

Tisztelt Ügyfeleink!

A 677/2023. (XII. 29.) kormányrendelet módosította a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII. 15.) Kormányrendelet Távhő Közszolgáltatási Szabályzatot tartalmazó 3. számú mellékletét. A módosítás szerint a távhőszolgáltató a számlán eddig szerepeltetett adatokon felül további adatokat is köteles feltüntetni. A Kormányrendelet 18.7.4 pontja szerint az adatok közzélése a szolgáltató honlapján történő közzététellel is teljesíthető.

Fentieknak megfelelően tájékoztatjuk Tisztelt Felhasználóinkat, hogy a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtására kiadott 157/2005 (VII. 15.) kormányrendelet 3. számú melléklete szerinti információk az alábbiak:

18.7.2. A távhőszolgáltató a számlán vagy ahhoz csatoltan világos és érthető módon a felhasználó vagy díjfizető rendelkezésére bocsátja az alábbi információkat:

18.7.2.1. a fűtési, valamint a használati melegvíz-díj tényleges, aktuális értékesítési ára és az elszámolt időszakra vonatkozó tényleges fogyasztás, elszámoló számla esetén a nyitó és a záró fogyasztásmérő-állásokkal kiegészítve; költségmegosztó esetén a teljes fűtési költség és a költségmegosztóról leolvasott értékek;

Az információ egyediségére tekintettel, az adatok a számlán kerülnek feltüntetésre.

18.7.2.2. a felhasználó aktuális energiafogyasztásának és az előző év ugyanezen időszakában mért fogyasztásának az összehasonlítása grafikus formában, az éghajlati viszonyok szerinti – fűtési időszak átlaghőmérsékletével korrigált – kiigazítással,

Az információ egyediségére tekintettel, az adatok a számlán kerülnek feltüntetésre.

18.7.2.3. az érintett energiaügynökségek vagy hasonló szervek elérhetőségi adatai, beleértve a weboldalak címeit is, ahol hozzáférhető a rendelkezésre álló energiahatékonyság-javító intézkedésekre, az összehasonlításhoz használható végfelhasználói profilokra és az energiafelhasználó berendezések objektív műszaki leírására vonatkozó információk,

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52. (ügyfélszolgálat, előzetes időpont foglalással)

Telefon: +36 1 459 7777

www.mekh.hu/tavho

Magyar Mérnöki Kamara

Cím: 1118 Budapest, Budaörsi út 125/A

Telefon: +36 1 455 7080

www.mmk.hu

Lechner Tudásközpont Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Épületenergetikai tanúsítványok országos nyilvántartása

+36 1 279-2643

+36 1 279-2647

H-Cs: 8:00 - 16:30 P: 8:00 - 14:00

entahelpdesk@e-epites.hu

<https://www.e-epites.hu/e-tanusitas>

MN6-Energiaügynökség Kft.

1075 Budapest, Madách Imre út 8. III. em 4.

info@mn6.hu

+36 30 620 5389

<https://mn6.hu/>

LENERG Nonprofit Kft.

4032 Debrecen, Egyetem tér 1.

info@energia.hu

+36 30 640 6327

<https://lenergia.hu/>

18.7.2.4. a felhasználó részére az ugyanazon felhasználói kategóriába tartozó átlagos energiafogyasztással történő összehasonlítást vagy az összehasonlítási lehetőség elérhetőségét,

A fogyasztási adatok az alábbi elérhetőségen találhatóak (éves bontásban, „Fűtéshez használt 1 léghőmérő átlagos hőmennyiség” cella)

<https://www.vszrt.hu/adatszolgaltatas-157-2005-korm-rendelet/2023-2024/>

X. tábla: Elszámolási mérések helyét jelentő hőközpontokban elszámolt fogyasztás

18.7.2.5. az alkalmazott energiahordozó összetételére, valamint olyan távfűtési rendszerek esetében amelyek teljes névleges bemenő hőteljesítménye meghaladja a 20 MW-ot, a kapcsolódó éves üvegházhatásúgáz-kibocsátásra vonatkozó információkat,

Alkalmazott energiahordozó:

földgáz: 100%

A távfűtési rendszer teljes névleges bemenő hőteljesítménye nem haladja meg a 20 MW-ot.

18.7.2.6. az alkalmazott különböző adók, illetékek és tarifák ismertetését,

Alkalmazott adó:

Általános Forgalmi Adó (ÁFA): 5%

(Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 82. § (2) bek. alapján a törvény 3. számú melléklete II. rész 1. pontja szerint)

Tarifák:

1. Alapdíj: Szentendre Város Önkormányzata a távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjairól szóló 11/2011. (III. 16.) önkormányzati rendelete által meghatározott összegek, melyre alkalmazni kell a rezsicsökkentések végrehajtásáról szóló 2013. évi LIV. törvény rendelkezéseit. Nettó egységára 2014. október 1-től lakossági fogyasztó esetén 351,5 Ft/léghőmérő /év, nem lakossági felhasználók esetén – ideértve a külön kezelt intézményeket is – 454,312 Ft/léghőmérő/év. A számlán szereplő egységár ennek 1/12-ed része. A nettó díj az ingatlan léghőmétere és a fenti egységár 1/12-edének szorzata.

2. Hődíjak:

- a. Lakossági felhasználók esetén Szentendre Város Önkormányzata a távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjairól szóló 11/2011. (III. 16.) önkormányzati rendelete által meghatározott összegek, amelyre alkalmazni kell a rezsicsökkentések végrehajtásáról szóló 2013. évi LIV. törvény rendelkezéseit. Nettó egységára 2014. október 1-től: 2 880,5 Ft/MJ,
- b. Külön kezelt intézmények esetén díjtétel alapja az 50/2011. (IX. 30.) NFM rendelet 4. számú melléklete (a külön kezelt intézményeknek értékesített távhő hődíja), mely – 2024. szeptember 30-ig – 12 178 Ft/GJ.

3. Használati melegvíz díjak

- a. Lakossági felhasználók esetén Szentendre Város Önkormányzata a távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjairól szóló 11/2011. (III. 16.) önkormányzati rendelete által meghatározott összegek, amelyre alkalmazni kell a rezsicsökkentések végrehajtásáról szóló 2013. évi LIV. törvény rendelkezéseit. Nettó egységára 2014. október 1-től: 777,73 Ft/m³,
- b. Külön kezelt intézmények esetén díjtétel alapja az 50/2011. (IX. 30.) NFM rendelet 4. számú mellékletében rögzített összeg.

18.7.2.7. felhasználói a panaszok intézésével kapcsolatos információkat, beleértve az alternatív vitarendezési eljárásokkal kapcsolatos információkat is

Felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos információk:

Társaságunk tevékenységeivel kapcsolatos esetleges panasz esetén, annak – írásban vagy személyesen történő – ügyintézésére ügyfélszolgálatunkon van lehetőség.

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége

Cím: 2000 Szentendre, Duna korzó 25. „Fehér Ház”

Tel.: +36-26/300-407

E-mail:

Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. szolgáltatásaival kapcsolatos ügyekben:
vsz.ugyfelszolgalat@szentendre.hu

Általános közszolgáltatási és önkormányzati ügyekben: ugyfelszolgalat@szentendre.hu

Postai levél:

Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. Ügyfélszolgálat, 2000 Szentendre, Szabadkai út 9.

A személyes ügyfélszolgálat az alábbi időpontokban áll az ügyfelek rendelkezésére:

hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek
8-20 óráig	ZÁRVA	11-16 óráig	ZÁRVA	ZÁRVA

Az ügyfélszolgálat előzetes időpont egyeztetés után tudja fogadni az ügyfeleket. Időpontfoglalás:

- Telefonon: +36/26 300-407/1 melléken
- E-mailben: vsz.ugyfelszolgalat@szentendre.hu vagy

Az ügyfélszolgálat telefonos elérhetőséget biztosít az alábbi időpontokban:

hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek
8-20 óráig	8-16 óráig	8-16 óráig	8-16 óráig	8-13 óráig

Elektronikus megkereséseiket 0-24 órában várjuk.

Távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyekben ügyfélkapuval rendelkező ügyfeleinknek lehetőségük van az Adatváltozás-kezelési Szolgáltatás (AVSZ) rendszer használatára is, mely az alábbi linken érhető el: <https://e-bejelento.gov.hu/>

Amennyiben az ügyintézés nem tartja jogszerűnek, panasszal élhet.

Ha panasza ügyintézését nem tartja jogszerűnek, úgy az Ön lakóhelye szerinti megyei kormányhivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. Pest megyében ez a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály (1072 Budapest, Nagy Diófa u.10-12. tel: (1) 459-4843, fogyved@pest.gov.hu) A kérelem benyújtható papír alapon bármelyik Kormányablakban, személyesen a Főosztály ügyfélszolgálatán, postai úton és az ügyfélkapun keresztül.

Ezen túlmenően a békéltető testülethez is fordulhat. Ön bármely békéltető testületet választhatja. A Pest megyében eljáró békéltető testület a Pest Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Békéltető Testülethez (1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2., postacím: 1364 Budapest, Pf.: 81., tel: (+36- 1) 792-7881, **ügyfélfogadási időben** /Kedd:9.00 – 14.00, Szerda:9.00 – 14.00, tanácsadás előzetes telefonos bejelentkezés alapján csütörtök: 9.00-12.00/, e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu). A Testület – tájékoztatása szerint – a kérelmeket kizárólagosan postai úton, illetve a PMKIK hivatali kapun (**PMKIKBEKEL KRID: 560351920**) keresztül fogadja.

A jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos kérdésekben szintén békéltető testülethez fordulhat, a fenti megjelölt elérhetőségeken.

A további lakóhely vagy tartózkodási hely szerinti illetékességű fogyasztóvédelmi hatósági és békéltető testületi elérhetőségek a <https://www.vszrt.hu/ugyfelszolgalat/fogyasztovedelem-tavhoszolgalatas/> linken található.

Társaságunk ezúton nyilatkozik, hogy fogyasztói kezdeményezés esetén – fogyasztói jogvita rendezése érdekében – igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

Társaságunk ezúton nyilatkozik, hogy fogyasztói kezdeményezés esetén - fogyasztói jogvita rendezése érdekében – a Békéltető Testület felé általános alávetési nyilatkozatot nem tett, azonban eljárását igénybe veszi.

18.7.2.8. az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról szóló miniszteri rendelet alapján közzétett adatok elérhetőségét.

A Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról szóló 9/2023 (V.25.) ÉKM rendelet 8. § szerinti 2024. évi adatszolgáltatása

A távhőszolgáltatás egyes energetikai adatai településeként, hidraulikailag egységes távhőrendszerre vonatkozóan, a 2023. évi termelési adatok alapján:

Településnév	A távhőrendszer megnevezése	$f_{\text{távhő nren}}$	$f_{\text{távhő ren}}$	$f_{\text{távhő tot}}$	$f_{\text{távhő CO2}}$
Szentendre	Püspökmajori lakótelep	1,43	0,01	1,44	380

9/2023 (V.24.) ÉKM rendelet 7. melléklet, kiemelés:

1. A súlyozott energetikai teljesítményt négyféle súlyozó tényezővel lehet megadni:

- 1.1. nem megújuló primerenergia átalakítási tényező: f_{nren}
- 1.2. megújuló primerenergia átalakítási tényező: f_{ren}
- 1.3. teljes primerenergia átalakítási tényező: f_{tot}
- 1.4. szén-dioxid-kibocsátás átalakítási tényező: f_{CO2}