelete, valamint a Ptk. szabályokban foglaltak az irányadók.

Ezen szerződés lép érvénybe.

Sopron,

.....
Megbízó (felhasználó)

.....
Szolgáltató

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

08-10-001290 számon bejegyezte a Győr-Ménfőcsanak Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron, Vercs. József u. 1.

.....sorszám

6.sz. Melléklet

Fűtési rendszer ürités, töltés megrendelő

Amely létrejött egyrészről: A Sopron Holding Vagyonkezelő Zrt. Távhőszolgáltató Divízió
Postacíme: 9400. Sopron, Verő József u. 1. Székhelye: 9400. Sopron, Verő József u. 1.
Adószáma: 13517252-2-08 Bankszámlaszáma: 12094002-00118541-00100003, mint
szolgáltató (következőkben Szolgáltató)
Másrészről, az üritést/töltést megrendelő személynek/tulajdonosok képviselőjének:

.....neve.....címe
.....szül.neve.....szem. ig. sz.
telefonszám.....
számlázási címe.....

Megrendelem a Szolgáltatótól a Sopron..... hrsz.....
épület fűtési rendszerének üritését, a tulajdonomban lévő épületrészben/ a tulajdonosokat
képviselő személyként az épületben - végzendő karbantartási ill. felújítási munkálatok idejére.
Elvégezni kívánt munka megnevezése:.....

Ürités egyeztetett időpontja: 200.....
Tudomásul veszem: a szolgáltatásért (ürités, töltés, légtelenítés) fizetendő díj 3600 Ft+ÁFA,
melynek megfizetése után végzi el a szolgáltató a munkálatokat.

Sopron,200

.....
Szolgáltató	Közös képviselő	Felhasználó

Pénztári igazolás a befizetésről. Igazolom:..... pénztáros

Sopron,200

Megrendelem a Szolgáltatótól a fenti épület fűtési rendszerének töltését és légtelenítését a
tulajdonomban lévő épületrészben/ a tulajdonosokat képviselő személyként az épületben -
végzendő karbantartási ill. felújítási munkálatok idejére.
Töltés és a légtelenítés egyeztetett időpontja: 200.....

Sopron,200

.....
Szolgáltató	Közös képviselő	Felhasználó

SOPRON HOLDING VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
08-10-001790 számon bejegyezte a Győr-Ménfőcsanak Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
9400 Sopron Verő József u. 1