

**A Délzalai Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő
Részvénytársaság
üzletszabályzata**

Nagykanizsa 2007.

TARTALOMJEGYZÉK

I. Általános rész.....	3
1./ A szabályzat célja.....	3
2./ A szabályzat hatálya.....	3
3./ A Társaság bemutatása.....	4
A Társaság működési területe	4
A Társaság vezető és ellenőrző szervei, jogállásuk	4
A Társaság munkaszervezete	5
A Társaság központja	5
Üzemvezetőségek.....	5
4. Fogalmi meghatározások.....	6
II. A szolgáltatás.....	9
1. Szolgáltatás tartalma	9
2. A szolgáltatás létrehozása	10
2.1. Lakossági ivóvízbekötés	10
2.1.1. Igénybejelentés fogadása.....	10
2.1.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása	11
2.2. Közületi ivóvízbekötés	11
2.2.1. Igénybejelentés fogadása.....	11
2.2.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása	11
2.3. Lakossági szennyvízbekötés	12
2.3.1. Igénybejelentés fogadása.....	12
2.3.2. Szennyvízbekötés megvalósítása	12
2.4. Közületi szennyvízbekötés	12
2.4.1. Igénybejelentés fogadása.....	12
2.4.2. A szennyvízbekötés megvalósítása	13
2.5. Bekötés hatósági kötelezés alapján	13
2.6. Tűzoltási célú ivóvízbekötés	13
2.7. Szolgáltatási pont, tulajdonjogi határ meghatározása	13
2.8. Saját vízbeszerzési hely és közműhálózat kapcsolata	14
3. Szolgáltatási szerződés.....	14
3.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat	14
3.2. Szolgáltatási szerződések típusai	15
3.2.1. Lakossági Fogyasztókkal kötött szolgáltatási szerződés.....	15
3.2.2. Közületi Fogyasztókkal kötött szolgáltatási szerződés	15
3.2.3. Mellékvízmérővel elkülönített vízhasználat szolgáltatási szerződése	15
3.2.4. Elkülönített mérőeszköz nélküli szolgáltatási szerződés	16
3.2.5. Közkifolyókra kötött szolgáltatási szerződés.....	16
3.3. Szolgáltatási szerződés tartalmi követelményei.....	16
3.4. A szolgáltatási jogviszony alanyainak jogai és kötelezettségei	16
3.4.1. A Fogyasztó jogai.....	16
3.4.2. A Fogyasztó kötelezettségei	17
3.4.3. A Szolgáltató jogai	18
3.4.4. A Szolgáltató kötelezettségei	18
3.5. Szerződésszegés és jogkövetkezményei.....	19
3.5.1. Szerződésszegés a Szolgáltató részéről.....	19
3.5.2. Szerződésszegés a Fogyasztó részéről	19
3.6. Szolgáltatási szerződés megszűnésének, szüneteltetésének esetei.....	19
3.6.1. A szerződés megszüntetése	19

<u>3.6.2. Szerződés felmondása a Fogyasztó részéről</u>	19
<u>3.6.3. A Fogyasztó személyében történő változás</u>	19
<u>4. Víziközművek üzemvitele</u>	20
<u>4.1. A szolgáltatás folyamatossága</u>	20
<u>4.2. A szolgáltatott ivóvíz minősége</u>	21
<u>4.3. vízminőségvédelem</u>	22
<u>4.4. A közcatornába beengedhető szennyvíz minősége</u>	22
<u>4.4.1. Csatornabírság</u>	22
<u>4.5. Tisztított szennyvíz minősége</u>	23
<u>5. Hibaelhárítás</u>	23
<u>5.1. Hibabejelentés</u>	23
<u>5.2. A hibaelhárítás rendje</u>	23
<u>6. A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere</u>	24
<u>6.1. A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszerének elemei</u>	24
<u>6.2. A díjak kialakításának általános elvei</u>	24
<u>6.2.1. Önköltségen alapuló árképzés</u>	24
<u>6.2.2. Költségfedezeti elv</u>	24
<u>6.2.3. Költség minimalizálási elv</u>	24
<u>6.3. Ivóvízszolgáltatás, valamint szennyvízelvezetés és kezelés díjrendszere</u>	25
<u>6.4. Csatlakozási díjszabás</u>	25
<u>6.5. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás</u>	25
<u>7. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása</u>	25
<u>7.1. Az elszámolás alapját képező mérőberendezések</u>	25
<u>7.1.1. Vízfogyasztás mérő</u>	25
<u>7.1.2. Szennyvíz mennyiségmérő</u>	26
<u>7.2. A fogyasztás megállapítása</u>	26
<u>7.2.1. Ivóvíz mennyiségének meghatározása</u>	27
<u>7.2.2. Szennyvíz mennyiségének meghatározása</u>	27
<u>7.3. Vízmérő leolvasás</u>	27
<u>7.4. Számlázás</u>	29
<u>7.5. A díjfizetés módja</u>	29
<u>7.5.1. Díjbeszedés helyszínen, készpénzzel</u>	29
<u>7.5.2. Készpénz-átutalási megbízás felhasználásával történő fizetés</u>	29
<u>7.5.3. Pénzintézetten keresztül történő teljesítés</u>	29
<u>7.6. Fizetési határidők</u>	30
<u>7.7. Késedelmes fizetés</u>	30
<u>7.8. A fizetési hátralékok behajtása</u>	30
<u>7.9. A szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése</u>	31
<u>8. Fogyasztói megkeresések, panaszügyek kezelése</u>	31
<u>8.1. Fogyasztói panaszok kezelése</u>	32
<u>9. Szolgáltató részéről kezdeményezett megkeresések</u>	33
<u>9.1. A szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzése</u>	34

I. Általános rész

A **Délzalai Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (továbbiakban *Társaságként, vagy Szolgáltatóként említve*) a Fogyasztók tisztességes tájékoztatása érdekében a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. tv., valamint az e törvény végrehajtása tárgyában kiadott jogszabályok, különös tekintettel a **közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről** szóló, a 8/1997. (I.22.) és a 37/1999 (II.26.) Kormányrendelettel módosított 38/1995. (IV.05.) Kormányrendelet - a továbbiakban: Rendelet - előírásainak megfelelően készítette el **Üzletszabályzatát**.

1./ A szabályzat célja

A közműves ivóvízellátással és közműves szennyvízelvezetéssel, mint közüzemi szolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek Szolgáltatóra és Fogyasztóra vonatkozó szabályainak áttekinthető rögzítése.

A Társaság egyik legfontosabb stratégiai célja a cég fogyasztóorientált működtetése, a fogyasztói igények kielégítése, a fogyasztókkal való jó partneri kapcsolat kiépítése és fenntartása.

Célja továbbá a fogyasztói elvárások biztonságos és folyamatos teljesítése.

A Társaság a Fogyasztókkal és partnerekkel kötött szerződéseknek, megállapodásoknak mindig a meghatározott időben és minőségben kíván eleget tenni. Mindezt a hatályos jogszabályokban és egyéb előírásokban szabályozott környezetben, a rendelkezésére álló anyagi, tárgyi eszközök és személyi állomány minőségcentrikus, hatékony működtetésével, szervezésével, fejlesztésével kívánja elérni.

A Társaság elkötelezett a víziközmű szolgáltatás folyamatos minőségi fejlődésének megvalósításában. Célja a műszaki, technológiai és ügyfélszolgálati feladatok egyre magasabb színvonalú teljesítése. Biztosítja a munkavállalók munka- és egészségvédelmét, valamint a környezet megóvását.

Küldetését úgy fogalmazza meg, hogy ésszerű termelési ráfordítások mellett, hosszú távú és biztonságos, a fogyasztói igényeket és a környezetvédelmi szempontokat kielégítő, európai színvonalú ivóvízellátási és szennyvízelvezetési szolgáltatást nyújtson minden Fogyasztónak, a különleges igényeket támaztó üdülőhelyi ellátást is beleértve.

2./ A szabályzat hatálya

Az Üzletszabályzat hatálya a Társaság vízjogi engedélyében meghatározott működési területére, a Társasággal szerződéses jogviszonyban álló Fogyasztókra, a Társaságtól ivóvizet átvevő szolgáltatókra, és a Társaság alkalmazottaira terjed ki.

A Szolgáltató a jóváhagyott Üzletszabályzatot köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.

Az Üzletszabályzatot valamennyi szervezeti egység ügyfélszolgálati irodájában a Fogyasztók részére jól látható helyen kell elhelyezni, abba betekintési lehetőséget kell biztosítani, továbbá a másolatkészítés és jegyzetelés lehetőségét biztosítani kell. Az Üzletszabályzat a Társaság www.dzviz.hu című internetes honlapján is megtalálható.

3./ A Társaság bemutatása

A Társaság működési területe

A Társaság a jogszabályok és a vízjogi engedélyekben meghatározott feltételekkel és keretek között működik.

Működési területe Zala és Somogy megye meghatározott részeire terjed ki, melyeket a Társaság Alapszabálya tartalmaz.

A Társaság vezető és ellenőrző szervei, jogállásuk

A Társaság vezető és ellenőrző szerveinek és jogállásuknak leírása az Alapszabályban és a Szervezeti és Működési Szabályzatában található az alábbiak szerint:

Közgyűlés:

A Társaság legfőbb döntéshozó szerve, amely a részvényesek összességéből áll.

A közgyűlés választja a Társaság Igazgatóságát, Felügyelő Bizottságát, könyvvizsgálóját és bízza meg vezérigazgatóját.

Igazgatóság:

A Társaság ügyvezető szerve, élén az Igazgatóság elnöke áll.

Az Igazgatóság intézi a Társaság ügyeit, képviseli a Társaságot bíróságok és más hatóságok előtt, valamint harmadik személyekkel szemben.

Felügyelő Bizottság:

Ellenőrzi a Társaság ügyvezetését, üzletpolitikai döntéseit folyamatosan figyelemmel kíséri, jogában áll az Igazgatóság tagjaitól, a Társaság dolgozóitól jelentést vagy felvilágosítást kérni,

a Társaság könyveit, bankszámláját, iratait és pénztárát bármikor megvizsgálni, vagy szakértővel a Társaság költségére megvizsgáltatni.

Könyvvizsgáló:

A könyvvizsgáló a Társaság mérlegének és vagyonkimutatásának, valamint a közgyűlés elé terjesztett jelentéseknek a vizsgálatát végzi, továbbá gazdasági ellenőrzési tevékenységet folytat. A könyvvizsgáló feladatát a vonatkozó jogszabályok szerint végzi, felelősségére a polgári jog szabályai az irányadók.

Vezérigazgató:

A vezérigazgató irányítja és ellenőrzi a Társaság tevékenységét, a jogszabályok, az alapító okirat a Társaság Szervezeti és Működési szabályzat keretei között, illetve a Közgyűlés és az Igazgatóság határozatainak megfelelően.

Hatáskörét helyetteseivel, valamint a Társaság egyéb alkalmazottaival megoszthatja. Dönt és intézkedik azokban a társasági és egyéb ügyekben, amelyekben a döntési jog és kötelezettség megilleti.

A Társaság munkaszervezete

A pontos szervezeti felépítést a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza, rajzzal együtt.

A Társaság központja

A Társaság operatív irányító, ellenőrző munkaszervezete. Megtervezi, összefogja és felügyeli az üzemmérnökségek, valamint az üzemvezetőségek gazdálkodási, szolgáltatási és egyéb feladatait.

A központ szervezeti egységei a működési (műszaki-gazdasági) szerkezet szerint különülnek el.

A műszaki és a gazdasági területeken belül további sajátosságok érvényesülnek:

- műszaki szakterület: termelés, tervezés, technológia, stb.)
- gazdasági szakterület: (tervezés, pénzügy, számvitel, stb.)
-

E szervezeti egységeknél a stratégiai és az operatív jellegű feladatok egyaránt megtalálhatók.

A kitűzött célokat egyrészt a feladatkörök megosztásával a szervezeti egységeken keresztül, másrészt a központ feladatköréhez tartozó azon tevékenységekkel éri el, amelyekkel a Társaság egész működési, gazdasági kapcsolatait irányítja.

Ellenőrzi a jogszabályok végrehajtását, betartását, megteremti az ehhez szükséges feltételeket.

Üzemmérnökség

Az üzemmérnökségek műszaki-szolgáltató tevékenységet folytatnak. A Társaságnál két üzemmérnökség van.

Az üzemmérnökségek tevékenységi és szervezeti szempontból egymástól elkülönülnek, a működésükkel összefüggő meghatározó költségek elhatárolhatók, operatív szinten befolyásolhatók, bevételeik meghatározhatók.

Az üzemmérnökségek szervezeti felépítése a Társaság központjához hasonlóan funkcionális tagolódású. Az üzemmérnökség központ megtervezi, összefogja és felügyeli az üzemvezetőségek gazdálkodási, szolgáltatási és közvetlen szakmai irányítását, egyéb feladatait.

Üzemvezetőségek

A Délzalai Vízmű ZRt. területén 6 üzemvezetőség van.

Az üzemvezetőségek alapvetően műszaki-szolgáltató egységek, tevékenységük értékelésénél a műszaki kritériumok a meghatározóak.

A Társaságon belül a megfelelő információáramlást, a feladatok elvégzését a működési, ügyviteli szabályzatokban, a vezetői utasítások, munkaköri leírások előírásai és az eseti utasítások biztosítják.

Az üzemmérnökségek és az üzemvezetőségek működésük keretszabályait a működési területükre érvényes szervezeti és működési szabályzataikban rögzítik.

Üzemmérnökségek, Üzemvezetőség - a továbbiakban: területileg illetékes szervezeti egység.

A Társaság működési területe földrajzi behatárolásban, üzemmérnökségek szerint.

4. Fogalmi meghatározások

Bekötés

Az ivóvíz és/vagy szennyvíz bekötővezeték megépítésével és üzembe helyezésével az ingatlan bekapcsolása a vízjogi engedély alapján épült, illetőleg üzemeltetett víziközmű törzshálózatba.

Csatlakozó víziközmű hálózat

Több ingatlan ivóvíz bekötővezetékének végpontja és az egyes ingatlanok házi ivóvízhálózatai közötti vezetékhalózat, szerelvényekkel, illetőleg több ingatlan szennyvizét a házi szennyvízhálózattól a szennyvíz bekötővezetékbe vezető szennyvíz vezetékhalózat, amely az érintett ingatlanok közös tartozékát képezi.

Fizető

A fizető az, aki (amely) **szolgáltatási szerződésben** vagy külön kötött **fizetési megállapodásban** vállalja meghatározott fogyasztási helyen (helyeken) felhasznált vízmennyiség, illetve az ott keletkezett szennyvíz elvezetési díjának megfizetését.

A fizető és a Fogyasztó - a felek megállapodásának megfelelően - tartósan vagy ideiglenesen is elkülönülhet egymástól.

Fogyasztó

A Fogyasztó a Szolgáltatótól ivóvíz - és/vagy szennyvízelvezetési szolgáltatást igénybevevő jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, továbbá természetes személy.

A Fogyasztó lehet:

lakossági Fogyasztó: egy fogyasztási helyet képező ingatlan, lakóépület, lakás, üdülő, vagy nem lakás céljára szolgáló helyiség tulajdonosa, vagy más jogcímen használója, aki korlátozás alá nem eső lakossági ivóvíz szolgáltatására és/vagy az ingatlanon keletkező szennyvíz elvezetésére köt a Szolgáltatóval közüzemi szolgáltatási szerződést,

nem lakossági - a továbbiakban: közületi Fogyasztó: az a természetes, vagy jogi személy, illetőleg jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki (amely) meghatározott mennyiségű ivóvíz szolgáltatására, és/vagy az ott keletkező szennyvíz közcsatornába történő elvezetésére köt közüzemi szerződést a Szolgáltatóval.

Állandó fogyasztó - A víziközmű szolgáltatást az egész évben folyamatosan igénybevevő Fogyasztó.

Idényfogyasztó - A víziközmű szolgáltatást az év bizonyos időszakában igénybevevő Fogyasztó.

Házi ivóvízhálózat

Az ingatlan ivóvízfogyasztását biztosító, az ingatlan tartozékát képező, a bekötővezeték vagy a csatlakozó vezetékhalózat végpontjához kapcsolódó vízvezeték és annak tartozékai, (így például a vízmérő elhelyezésére szolgáló akna), amely az azon kialakított vízvételi helyig szállítja a vizet.

Házi szennyvízhálózat

Az ingatlanon keletkező szennyvíz összegyűjtését szolgáló és azt a szennyvízbekötő vezeték vagy a csatlakozó szennyvízhálózat végpontjához továbbító – az ingatlanon lévő felépítmény (épület) tartozékát képező – szennyvízvezeték hálózat, annak kiegészítő elemeivel (így például szennyvízmennyiség-mérő, szennyvízminőség ellenőrző akna, szennyvíz-előkezelő mű) együtt.

Ivóvíz bekötővezeték

Az ivóvízellátásba bekapcsolt ingatlanon a törzshálózat és a házi vezeték hálózat, illetve a csatlakozó ivóvízvezeték-hálózat között kiépített vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely

Úszótelkes és telekhatáron kialakított zárt sorú beépítésnél az épület külső falsíkjaig,

Egyéb esetekben a bekötési vízmérőt követően a vízmérési helyen beépített elzárószerelvény vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a vízmérőt követően 10 cm-es vezetékszakaszig végéig,

Vízmérő hiányában az ivóvíztörzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódo vezetékszakaszig végéig terjed.

Ivóvízmérő

Külön jogszabály (1991. évi XLV. törvény) szerinti, az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait

- **Bekötési vízmérő:** az ellátásba bekapcsolt ingatlanok vízhasználatának mérésére szolgáló, a bekötővezeték végpontjára telepített,
- **Mellékvízmérő:** a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített vízhasználat mérésére szolgáló,
- **Törzshálózati vízmérő:** közvetlenül a törzshálózati fogyasztási helyekre, többek között közkifolyókra, tűzcsapokra telepített vízmérő.

Közüzemi (a továbbiakban:) Szolgáltatási Szerződés

Olyan szerződés, melynek alapján a Szolgáltató köteles a víziközmű hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosának vagy egyéb jogcímen használójának ivóvizet szolgáltatni, illetőleg az ingatlanon keletkező szennyvizek összegyűjtését, elvezetését és tisztítását elvégezni, a Fogyasztó pedig a megállapított díjat megfizetni.

Szennyvíz bekötővezeték

Az ingatlanon keletkező szennyvíznek, továbbá egyesített rendszerű szennyvízelvezetés esetén a csapadékvíznek a szennyvíz törzshálózatba történő bevezetésére szolgáló vezeték, amelynek a végpontja, ha:

gravitációs:

a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrző aknáknak, vagy ellenőrző-tisztítónyílásnak a kimeneteli oldala, ezek hiányában a zárt sorú beépítés esetén az épület külső falsíkja, nem zárt sorú beépítés esetén az ingatlan-határvonala;

kényszeráramoltatású:

az ingatlan szennyvizeit gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer csillapító aknájának a szennyvíz-törzshálózat felőli oldala, az ingatlan szennyvizeit

kényszeráramoltatású szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetében az átemelő szivattyú elhelyezésétől függően, épületen belüli elhelyezés mellett az épület külső falsíkja, épületen kívüli elhelyezésnél az átemelő szivattyú nyomóoldali csonkját követő elzáró szelvény.

Szennyvízelvezetési hely

A szennyvízelvezető műbe bekapcsolt ingatlan, illetőleg azon belül mindazon épület, épületrész, önállóan használható bérlemény, amelyek vízhasználata mellékszolgáltatási szerződés alapját képező mellékvízmérővel mért, és szennyvizei elvezetését a házi szennyvízhálózat biztosítja.

Szennyvízmennyiség mérő

Csatornadíj alapjául szolgáló szennyvízmennyiségmérő: a szennyvizek mennyiségének mérésére alkalmas műtárgy, berendezés, amelyet akkreditált, kalibráló (bemérő) laboratórium hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz.

Szolgáltatás, Szolgáltató

Szolgáltatás: olyan tevékenység, amely a Fogyasztóval kialakított közvetlen kapcsolat keretében elégíti ki a fogyasztói szükségleteket úgy, hogy a szolgáltatás nyújtása és igénybevétele (fogyasztása) időben részben vagy teljesen egybeesik.

Szolgáltató: Jelen üzletszabályzatban a Délzalai Víz- és Csatornamű Rt., mint ivóvízművek és szennyvízelvezető, valamint tisztító művek üzemeltetését végző gazdálkodó szervezet.

Szolgáltatási pont

A víziközmű, illetőleg a szennyvízelvezető mű, valamint a fogyasztói berendezések tulajdoni határa és ahonnan kezdődően a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét biztosítja.

ivóvíz szolgáltatási pont: az ivóvíz bekötővezetékek a Fogyasztó felőli végpontja.

szennyvízelvezetés szolgáltatási pont: a szennyvíz bekötővezetékek a Fogyasztó felőli végpontja.

Víziközmű hálózat

Az ivóvíz-közműhálózat, valamint a szennyvíz-közműhálózat és a csatlakozó, továbbá a házi ivóvíz, illetőleg szennyvízhálózatok együttesen.

Víziközmű törzshálózat

Ivóvíz főnyomóvezeték az elosztóvezetékekkel és berendezéseivel, illetőleg a szennyvíz főgyűjtő az erre kapcsolt mellékgyűjtőkkel és berendezéseivel.

II. A szolgáltatás

1. Szolgáltatás tartalma

A víziközmű szolgáltatás a közüzemi szolgáltatások körébe tartozik, nevezetesen:

- közműves ivóvíz-ellátási szolgáltatás, (víznyerőhelyek üzemeltetése és fenntartása, víztisztítás, vízelosztás)
- közműves szennyvízelvezetés és tisztítás,
- valamint az ezekhez közvetlenül és közvetetten kapcsolódó egyéb szolgáltatások.

A **közműves ivóvíz-ellátási szolgáltatás** akkor teljesül, ha a Szolgáltató a víziközmű-hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosának, illetőleg egyéb jogcímen használójának meghatározott mennyiségű és minőségű ivóvizet a rendelkezésére bocsát.

A **közműves szennyvízelvezetési szolgáltatás** akkor teljesül, ha a Szolgáltató az ivóvízhálózatba bekapcsolt vagy egyedi vízmérőhellyel rendelkező ingatlanon keletkező szennyvizek összegyűjtését, elvezetését és tisztítását elvégzi.

A közüzemi szolgáltatás a vízjogi üzemeltetési engedélyben rögzített feltételekkel és működési területen közüzemi illetve szolgáltatási szerződés alapján gyakorolható.

2. A szolgáltatás létrehozása

Víziközmű törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója kezdeményezheti a Szolgáltató területileg illetékes szervezeti egységénél, amely a bekötés lehetőségeiről részletes tájékoztatást ad.

A bekötés műszaki alapfeltétele, hogy az ingatlan ivóvíz- és/vagy szennyvízelvezető törzshálózat mentén fekszik, vagy annak kiépítése a bekötéssel egyidőben történik.

Ha a víziközmű törzshálózat a szomszédos ingatlan mentén fekszik, a bekötés a szomszédos ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával - az ingatlantulajdonosok megállapodása (szerződéses szolgálat) alapján – a szomszédos ingatlan igénybevételével is elvégezhető. A szerződésnek tartalmaznia kell a létesítmény elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A szerződést a szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez csatolni kell.

- A bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez a hatósági engedélyk mellett a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása is szükséges, továbbá
- A bekötés költségei – kötelezés kivételével – a bekötés kezdeményezőjét terhelik, amelyet - Szolgáltató közlése alapján - köteles megelőlegezni.

A bekötés létesítésére vonatkozó igényt a Szolgáltatónak írásban kell bejelenteni, az ivóvíz, szennyvíz bekötés létesítésére vonatkozó megrendelő lap kitöltésével.

2.1. Lakossági ivóvízbekötés

2.1.1. Igénybejelentés fogadása

A lakossági igényeket a területileg illetékes szervezeti egységek fogadják, ahol tájékoztatást kell adni az eljárás rendjéről, valamint műszaki megvalósíthatóságra vonatkozóan.

A Rendelet mellékletében részletezett tartalmú kitöltött és aláírt megrendelő lapot Szolgáltatónak a tájékoztatóban megjelölt illetékes szervezeti egységéhez kell eljuttatni.

A bekötésre vonatkozó tervdokumentációt nem kell elkészíteni, ha a törzshálózati ivóvízvezeték az ivóvízbekötéssel együtt épül ki és mindezeket a kiviteli tervek tartalmazzák, valamint a geodéziai bemérése a törzshálózati ivóvíz vezetékkel együtt megtörtént.

A tervhez csatolni kell az egyéb közszolgáltatók nyilatkozatát, illetőleg amennyiben a bekötést nem a tulajdonos kéri, a tulajdonos írásbeli hozzájáruló nyilatkozatát. Amennyiben a törzshálózati ivóvízvezeték kiépítése társulati úton valósult meg, úgy az ivóvízbekötésekhez szükséges a társulati hozzájárulás is.

A jóváhagyott tervek és a bekötési árjegyzék alapján az elvégzendő bekötés bekerülési költségeiről (bekötés létesítéséhez szükséges munkák, helyszíni szemle, vízzárósági, nyomáspróbák, nyíltárkos bemérés) a megrendelőt tájékoztatja, az összegről készpénz-átutalási megbízást és Szolgáltató által aláírt 2 példányos szolgáltatási szerződést (II. 3 pont) az megrendelő részére át kell adni.

Az ivóvízbekötési díj befizetését és a szerződés aláírását követően megrendelő és Szolgáltató a bekötés elvégzésének időpontját egyeztetni.

2.1.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása

A fentiek teljesítése és a költségek megelőlegezése esetén a Szolgáltató az ivóvízbekötést elvégzi.

A bekötés elvégzésére vonatkozó dokumentumokat a helyszínen ki kell tölteni megrendelővel és/vagy az ingatlan tulajdonosával, vagy megbízottjával alá kell íratni.

2.2. Közületi ivóvízbekötés

Gazdálkodó szervezet által megrendelt bekötés megvalósításához vagy a részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetőleg minősége igényelt javításához - lakásszövetkezet és önkormányzat tulajdonában lévő lakóépületek elhelyezésére szolgáló ingatlanok kivételével - a Szolgáltató részére **víziközműfejlesztési hozzájárulást** kell fizetni.

2.2.1. Igénybejelentés fogadása

A közületi igényeket a Szolgáltató területileg illetékes szervezeti egysége fogadja, ahol a Megrendelő üzemeltetői nyilatkozatban tájékoztatást kap az eljárás rendjére, valamint a műszaki megvalósíthatóságra vonatkozóan, amelyben az alábbiakat kell rögzíteni:

- az ingatlan közüzemi ivóvízvezetékéről ellátható-e, vagy már rendelkezik meglévő bekötéssel,
- víziközműfejlesztési hozzájárulás mértéke,
- szükséges tervdokumentáció

A 3 példányban elkészített bekötési tervet Szolgáltató véleményezi, amennyiben szükséges módosításra, hiánypótlásra visszaadja. A tervek elbírálásra során kerül meghatározásra a víziközműfejlesztési hozzájárulás összege.

Az üzemeltetői nyilatkozatot a tervek beérkezését követően 15 napon belül ki kell adni, mellyel párhuzamosan el kell készíteni a víziközműfejlesztési megállapodást, valamint a

Szolgáltató által aláírt 2 példányos szolgáltatási szerződést (II.3 pont) is megrendelő rendelkezésére kell bocsátani.

2.2.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása

A bekötés elkészítésének előfeltétele a víziközműfejlesztési hozzájárulás befizetése – amennyiben a megrendelő kötelezett annak megfizetésére – az egyéb hatósági hozzájárulások, engedélyek másolati példányának Szolgáltató részére történő átadása és a szolgáltatási szerződés megkötése. A bekötés időpontját Szolgáltató és megrendelő - szükség esetén az ingatlan tulajdonosát is bevonva - egyezteti.

A fentiek teljesítése esetén a Szolgáltató az ivóvízbekötést elvégzi.

A bekötés elvégzését és üzembehelyezését a vonatkozó nyomtatványok aláírásával a helyszínen igazoltatni kell a megrendelővel és/vagy az ingatlan tulajdonosával, vagy megbízottjával.

2.3. Lakossági szennyvízbekötés

2.3.1. Igénybejelentés fogadása

A lakossági igényeket a területileg illetékes szervezeti egységek fogadják, ahol tájékoztatást kell adni az eljárás rendjéről, valamint a műszaki megvalósíthatóságra vonatkozóan. A bekötésre vonatkozó tervdokumentációt nem kell készíteni akkor, ha a törzshálózati szennyvízcsatorna együtt épül ki a bekötővezetékkel és mindezeket a kiviteli tervek tartalmazzák, és geodéziai bemérése a törzshálózati szennyvízcsatornával együtt megtörtént.

A fentiekről Szolgáltató 15 napon belül nyilatkozni köteles. Amennyiben a megrendelő és Szolgáltató között korábban létrejött az ivóvíz biztosítására szolgáltatási szerződés, akkor a szennyvízbekötés megvalósításával egyidőben érvénybe lép a korábban megkötött szerződés szennyvízelvezetésre vonatkozó része.

2.3.2. Szennyvízbekötés megvalósítása

A szennyvízbekötő vezeték megépítését és a törzshálózatra történő rákötését Szolgáltató a megrendelő igénybejelentése alapján köteles elvégezni.

Fenti munkákat - Szolgáltató hozzájárulásával - a megrendelő által megbízott építéskivitelezési jogosultsággal rendelkező személy is elvégezheti. A költségeket mindkét esetben a megrendelő viseli.

Amennyiben a szennyvízbekötést a Szolgáltató végzi:

A jóváhagyott tervek alapján az elvégzendő bekötés áráról megrendelőnek tájékoztatást kell adni. A szolgáltatási szerződés megrendelő által történő aláírását és az egyéb hatósági hozzájárulások, engedélyek másolati példányának Szolgáltató részére történő átadását követően, megrendelő és Szolgáltató időpontot egyeztet a bekötés megvalósításáról.

A szennyvízbekötést Szolgáltató a tervdokumentáció alapján elvégzi. A bekötésszerelési munka elkészítése, valamint a vízzárósági, kényszeráramlású rendszer esetén a működőképességi próba elvégzése után a bekötővezeték üzembe helyezhető. A vízzárósági, kényszeráramlású rendszer esetén a működőképességi próba eredményét a munkalapon rögzíteni kell.

A bekötés elvégzésére vonatkozó dokumentumokat a helyszínen ki kell tölteni, megrendelővel és/vagy az ingatlan tulajdonosával, vagy megbízottjával alá kell írni.

2.4. Közületi szennyvízbekötés

A II.2.2. pontban részletezettek szerint a gazdálkodó szervezetek által igényelt szennyvízbekötés megvalósításához a Szolgáltató részére **víziközműfejlesztési hozzájárulást** kell fizetni.

2.4.1. Igénybejelentés fogadása

A közületi szennyvízbekötési igényeket a területileg illetékes szervezeti egység fogadja, ahol a megrendelő tájékoztatást kap az eljárás rendjére, valamint a műszaki megvalósíthatóságra vonatkozó írásos üzemeltetői nyilatkozatban, amelyben az alábbiakat kell rögzíteni:

- ingatlan a közüzemi szennyvízvezetékre bekapcsolható-e, vagy már rendelkezik meglévő bekötéssel,
- víziközműfejlesztési hozzájárulás mértéke,
- a szükséges tervdokumentáció

A 3 példányban elkészített szennyvízbekötési tervet Szolgáltató véleményezi, amennyiben szükséges, módosításra, hiánypótlásra visszaadja. A tervek elbírálása során kerül meghatározásra a víziközműfejlesztési hozzájárulás összege. Az üzemeltetői nyilatkozat, melyet a tervek beérkezését követően 15 napon belül ki kell adni, részét képezi a víziközműfejlesztési megállapodás és a Szolgáltató által aláírt három példányos szolgáltatási szerződés.

2.4.2. A szennyvízbekötés megvalósítása

A bekötés kivitelezésének előfeltétele a víziközműfejlesztési hozzájárulás befizetése. Továbbiakban a szennyvízbekötés megvalósítása megegyezik a II.2.3.2. pontban részletezettekkel.

2.5. Bekötés hatósági kötelezés alapján

A települési önkormányzat jegyzője közegészségügyi, környezetvédelmi és vízgazdálkodási jogszabályok megsértése esetén az ingatlanok bekötését a tulajdonos költségére elrendeli. Ez esetben a tulajdonos előzetes írásbeli beleegyezése a Szolgáltató hozzájárulásának megadásához nem szükséges.

2.6. Tűzoltási célú ivóvízbekötés

Az ivóvíz-törzshálózathoz csatlakozó tűzoltásra szolgáló, külön ivóvíz bekötővezeték létesítéséhez a Szolgáltató – a tűzrendészeti jogszabályok megtartásával – akkor köteles hozzájárulni, ha a tűzoltáshoz szükséges víz a házi ivóvízhálózathoz vagy a vízművel össze nem függő, más vízvételhez helyről nem szerezhető be. A tűzoltásra szolgáló bekötővezeték külön vízmérővel kell ellátni. A tűzoltási célt szolgáló bekötési vízmérő tűzivízmérőkénti minősítését a Fogyasztó köteles, a tűzoltóság, mint hatóság által kiadott okirattal igazolni. A kirárolag tűzoltási célt szolgáló 0 fogyasztású tűzi vízvezeték után rendelkezésre állási alapidj nem számítható fel.

2.7. Szolgáltatási pont, tulajdonjogi határ meghatározása

Víziközmű törzshálózathoz kapcsolódó bekötővezeték, valamint a házi szennyvízhálózat és a házi ivóvízhálózat közötti tulajdonjogi határ a szolgáltatási pont. (A bekötési mérőberendezés helye.)

Szolgáltatási pont:

- *ivóvíz szolgáltatás* esetén az ivóvíz bekötővezetéknek a Fogyasztó felőli végpontja,
- *szennyvízelvezetés szolgáltatás* esetén a szennyvíz bekötővezetéknek a Fogyasztó felőli végpontja.

A Szolgáltatónak szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége a szolgáltatási pontig áll fenn.

Tulajdoni jog:

Az *ivóvíz törzshálózat és bekötővezeték*, illetve a *szennyvíz törzshálózat és bekötővezeték*, valamint az elszámolás alapját képező bekötési *vízmérőberendezések* önkormányzati tulajdonban és a Szolgáltató kezelésében állnak. Rendeltetészerű működésükről a Szolgáltató köteles gondoskodni.

A házi ivóvízhálózat, valamint az elkülönített vízfogyasztás mérésére szolgáló mellékvízmérő, illetve házi szennyvízhálózat és a szennyvíz mennyiségmérő a Fogyasztó tulajdonát képezi. Ezek karbantartásáról, javításáról, ellenőrzéséről, szabványossági felülvizsgálatáról Fogyasztó köteles gondoskodni.

2.8. Saját vízbeszerzési hely és közműhálózat kapcsolata

Az ivóvíz közműhálózatba kapcsolt házi ivóvízhálózatot helyi (egyedi) vízbeszerzéshez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) összekötni nem szabad.

Aki az ingatlanon keletkezett szennyvizet a szennyvízelvezető műbe mérés nélkül vezeti és a vizet nem, vagy nemcsak közműves vízellátáshoz csatlakozva, hanem saját vízműből vagy más vezetékes megoldással szerzi be, a beszerzett valamennyi vízmennyiség mérésére hiteles vízmérőt működtetni, a mért mennyiségekről a Szolgáltatót tájékoztatni köteles. A mért mennyiséget a Szolgáltató jogosult ellenőrizni.

3. Szolgáltatási szerződés

3.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat

A Polgári Törvénykönyv 387-388. §-ai, valamint a Rendelet a **közműves ivóvízellátást és közműves szennyvízelvezetést közüzemi szolgáltatásnak** minősíti.

A víziközműveket üzemeltető Szolgáltatót a Rendelet kötelezi a Fogyasztóval történő **szolgáltatási szerződés** megkötésére.

A Szolgáltató csak abban az esetben mentesül a szerződés megkötésének kötelezettsége alól, ha a Fogyasztó a bekötéshez, vagy a használatbavételhez szükséges szolgáltatói hozzájárulás megadásához megkívánt jogszabályi előfeltételeinek nem tesz eleget.

A Szolgáltató a közműves ivóvíz szolgáltatásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatás igénybevételére írásban köt szerződést, nevezetesen:

- ivóvíz-szolgáltatásra
 - az ingatlanon a bekötési vízmérő szerinti Fogyasztóval,
 - az ivóvíztörzshálózat közterületi vízkivételi helyeit érintő vízhasználatra a települési önkormányzattal vagy az önkormányzat rendeletében meghatározott Fogyasztóval
- ivóvíz mellékszolgáltatásra az elkülönített vízhasználóval,
- szennyvízelvezetés szolgáltatásra (csapadékvíz-elvezetésre is szolgáló szennyvíz bekötővezeték esetében is)
 - a bekötési vízmérő szerinti Fogyasztókkal,
 - azokkal a Fogyasztókkal, akik a közműves ivóvízellátást nem, de a közműves szennyvízelvezetést igénybe veszik,
 - szennyvízelvezetés mellékszolgáltatásra az elkülönített vízhasználókkal, ha azok a közműves szennyvízelvezetés szolgáltatást igénybe veszik.

A már folyamatosan teljesített szolgáltatásokra a szerződés írásban való megkötését a Szolgáltató kezdeményezi. A szerződésben a szerződési ajánlat megküldésének időpontjában teljesített szolgáltatástól csak mindkét fél egyetértése esetén lehet eltérni.

A szolgáltatás feltételeit tartalmazó szerződési ajánlatot Szolgáltató az ivóvízellátásba és/vagy szennyvízelvezetésbe való bekötés esetén a megépítéséhez adott hozzájárulással együtt megküldi a Fogyasztónak, aki azt a kézbesítéstől számított 15 napon belül aláírásával elfogadja, vagy esetleges véleményeltérését közli.

Ha a Fogyasztó a szerződést - a szolgáltatás jogszabályban megállapított díját kivéve véleményeltérési nyilatkozattal írja alá, a Szolgáltató köteles a felek álláspontjának egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni.

A szerződési ajánlatban foglaltak a Szolgáltatót 30 napig kötik.

Amennyiben Fogyasztó a részére megküldött szerződési ajánlatot változatlan tartalommal elfogadja, vagy Szolgáltató Fogyasztó véleményeltérési nyilatkozatával egyetért, felek jogviszonyára a Szolgáltatási Szerződésben foglaltak az irányadók.

Amennyiben Fogyasztó az igénybejelentésre adott szolgáltatói válaszban közölt műszaki és gazdasági feltételeket az érvényességi határidőn belül teljesítette, Szolgáltató köteles a közölt feltételeknek megfelelően szolgáltatási szerződést kötni.

3.2. Szolgáltatási szerződések típusai

3.2.1. Lakossági Fogyasztókkal kötött szolgáltatási szerződés

A szolgáltatási szerződés azon lakossági fogyasztókkal kötendő, ivóvíz szolgáltatásra és/vagy szennyvízelvezetésre, akik önálló bekötési vízmérővel rendelkeznek.

A szerződés a Fogyasztó (az ingatlan tulajdonosa, vagy annak, a tulajdonos hozzájárulásával egyéb jogcímen használója) és a Szolgáltató cégszerű aláírásával jön létre. Amennyiben a Fogyasztó nem az ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájárulását is be kell szerezni, illetve a szolgáltatási szerződésen fel kell tüntetni.

3.2.2. Közületi Fogyasztókkal kötött szolgáltatási szerződés

Önálló bekötési vízmérővel rendelkező gazdálkodó szervezetek ivóvíz-szolgáltatására és/vagy szennyvíz elvezetésére vonatkozó szolgáltatási szerződés.

3.2.3. Mellékvízmérővel elkülönített vízhasználat szolgáltatási szerződése

Az ingatlanon belül a mellékvízmérővel elkülönített vízhasználatra az elkülönített vízhasználó a Szolgáltatóval mellékszolgáltatási szerződést köthet.

A szerződés megkötését, ha az elkülönített vízhasználó a Rendeletben meghatározott feltételeknek eleget tesz, a Szolgáltató nem tagadhatja meg.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének előfeltétele:

- az ingatlan vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése, és az ingatlan vízellátására vonatkozó szolgáltatói szerződés megkötése,
- a mellékvízmérőnek a házi vízvezeték-hálózatba történő beépítéséhez a bekötési vízmérő szerinti Fogyasztó, valamint azt követően a Szolgáltató előzetes hozzájárulása
- a Rendelet szerinti terv benyújtása.

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználóval (az adott ingatlanhoz tartozó bekötési vízmérőn belüli fogyasztási hely tulajdonosa, vagy egyéb jogcímen használója) köti meg a Szolgáltató.

3.2.4. Elkülönített mérőeszköz nélküli szolgáltatási szerződés

Ezt a típusú szolgáltatási szerződést a Szolgáltató olyan lakossági Fogyasztókkal köti meg ivóvíz-szolgáltatásra és/vagy szennyvízelvezetésre, akik nem rendelkeznek bekötési vízmérővel.

A fogyasztott vízmennyiség a mindenkor érvényben lévő jogszabályok szerint, átalányban kerül megállapításra.

3.2.5. Közkifolyókra kötött szolgáltatási szerződés

A Szolgáltató és a települési önkormányzatok között létrejött olyan szolgáltatási szerződés, amelynek alapján a Szolgáltató közműves vízellátásba be nem kötött ingatlanok lakóinak háztartási vízszükségletét biztosítja.

Nem háztartási vízszükséglet kielégítésének céljára közkifolyón keresztül szolgáltatás csak a települési önkormányzat polgármesterének előzetes hozzájárulásával vehető igénybe.

A közkifolyókon keresztül történő vízfogyasztás mennyiségét vízmérő hiányában arányosítással, átalánnyal, vagy műszaki számítással kell megállapítani. A mennyiség megállapításának módjáról a polgármester a fenti hozzájárulásában határoz.

3.3. Szolgáltatási szerződés tartalmi követelményei

A szolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell:

- a szerződő felek és azonosító adatai körében a felek nevét, címét vagy jogi személy, illetőleg jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyét, cégjegyzékszámát, továbbá természetes személy esetén a személyi adatok körében anyja nevét, születési helyét, idejét,

- a szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, mennyiségi és minőségi adatokat,
- a szerződés időbeli hatályát, a szolgáltatás, illetőleg a víz- és szennyvízátadás megkezdésének időpontját,
- a teljesítés helyét,
- az ellenérték megállapításának, ezen belül a számlázásnak, a mérőeszköz leolvasásának és a számla kiegyenlítésének a módját,
- a szerződésszegés következményeit,
- a Fogyasztó, illetőleg az átvevő személyében bekövetkezett változás bejelentési kötelezettségét a Szolgáltató, illetőleg átadó részére,
- egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket.

3.4. A szolgáltatási jogviszony alanyainak jogai és kötelezettségei

3.4.1. A Fogyasztó jogai

A Fogyasztó az érvényben lévő jogszabályok, valamint a Szolgáltatóval kötött szolgáltatási szerződés alapján jogosult:

- a szolgáltatási szerződés tartama alatt az ivóvíz- és szennyvízelvezetési szolgáltatás szerződéses feltételek szerinti igénybevételére,
- a saját adataiba („fogyasztó adatai” nyilvántartó lap, fogyasztói karton, folyószámla kivonat) történő betekintésre,
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek bejelentésére, a panasz érdemi kivizsgálásának kérésére, illetőleg a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra,
- bekötési vízmérő soron kívüli felülvizsgálatának és hitelesítésének igénylésére, a költségek megelőlegezésével, (Ha a rendkívüli vizsgálat során a vízmérő megfelelőnek minősül, a rendkívüli vizsgálat és hitelesítés költsége a Fogyasztót terheli.),
- a Szolgáltató által kibocsátott tájékoztatóban meghatározott számlázási rendtől eltérő időpontban, ellenőrzési célból, illetve esetenként és nem rendszeresen történő leolvasás és számlázás kérésére,
- a szolgáltatás szüneteltetésének, illetve megszüntetésének igénylésére,
- jogos számlareklamáció esetén – amennyiben a kiszámlázott összeg már befizetésre került – a visszatérítendő közüzemi díj után késedelmi kamat követelésére (II.7.7.pont).
- kártérítés követelésére, amennyiben a Szolgáltató a tevékenysége során neki kárt okoz.

3.4.2. A Fogyasztó kötelezettségei

A Fogyasztó a szolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- az ingatlan vízellátását és szennyvízelvezetését szolgáló berendezések állapotát rendszeresen ellenőrizni, karbantartásukról gondoskodni,
- a szolgáltatást kizárólag a szolgáltatási szerződésben meghatározott célra igénybe venni,
- a Szolgáltató által végzett ellenőrzés lehetőségét biztosítani, az ellenőrzés során a házi és a csatlakozó víziközmű hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő víziközmű használat megszüntetéséről gondoskodni,

- a vízmérő akna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztántartásáról, a vízmérő fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a vízmérő rendellenes működéséről a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni,
- a vízmérő és leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzését és védelmét biztosítani,
- a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő pótlásának, szerelésének és hitelesítésének költségét megfizetni,
- az ingatlan vízellátásával és szennyvízelvezetésével kapcsolatos átalakítási, bővítési és megszüntetési munkákhoz a Szolgáltató írásbeli hozzájárulását beszerezni,
- tartózkodni az ivóvíz közműhálózat bekötött házi ivóvízhálózat helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) való összekötésétől,
- tartózkodni a bekötővezetéknek és a házi ivóvízhálózatnak elektromos hálózat és berendezés, villámhárítók földelési céljára történő használatától,
- a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díjának számla alapján határidőre történő megfizetésére,
- a tulajdonában lévő mellékvízmérő(-ket) hitelesíttetni, illetve a mindenkori mérésügyi jogszabályokban foglalt előírásokat betartani,
- a Fogyasztó, illetve elkülönített vízhasználó személyében beállt változást - az új Fogyasztóval együttesen - a vízmérőállás megjelölésével haladéktalanul írásban bejelenteni.
- kártalanítás nélkül túrni a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását (II.4.1. pont).
- Tartózkodni a csapadékvizek szennyvízelvezető hálózatba történő bevezetésétől.

3.4.3. A Szolgáltató jogai

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés tartama alatt jogosult:

- ellenőrizni, hogy a Fogyasztó a szolgáltatást a hatályos Rendeletben meghatározott módon és célokra (pl. közületi Fogyasztónál a meghatározott mennyiségben) veszi-e igénybe,
- a szolgáltatás ellenértékének megállapítására és beszedésére,
- eredménytelen fizetési felszólítás esetén a szerződésszegés szankcióinak alkalmazására,
- a szolgáltatás indokolt okból történő szüneteltetésére, illetőleg a rendelkezésre álló vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból történő csökkenése esetén a vízfogyasztás korlátozására, a II.4.1. pontban foglaltak szerint,
- ha a díjszámolás alapjául szolgáló vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a fogyasztott víz mennyiségét a Rendelet 17. §. negyedik bekezdés szerinti műszaki számítással megállapítani,
- az elkülönített vízhasználók által beszereltetett mellékvízmérők hitelességét ellenőrizni.

3.4.4. A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- az ivóvíz folyamatos szolgáltatására, a szennyvíz elvezetésére a vízjogi üzemeltetési engedélyben előírt minőségben és mennyiségben, közületi Fogyasztók esetén a szerződésben megállapított kontingens erejéig,

- ivóvíz szolgáltatási, illetve szennyvíz bebocsátási pontig terjedő, a Szolgáltató üzemelésében lévő vízmű, illetve szennyvízelvezető mű létesítményeinek kezeléséről, karbantartásáról és a folyamatos kártétel nélküli üzemeltetéséről gondoskodni,
- a bekötési vízmérők, - mindenkor mérésügyi jogszabályokban előírt – időszakonkénti hitelesíttetését, cseréjét, fém vagy egyéb zárral történő ellátását saját költségére elvégezni,
- a Fogyasztó kérésére a bekötési vízmérő rendkívüli felülvizsgálatáról, illetve hitelesíttetéséről gondoskodni,
- a bekötési vízmérőt leolvasni és a fogyasztásról kiállított számlát a Fogyasztó részére eljuttatni,
- a fogyasztói panaszokat kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről a Fogyasztót írásban tájékoztatni,
- a szolgáltatás tervezett műszaki okból szükségessé váló csökkentéséről vagy időszakos szüneteltetéséről, esetleges mennyiségi vagy minőségi változásairól a Fogyasztót a helyi sajtón, vagy közvetlenül értesíteni, szükség esetén ideiglenes ellátásról gondoskodni (II.4.1. pont),
- mellékszolgáltatási szerződés megkötésekor, az elkülönített vízhasználó költségére, a mellékvízmérők üzembe helyezésekor azt bélyegzéssel és zárral ellátni.

3.5. Szerződészegés és jogkövetkezményei

3.5.1. Szerződészegés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató szerződészegést követ el, amennyiben a II.3.4.4. pontban kiemelt, illetve a szolgáltatási szerződéseiben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget.

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

A Fogyasztó felmerült és igazolt kárát a Szolgáltatónak, a fogyasztási hely szerint illetékes szervezeti egységénél, írásban jelentheti be.

3.5.2. Szerződészegés a Fogyasztó részéről

A Fogyasztó szerződészegést követ el, amennyiben a szolgáltatási szerződés, valamint az Üzletszabályzat II.3.4.2. pontjaiban kiemelt kötelezettségeit megszegi.

A Fogyasztó a szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségeinek megszegésével a Szolgáltatónak okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik.

A szerződészegés, díjfizetés elmulasztása miatti következményeit a II. 7. 8. és 7. 9. pontok tartalmazzák.

A szolgáltatás szabályszerű igénybevételének megsértése esetén a Szolgáltató a helyi önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat, aki hatósági jogkörében eljárva kötelezi a Fogyasztót az előírásoktól eltérő víziközmű használat megszüntetésére.

3.6. Szolgáltatási szerződés megszűnésének, szüneteltetésének esetei

3.6.1. A szerződés megszüntetése

A szolgáltatási szerződést a Fogyasztó és a Szolgáltató, közös megegyezéssel, 30 napos határidővel bármikor megszüntethetik.

3.6.2. Szerződés felmondása a Fogyasztó részéről

A szolgáltatási szerződést ivóvízellátás esetén a Fogyasztó, ha egyben az ingatlan tulajdonosa – az egyéb jogcímen használó pedig a tulajdonos hozzájárulásával, - 30 napos határidővel és írásban felmondhatja, amennyiben az ingatlanon nincs más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatás.

A megkötött mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználatot igénybe vevő 30 napos határidővel és írásban felmondhatja.

A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő Fogyasztóját a Szolgáltató köteles tájékoztatni.

3.6.3. A Fogyasztó személyében történő változás

A Fogyasztó, illetőleg az elkülönített vízhasználó személyében beállott változást, a régi és az új Fogyasztó, illetőleg elkülönített vízhasználó, a vízmérő-óraállás megjelölésével haladéktalanul, együttesen köteles írásban a Szolgáltatónak bejelenteni.

A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő károkért a régi és az új Fogyasztó, illetőleg elkülönített vízhasználó egyetemlegesen felel.

Az adott fogyasztási helyen már létező közüzemi szerződés kizárja, hogy a díjfizetési kötelezettség elmulasztását követően belépő új tulajdonos a hátralék rendezése nélkül újabb szerződéses kapcsolatot hozzon létre.

Szolgáltató az új Fogyasztóval abban az esetben is szolgáltatási szerződést köt, ha a más fogyasztási hely tekintetében szolgáltatásait már igénybe veszi.

3.6.4. Felmondás a Szolgáltató részéről

A termelési célú ivóvíz-felhasználásnál, ha a Fogyasztó a szolgáltatás díját felszólítás ellenére sem fizeti meg, három hónapon túli díjtartozás esetén további 30 napos határidővel és írásban Szolgáltató a szolgáltatási szerződést felmondhatja.

Az elkülönített vízhasználatra vonatkozó mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató a fentiekén túl, 30 napos felmondási határidővel és írásban, abban az esetben is felmondhatja, ha az elkülönített vízhasználó a mellékvízmérőnek a mindenkori mérésügyi jogszabályokban meghatározottak szerinti hitelesíttetését elmulasztja.

Amennyiben a szerződés felmondása a szolgáltatás megszüntetését is eredményezi, a megszüntetés, illetve a szolgáltatás újra indításának költségei a Fogyasztót terhelik.

3.6.5. Szüneteltetés

A szolgáltatás szüneteltetése - hasonlóan a szerződés megszüntetéséhez - bekövetkezhet a Fogyasztó vagy a Szolgáltató kezdeményezésére. A Szolgáltató kezdeményezésére történő szüneteltetés részletezése a II.7.9. pontban található.

Mindkét esetben a szüneteltetés költségei – ide értve a szolgáltatás újraindításának költségeit is, - a Fogyasztót terhelik.

4. Víziközművek üzemvitele

A víziközművek üzemeltetésének követelményeit a 21/2002 (IV.25.) KöHViM rendelet tartalmazza.

A víziközművek szakszerű és biztonságos üzemeltetésével kapcsolatos műszaki technológiai biztonságtechnikai, közegészségügyi, valamint környezet- és természetvédelmi előírásokat, továbbá az egyes tevékenységek gyakorlásának személyi feltételeit üzemeltetési szabályzatok határozzák meg.

Az üzemeltetési szabályzatot a fent hivatkozott KHVM rendeletben foglaltak figyelembevételével a Szolgáltató készíti el, melyet az illetékes vízügyi igazgatóság, az állami népegészségügyi és tisztiorvosi szolgálat, illetve a környezet- és természetvédelmi hatóság jóváhagyásával ad ki.

Szolgáltató valamennyi általa üzemeltetett víziközműre rendelkezik üzemeltetési szabályzattal, amelyeket az azokban foglalt előírások betartásával működtet.

4.1. A szolgáltatás folyamatossága

A Szolgáltató az ivóvíz szolgáltatását legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett, a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Az ettől eltérő szolgáltatást Szolgáltatótól kérni lehet.

Az ivóvízellátási, illetőleg szennyvízelvezetési szolgáltatás folyamatosan, de nem szünetmentesen történik.

A szolgáltatás folyamatossága érdekében Szolgáltató gondoskodik olyan szervezett munkarendről, ügyeleti, készenléti szolgáltról, amely a hiba felmerülése esetén azonnal be tud avatkozni a nagyobb károk elhárítása és a szolgáltatás helyreállítása érdekében.

Különböző okok miatt hosszabb-rövidebb időre előfordulhat a szolgáltatás átmeneti szüneteltetése, részben előre tervezhető (pl. karbantartások) részben előre nem látható okok (pl. üzemzavarok) miatt.

A Szolgáltató a víziközmű hálózaton, illetve szennyvízelvezető művön végzett tervszerű karbantartási munkák és üzemzavarok, az élet- és vagyónbiztonság veszélyeztetése, a vízbázis egyensúlyának megbomlása esetén, valamint mindezek megelőzése érdekében a munkák elvégzéséhez szükséges mértékben és időtartamban jogosult az ivóvízszolgáltatás és a szennyvízelvezetés szüneteltetésére.

Ha az ivóvíz szolgáltatása a település belterületének legalább 20 %-át, illetőleg 500-nál több főt érintően, előre tervezetten 12 órát, vagy üzemzavar esetén 6 órát szünetel, a Szolgáltató az ivóvíz-szükséglet kielégítéséről más módon köteles gondoskodni, létfenntartáshoz szükséges 10 l/fő mennyiségben.

A szolgáltatás 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb kimaradása esetén 25 l/fő, 24 órát meghaladóan 30 l/fő /nap az előírt ivóvíz mennyiség, melyet a Szolgáltató köteles biztosítani.

A Szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetése esetén az ivóvíz ellátásról úgy köteles gondoskodni, hogy ahhoz az érintettek 300 méteres körzeten belül hozzájuthassanak.

Ha a szolgáltatás szüneteltetése a tüzi-vízhálózatot is érinti, Szolgáltató az illetékes tűzrendészeti szervet is értesíteni köteles.

A Fogyasztó a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles. Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán

felmerülő korlátozásokról a Fogyasztókat legalább három nappal korábban, a helyben szokásos módon tájékoztatni kell.

A szolgáltatás korlátozása akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi vagy egyéb követelmény (így például hálózatfejlesztés, jelentősebb üzemzavar-elhárítás) teszi indokolttá.

Vízkorlátozás bekövetkezhet, ha a szolgáltatásra rendelkezésre álló vízmennyiség természeti, vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken. A vízfogyasztás korlátozása a külön jogszabály szerinti tervnek megfelelően történhet, melyet az érintett település polgármestere rendel el.

A vízkorlátozás közzétételéről, a végrehajtás ellenőrzéséről az adott település jegyzője gondoskodik.

4.2. A szolgáltatott ivóvíz minősége

Az adott vízmű által szolgáltatott ivóvíz minőségét vízügyi hatóság által kiadott üzemeltetési engedély határozza meg.

Az előírt ivóvíz minőségi paraméterei nem minden esetben egyeznek meg az ivóvízre előírt minőségi szabványok előírásaival.

A Szolgáltató akkor felel meg a vízminőségi elvárásoknak, ha az üzemeltetési engedélyben meghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti.

Amennyiben az elvárt vízminőséghez viszonyítottan kedvezőtlen vízminőségi (termékminőségi) vizsgálati eredmény kerül megállapításra, akkor az adott vízmű termelő és tároló/szállító kapacitásának kihasználásával fenn kell tartani a szolgáltatás folyamatosságát, miközben a javító intézkedések elvégzésre kerülnek.

Az ivóvízminőség kedvezőtlen változása esetén a víz-szolgáltatás szüneteltetését (leállítását) az egészségügyi hatóság rendeli/rendelheti el.

Szolgáltatónak, a Fogyasztók egészségét veszélyeztető vízminőségromlás esetén az ÁNTSZ megyei intézetével történő egyeztetés alapján a vízminőség helyreállítása iránt intézkednie, a víz fogyasztásának betiltását, vagy korlátozását kezdeményeznie, és erről a Fogyasztókat értesítenie kell.

4.3. Vízminőségvédelem

A vízigények kielégítése érdekében a vízgazdálkodással szemben támasztott társadalmi elvárások, környezetvédelmi és közegészségügyi követelmények egyaránt megkívánják a vízkészletek mennyiségi és minőségi védelmét.

A vízbázisok, a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízi létesítmények védelméről a 123/1997. (VII.18.) számú Kormányrendelet rendelkezik.

Közcélú vízi létesítmény létesítéséhez, üzemeltetéséhez, vagy ilyen célt szolgáló vízhasználathoz, továbbá a jövőbeni ivóvízellátás célját szolgáló vízbázisok védelme érdekében védőidomot, védőterületet, védősávot kell kijelölni, melynek méretezése a hidrogeológiai adottságoktól, valamint a vízi létesítmény kapacitásától függ.

A védőidommal, védőterülettel, vagy védősávval érintett ingatlanok használatában a védelem érdekében elkerülhetetlenül szükséges a használati korlátozások bevezetése, mely vonatkozhat a vízi létesítmények közelében lévő Fogyasztókra is.

A Társaság vízilétesítményeinek üzemeltetésénél a fenti kormányrendeletben foglaltak szerint jár el és lehetőségei szerint a reá háruló vízbázisvédelmi feladatokat ellátja.

4.4. A közcatornába beengedhető szennyvíz minősége

A szennyvízelvezető törzshálózatba csak olyan összetételű szennyvíz vezethető be, amely 220/2004. évi (VII. 21.) számú Kormány rendeletben előírtaknak megfelel, valamint az ott dolgozók testi épségét, egészségét nem veszélyezteti, továbbá a szennyvízelvezető és tisztító mű állagát nem károsítja és berendezéseinek rendeltetésszerű működését nem akadályozza.

Szolgáltató a szennyvízelvezető törzshálózatba bocsátott szennyvíz mennyiségét és minőségét gazdálkodó szervezet esetén előzetes értesítés nélkül ellenőrizheti, amelyet az nem akadályozhat.

A jegyző a vízügyi, valamint a környezetvédelmi hatóság – mint az eljárásban közreműködő szakhatóság - állásfoglalására, megkeresésére figyelemmel az ingatlan tulajdonosát a szennyvízelvezető mű káros szennyezése esetén, illetve az ilyen szennyezés megelőzése érdekében a szennyvíz előzetes tisztításához szükséges berendezés létesítésére, korszerűsítésére, megfelelő üzemeltetésére kötelezi.

4.4.1. Csatornabírság

A fenti rendelet kimondja, hogy a mellékletében foglalt, illetőleg a szennyvizet bebocsátó üzemre egyedileg megállapított határértéket túllépő Fogyasztót csatornabírság fizetésére kell kötelezni.

A Szolgáltató a megfelelő módon előállított ellenőrzési eredmény alapján elkészíti helyszíni vizsgálati szakvéleményét, melyet meg kell küldeni az ellenőrzött Fogyasztó számára is.

Káros csatornaszennyezés megállapítása esetén Szolgáltató legkésőbb a tárgyévet követő év január 20-ig továbbítja a csatornabírság kiszabására vonatkozó javaslatát az illetékes hatóságoknak.

4.5. Tisztított szennyvíz minősége

A szennyvíztisztító telepeken megtisztított szennyvíz minőségét a 220/2004. (VII. 21.) számú kormányrendeletben rögzített, valamint az illetékes vízügyi és környezetvédelmi szakhatóságok által az egyes szennyvíztisztító művekre vízjogi üzemeltetési engedélyben kiadott egyedi határértékek határozzák meg.

Amennyiben az önkontroll rendszer keretében, illetve a környezetvédelmi hatóság által elvégzett vizsgálatok a meghatározott határértékeknél magasabb értékeket mutatnak, akkor a környezetvédelmi felügyelőség szennyvízbírság kiszabását rendelheti el.

A Szolgáltató a tisztított szennyvíz minőségében bekövetkezett hátrányos változás észlelésekor az okok felderítése és a minőségromlás megszüntetése érdekében köteles haladéktalanul intézkedni.

A javító intézkedések megtétele mellett az adott szennyvíztisztító telep tisztító, tároló és szállító kapacitásának felhasználásával a szolgáltatás folyamatos teljesítését biztosítani kell és mindaddig nem lehet szüneteltetni, míg erről a környezetvédelmi hatóság nem határoz.

5. Hibaelhárítás

Szolgáltató a szolgáltatásaiban előforduló váratlan zavarok, hibák mielőbbi észlelése, kiküszöbölése érdekében diszpécserszolgálatokat, üzemellenőrző irányító hálózatot, üzemzavar-elhárító ügyleteket működtet. Ezek szervezési, működési rendjét az egyes szervezeti egységeknél kidolgozott helyi utasítások írják elő.

A Fogyasztó tulajdonában lévő házi ivóvíz- és szennyvízhálózaton történt meghibásodások javítása nem a Szolgáltató kötelessége, ezért a Szolgáltató csak külön megrendelés esetén vállal javítást a házi víziközmű rendszeren.

5.1. Hibabejelentés

A szolgáltatással kapcsolatban észlelt meghibásodásokat, üzemzavarokat, egyéb rendellenességeket a Fogyasztók telefonon, levélben, vagy személyesen jelenthetik be:

Munkaidőben:

- a helyi vízműkezelőnél
- a területileg illetékes üzemvezetőségen, illetve a diszpécsterszolgálaton.

Munkaidőn kívül:

- a területileg illetékes diszpécsterszolgálaton.

5.2. A hibaelhárítás rendje

Az ellenőrzések során feltárt, valamint a bejelentett hibákat az ügyeleti vagy a készenléti szolgálat hárítja el.

Az ügyeleti és készenléti szolgálat munkanapokon és munkaszüneti napokon éjjel-nappal állandó ügyeletet tart.

Az ügyeleti vagy a készenléti szolgálat vezetője a bejelentett hibákat rangsorolja és saját hatáskörében dönti el, hogy a bejelentés kivizsgálására, illetve a hiba elhárítására milyen felszereléssel és hány fővel kell kivonulni, illetve milyen más egységeket kell bevonni az üzemzavar megszüntetésére.

Abban az esetben, ha a keletkezett hiba élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztet, annak elhárítását azonnal, de legkésőbb a bejelentés kézhezvételétől számított 1 órán belül meg kell kezdeni. Az elhárítást a lehetőségekhez mérten úgy kell megszervezni, hogy az a szolgáltatás folyamatos teljesítését ne akadályozza.

Olyan esetben, mikor ez elkerülhetetlen, a II.4.1. pontban részletezett minimum vízellátás biztosításával kell eljárni.

Amennyiben a javítás a Fogyasztót, vagy ingatlan tulajdonosát közvetlenül érinti (vízkorlátozás, ingatlanra történő belépés, stb.) őket a Szolgáltató értesíti. Ha lehetőség van rá, az elvégzett munka megfelelőségét (minőség, környezet helyreállítása, stb.) a Fogyasztóval vagy képviselőjével igazoltatni kell.

Különös figyelmet kell fordítani a vízóra aknában előforduló meghibásodások javítására.

Egyértelműen tisztázni kell, hogy a meghibásodás a szolgáltatási határpont melyik oldalán történt, amit a Fogyasztóval szintén írásban rögzíteni kell. Jelenléte hiányában a házi vízvezetékrendszeren javítás nem végezhető, csak a vízfolyás szüntető meg.

6. A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere

6.1. A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszerének elemei

A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszerének elemei a következők:

- ivóvíz szolgáltatásra, valamint szennyvízelvezetésre- és kezelésre vonatkozó ármegállapítás, mely az illetékes önkormányzat, mint ármegállapító hatóság által rendeletben megállapított a fogyasztási helyen beépített vízmérő méretétől függő fix

összegű havi rendelkezésre állási alapidjából, és a fogyasztás mennyiségével arányos m³ –kénti vízfogyasztási és csatornahasználati díjakból tevődik össze.

- víziközmű fejlesztési hozzájárulás,
- csatlakozási díjszabás

6.2. A díjak kialakításának általános elvei

6.2.1. Önköltségen alapuló árképzés

Szolgáltató árképzési módja önköltség típusú. A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény adta lehetőségek figyelembevételével készített Önköltségszámítási Szabályzat alapján kerülnek kialakításra a kalkulációs sémák.

A mindenkori díjkalkulációt a felmerült tényköltségekből kiindulva, a tervezett változások figyelembevételével készíti el a Szolgáltató.

6.2.2. Költségfedezeti elv

Szolgáltató díjrendszerét úgy alakítja ki, hogy üzemeltetési költségei, valamint szükséges és indokolt ráfordításai megtérüljenek.

6.2.3. Költség minimalizálási elv

Szolgáltató a víziközművek működtetését úgy szervezi meg, illetőleg egyéb alaptevékenységhez nem tartozó tevékenységeit úgy látja el, hogy azok a legkisebb költségráfordítással valósuljanak meg.

6.3. Ivóvízszolgáltatás, valamint szennyvízelvezetés és kezelés díjrendszere

Az önkormányzati tulajdonban lévő víziközművekből szolgáltatott ivóvízért, illetve csatornaszolgáltatásért fizetendő díjakat a települési önkormányzat határozza meg külön rendeletben, a Szolgáltató által adott díjkalkuláció alapján.

A díjkalkuláció a közvetlen költségeket, valamint a központi irányítás általános költségeit és az egyéb ráfordításokat, illetve a Szolgáltató tulajdonosai által ajánlott nyereséget, továbbá - adott esetben - a használati díjat veszi figyelembe.

6.4. Csatlakozási díjszabás

A víziközmű hálózathoz való csatlakozás díjtételeit - a megvalósítás költségeit figyelembe véve - Szolgáltató állapítja meg.

A víziközmű hálózatokhoz való rácsatlakozást, illetve ennek szakfelügyeletét Szolgáltató látja el - az érvényben levő árnyilvántartásban szereplő tárgyévre aktualizált díjtétellel - mely **alapidjából (szakértői díjból)** és **kiszállási díjból** tevődik össze.

A díjtételek megállapításának számítási elveit a tárgyévi árterv és mellékletei tartalmazzák.

6.5. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértéke az igényelt szolgáltatáshoz szükséges fejlesztés költségeinek arányos része.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás elkülönítetten kezelendő és kizárólag a víziközmű fejlesztésére fordítható.

7. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása

7.1. Az elszámolás alapját képező mérőberendezések

7.1.1. Vízfogyasztás mérő

A fogyasztási hely vízfogyasztásának mérésére **bekötési vízmérőt** kell felszerelni.

A bekötési vízmérőt üzembe helyezéskor a Szolgáltató illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából bélyegzéssel, zárral látja el.

A Fogyasztó a vízmérőakna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztán tartásáról, a vízmérő fagy elleni megfelelő védelméről gondoskodni, továbbá a vízmérő rendellenes működéséről Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni köteles.

A vízdíj elszámolásának alapjául szolgáló vízmérők, és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséért és védelméért a Fogyasztó a felelős és a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá a hitelesítésének költségeit köteles a Szolgáltatónak megtéríteni.

Szolgáltató a kezelésében lévő bekötési vízmérőknek a mérésügyi jogszabályokban (1991. évi XLV. törvény) előírt időszakos hitelesítéséről saját költségén köteles gondoskodni.

A hatályos fenti törvény értelmében a vízmérők hitelesítésének lejáratí ideje:

- bekötési és törzshálózati vízmérők esetében 4 év
- mellékvízmérők elszámolásra 6 év

A bekötési vízmérőcserét a Szolgáltató - előzetesen közölt és/vagy egyeztetett időpontban - Fogyasztó vagy megbízottja jelenlétében végzi el, aki a kiszerezelt vízmérő óraállását a „Jegyzőkönyv” - a vízmennyiségmérőn végzett szerelési munkáról - aláírásával igazolja.

A bekötési vízmérőn belüli fogyasztási helyek elkülönített fogyasztásának mérésére a mellékvízmérő szolgál.

Szolgáltató feladata gondoskodni arról, hogy a mellékvízmérőt üzembehelyezéskor – a tulajdonos költségére - bélyegzéssel és zárral lássák el.

Az elkülönült vízhasználó a saját tulajdonában lévő mellékvízmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni.

7.1.2. Szennyvíz mennyiségmérő

Szennyvízelvezetési helyről a szennyvízelvezető műbe kerülő szennyvíz mennyiségi méréssel, mérés hiányában pedig az adott helyen fogyasztott (számlázott) vízmennyiség alapulvételével állapítható meg.

A szennyvíz mennyiségmérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról Fogyasztónak kell gondoskodnia.

Az elkülönítetten (mellékvízmérőkön) mért vízhasználatokat – ha a jogszabály eltérően nem rendelkezik, és a fogyasztói hely egyúttal szennyvízelvezetési hely is – a fent részletezettek szerint kell szennyvízként figyelembe venni.

A szennyvíz mennyiségének meghatározására előírásokat a II.7.2.2. pont tartalmaz.

Aki az ingatlanon keletkezett szennyvizet a szennyvízelvezető műbe mérés nélkül vezeti, és a vizet nem, vagy nemcsak közműves vízellátásból csatlakozva, hanem saját vízműből vagy más vezetékes megoldással szerzi be, az köteles a beszerzett valamennyi vízmennyiség mérésére hiteles vízmérőt működtetni, és köteles a mért mennyiségekről a Szolgáltatót tájékoztatni.

A mért mennyiségeket Szolgáltatónak jogában áll ellenőrizni.

7.2. A fogyasztás megállapítása

Az elszámolási időszakban a szolgáltatott ivóvízmennyiségét, illetve az adott fogyasztási helyről elvezetett szennyvíz mennyiségét a Szolgáltató, a fogyasztást mutató ivóvízmérő és/vagy szennyvízmérő leolvasásából nyert adatok alapján állapítja meg.

7.2.1. Ivóvíz mennyiségének meghatározása

Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó.

A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözetet a bekötési vízmérő szerinti Fogyasztó köteles megfizetni a Szolgáltatónak: a Szolgáltatót pedig tájékoztatni az épületen belüli belső elszámolás módjáról.

Ha a díjelszámolás alapjául szolgáló bekötési vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a fogyasztott víz mennyiségét a megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás napjának elfogadott határnapot megelőző legutolsó leolvasás napjától eltelt napok számának szorzataként kell megállapítani.

Amennyiben a fogyasztási hely fogyasztásmérő berendezéssel nem rendelkezik, az elfogyasztott ivóvíz, illetőleg csatornaszolgáltatás mennyiségét 47/1999. (XII. 28.) számú KHVM rendeletének 3. sz. melléklete alapján – a Fogyasztónál kialakított vízvételi helyek előzetes felmérési adatait figyelembe véve – átalány formájában kell megállapítani.

A házi vízvezeték - a Fogyasztó által nem ellenőrizhető, vagy nem karbantartható helyen történő - rejtett meghibásodása esetén a vízfogyasztást az árjogszabályok szerinti átalány alapján kell megállapítani.

Abban az esetben, ha a meghibásodás abból az okból következett be, hogy a Fogyasztó a tulajdonában lévő házi ivóvízhálózat, csatlakozó viziközmű-hálózat, valamint a mérőhely rendszeres ellenőrzésére és karbantartására vonatkozó kötelezettségét nem teljesítette, a vízmérőóra adatai szerinti mennyiség után kiszámlázott díjat köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

7.2.2. Szennyvíz mennyiségének meghatározása

A Szolgáltató által elvezetett szennyvíz mennyisége mennyiségi mérővel, mérés hiányában pedig az adott helyen fogyasztott (számlázott) vízmennyiség alapulvételével állapítandó meg.

Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál:

- az a szennyvízmennyiség, ami a vízügyi hatóság engedélye alapján önálló szennyvízelvezető műben vagy befogadóban nyert elhelyezést,
- az a vízmennyiség, amelynek a szennyvízelvezető műbe vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes hatóság megtiltotta és elhelyezését a Fogyasztó igazolta,
- az a vízmennyiség, amely az ivóvízvezeték meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott,

7.3. Vízmérő leolvasás

A szolgáltató a víz- és csatornadíj árát és díját elszámolási időszakra állapítja meg. Elszámolási időszak a fogyasztásmérő berendezés két egymás utáni leolvasása közötti időszak. Az egymás utáni elszámolási időszakok egymástól eltérhetnek (pl. a leolvasás lehetetlensége, vagy a fogyasztóval kötött megállapodás alapján).

A mérőberendezés leolvasásának időpontját a számla tartalmazza.

A DÉLZALAI VÍZMŰ ZRT. működési területén a víz és csatorna szolgáltatás mennyiségének leolvasása és elszámolása egyes fogyasztói csoportok esetén – eltérő szerződés megállapodás esetén – következők szerint történik:

Lakossági fogyasztók, gazdálkodó szervezetek és intézmények

A Délzalai Vízmű ZRt. működési területén a fogyasztókkal történt megállapodás szerint a leolvasás

- városokban havonta
- olyan településen ahol nincs csatornahálózat, kéthavonta

történik,.

A mellékvízmérők leolvasásának időpontját külön értesítésben határozzák meg.

Egyedi szerződésű fogyasztók

A mérőleolvasás és számlázása az egyedi szerződésben rögzítettek szerint történik.

Idényfogyasztók

A mérőleolvasás és számlázása a fogyasztóval kötött megállapodásban kerül rögzítésre.

Vízmérőleolvasás és számlázás időpontja az idényfogyasztóknál:

- lakossági idényfogyasztók esetén mérőleolvasás augusztusban, vagy szeptemberben ezen túlmenően az év végi fogyasztás elszámolása érdekében (az adott évi áron), fogyasztói önleolvasói katon megküldésével történik.
- közületi fogyasztók esetén - az idény időtartama alatt - havonta.

Az idényfogyasztók részére a fenti vízmérőleolvasási időszakon túl bármikor készülhet számla pl. vízmérőcsere, tulajdonos változás, stb. miatt, az állandó fogyasztók számláival egyidőben.

Közkifolyók

A számla a tényleges (mért) fogyasztás alapján havonta készül.

Bekötési vízmérő és a mellékvízmérő fogyasztása közti különbszet elszámolás

Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbszetéből megállapított fogyasztási különbszetet a bekötési vízmérő szerinti fogyasztó köteles megfizetni a szolgáltatónak; a szolgáltatót pedig tájékoztatja az épületen belüli belső elszámolás módjáról.

A vízmérőleolvasást Szolgáltató dolgozói végzik, akik jogosultságukat fényképes azonosító igazolvánnyal igazolják.

A leolvasott fogyasztási értékeket és a leolvasás időpontját a vízmérőleolvasó-lista rögzíti.

Ha a vízmérőleolvasó az előző leolvasási időszakban olvasott értéket jelentősen meghaladó fogyasztást rögzít, arra külön fel kell hívni a Fogyasztó figyelmét. A Fogyasztó távollétében a fenti mértékű, nagyobb fogyasztásnál az állandó Fogyasztó részére értesítést kell hagyni, az idényfogyasztót levélben kell értesíteni.

7.4. Számlázás

A lakossági fogyasztások számlázását a területi szervezeti egységek, a közületi Fogyasztók esetében pedig a Szolgáltató Központja végzi.

A számlák az ellenőrzött és esetleg korrigált vízmérőleolvasó lista alapján készülnek.

A leolvasott adatokat számítógépes számlázási rendszerben rögzíteni szükséges, majd a rögzítési lista ellenőrzését és esetleges korrigálását követően kerülhet sor a számlák kiállítására.

A víz- és csatornadíj számlák kiállítása a díjfizetés módjától függően csoportosítva történik.:

- készpénzfizetéssel díjbeszedőnek,
- postai átutalással,
- pénzügyi átutalással.

7.5. A díjfizetés módja

7.5.1. Díjbeszedés helyszínen, készpénzzel

A Szolgáltató saját állományú munkavállalója a helyszínen a vízdíjszámla ellenében beszedi a szolgáltatás ellenértékét. A díj megfizetésének igazolása ez esetben a vízdíjszámlával történik. A díjbeszedőnek a Szolgáltató emblémájával ellátott fényképes igazolvánnyal és fényképes kítűző igazolvánnyal kell rendelkeznie, mely tartalmazza a díjbeszedő nevét, hogy milyen minőségben jár el (itt díjbeszedő felirat olvasható), igazolvány sorszámát, az igazolvány lejáratát idejét, a díjbeszedő személyi igazolványának számát. A díjbeszedés alkalmával a kítűző kártya viselése kötelező, melyet a Fogyasztó kérésére (esetleg a személyi igazolvánnyal együtt) a díjbeszedő köteles felmutatni.

Amennyiben a Fogyasztó megtagadja a fizetést, a díjbeszedő köteles tájékoztatni a fizetés elmaradásának következményeiről, illetve további ügyintézésrel kapcsolatos lehetőségeiről (pl. mennyiségi reklamáció, méltányossági kérelem, stb.).

7.5.2. Készpénz-átutalási megbízás felhasználásával történő fizetés

A Szolgáltató a vízdíjszámla megküldésével egyidejűleg készpénz-átutalási megbízást bocsát a Fogyasztó rendelkezésére, melynek felhasználásával tehet eleget a Fogyasztó a díjfizetési kötelezettségének.

A szolgáltatás ellenértékének megfizetését ez esetben a vízdíjszámla és a készpénz-átutalási megbízás feladóvevénye együttesen igazolja.

7.5.3. Pénzintézeten keresztül történő teljesítés

A bankszámlával rendelkező Fogyasztók a folyószámlát kezelő pénzintézettel szerződést köthetnek, melynek keretében a folyószámlát kezelő pénzintézet a Szolgáltató által megküldött vízdíjszámla ellenértékét a Fogyasztó folyószámlájáról átutalja a Szolgáltató részére.

A számlával rendelkező közületi fogyasztók esetén a Fogyasztóval kötött megállapodás alapján a szolgáltatás ellenértékének megfizetése átutalással vagy határidős beszedési megbízással történhet.

7.5.4. Befizetés a Szolgáltató kijelölt pénztáraiban

A fenti lehetőségeken túlmenően a Fogyasztónak lehetősége van befizetést teljesíteni készpénzben:

- központi pénztárban
- ügyfélszolgálati irodában
- üzemvezetőségen

Befizetés a Szolgáltató pénztárában bevételi pénztárbizonylaton, a víz- és csatornadíj-számlázási programrendszerben biztosított pénztárprogramon keresztül nyugtaadással történik.

7.6. Fizetési határidők

Ha a Szolgáltató és a Fogyasztó a szolgáltatási szerződésben eltérően nem állapodnak meg, a Fogyasztó, vagy a vízdíjszámla kiegyenlítését vállaló fizető köteles a feltüntetett díjat

- díjbeszedő útján történő fizetés esetén a számla bemutatásakor,
- készpénz-átutalási megbízással történő fizetés esetén a számla kézhezvételét követő 15 napon belül,
- pénzügyintézeteken keresztül történő fizetés esetén a számlán feltüntetett esedékességkor.

Amennyiben a Fogyasztó a szolgáltatás ellenértékét egy összegben megfizetni nem tudja, Szolgáltató illetékes szervezeti egységénél indokolt részletfizetési kérelmet terjeszthet elő.

7.7. Késedelmes fizetés

Amennyiben a Fogyasztó a számla összegét a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott mértékű késedelmi kamatot számít fel.

A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap.

A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a Fogyasztó a késedelmét kimentí.

A Fogyasztó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a Szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó köteletségére nincsen halasztó hatálya.

A Fogyasztót alaptalan számlareklamáció esetén is - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Amennyiben a számlareklamáció jogosnak bizonyult, Szolgáltató köteles az általa tévesen felszámított és befolyt összeget és annak a befizetés napjától a visszafizetésig terjedő időszakra járó törvényes mértékű késedelmi kamatát a Fogyasztónak visszatéríteni.

Nem vonatkozik ez a méltányossági kérelmek elbírálása során megítélt visszafizetésekre.

7.8. A fizetési hátralékok behajtása

Amennyiben a Fogyasztó díjfizetési kötelezettségének - a tartozás adatait feltüntető felszólítás ellenére sem tesz eleget, úgy Szolgáltató fizetési meghagyás kibocsátását, polgári per indítását, illetve a bíróság jogerős határozata alapján Fogyasztó ellen végrehajtási eljárás megindítását kezdeményezheti és/vagy a szolgáltatást a Rendelet 9. §-ában foglaltak szerint korlátozhatja, vagy szüneteltetheti.

7.9. A szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése

Ha a Fogyasztó a díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg, a mulasztásnak a szolgáltatás korlátozására irányadó következményeire fel kell hívni a figyelmét, az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat területileg illetékes intézetének egyidejű értesítése mellett.

A Szolgáltató a szolgáltatást a létfenntartáshoz, a közegészségügyi és tűzvédelmi követelmények teljesítéséhez, valamint az egészségügyi és gyermekintézmények ellátásához szükséges ivóvízellátás, továbbá a szennyvízelvezetésre irányuló szolgáltatás kivételével, az illetékes ÁNTSZ-nek az intézkedés bevezetését nyolc nappal megelőző értesítése mellett, az ÁNTSZ-nek az értesítésben foglaltakkal ellentétes állásfoglalása hiányában:

- időben és mennyiségben korlátozhatja,
- kizárólag termelési célú ivóvíz felhasználásnál szüneteltetheti, illetve három hónapon túli díjtartozás esetén további 30 napos határidővel a szolgáltatási szerződést felmondhatja.

A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás akkor biztosított, ha az ivóvízellátás legalább 50 l/fő/nap mennyiségben, négy emeletnél nem magasabb lakóépület esetén legfeljebb 150 m távolságon belüli, négy emeletnél magasabb lakóépületben pedig négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel járó vízvételzési lehetőséggel (közkielnyóról, tűzcsapról, szállított vízből) adott.

A díjhátralék megfizetésének igazolásától számított öt naptári napon belül a Szolgáltatónak a vízellátás korlátozására, szüneteltetésére tett intézkedéseket meg kell szüntetnie.

Az ÁNTSZ-nek a Fogyasztó részére megküldött értesítésben foglaltakkal ellentétes állásfoglalása hiányában a szolgáltató a bekötővezetékot leszűkítheti, lezárhatja.

A fenti intézkedések költségei – ideértve a szolgáltatás újraindításának költségeit is – a Fogyasztót terhelik.

8. Fogyasztói megkeresések, panaszügyek kezelése

A fogyasztói érdekek szabályozását, a fogyasztói érdekképviselőhez fűződő jogokat, valamint az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény tartalmazza.

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról az 1992. évi LXIII. törvény rendelkezik.

Társaság az ügyfélszolgálati tevékenységét a fenti törvények betartásával végzi.

A fogyasztói megkeresések az alábbi főbb csoportra oszthatók:

- információ, tájékoztatás kérése,
- bejelentések,
 - hibabejelentések,
 - szolgáltatás igénybevitelével kapcsolatos bejelentések
 - a fogyasztói adatokban történő változások közlése, bejelentése,
 - a Szolgáltató kezdeményezésére történő adatközlés (mérőállás bejelentés, helyszíni bejárás időpont egyeztetése, stb.)
 - a szolgáltatással kapcsolatos egyéb észrevételek közlése
- panaszok és reklamációk
- vízmérőóra rendkívüli hitelesítésének kérelme
- méltányossági kérelmek

A Fogyasztó megkeresésével a Szolgáltató a területileg illetékes szervezeti egységéhez, illetve a Szolgáltató Központjához fordulhat.

A telefonon, személyesen, vagy írásban tett bejelentésekről és panaszügyekről, a Szolgáltató külön nyilvántartást vezet. Méltányossági kérelmet a Szolgáltató csak írásban fogad el.

A fogyasztói megkeresések kivizsgálásába valamennyi esetben be kell vonni az illetékes szervezeti egységet.

Az észrevételek megválaszolása elsősorban annak a szervezeti egységnek a feladata, ahova a Fogyasztó megkeresésével fordult.

Más szervezeti egységhez továbbítani a megkereséseket csak indokolt esetben illetékesség hiányában szükséges.

A fogyasztói megkeresések kivizsgálását és az írásban történő válaszadást a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a vételüktől számított 30 napon belül el kell intézni.

A kivizsgálást végző szervezeti egység indokolt esetben legfeljebb 30 nappal meghosszabbítja a határidőt. Erről a panasztevőt írásban értesíteni kell.

8.1. Fogyasztói panaszok kezelése

A fogyasztói megkeresések közül a Szolgáltató kiemelten kezeli a fogyasztói panaszokat.

A **fogyasztói panasz** fogalma alatt a Szolgáltató a víz-, illetve csatornaszolgáltatási tevékenységre vonatkozóan tett negatív észrevételt ért.

Nem tekinthető fogyasztói panasznak:

- tájékoztatást kérő megkeresés,
- részletfizetési, vagy egyéb méltányossági kérelem,
- hibabejelentés,
- más Fogyasztó szabálytalan vízvételére, vagy csatornamű használatára vonatkozó bejelentés.

A fogyasztói panaszok fajtái:

- számlareklamáció
 - A számlán szereplő mérőállás, az elszámolt fogyasztás, az alkalmazott vízdíj/csatornadíj reklamációja, továbbá a számlán szereplő bármely számlaadattal kapcsolatos észrevétel.
- mérési reklamáció
 - A vízmérőóra helytelen működésére vonatkozó panaszok.
- Szolgáltatás minőségére vonatkozó panasz
 - A vízminőségre, a nyomás elégtelenségére, valamint a vízvételre, vagy a csatornamű használatának zavartatására, szagszennyezésre, továbbá az alkalmazottak magatartására vonatkozó panaszok.
- műszaki panasz
 - Olyan műszaki jellegű reklamáció, amely nem tartozik az előző pontokhoz.
- jogi természetű igénybejelentés
 - A szolgáltatási szerződésekkel, szerződésszegéssel kapcsolatos panaszokat, valamint védőterületekre, szolgalmi jog bejegyzésekre vonatkozó reklamációk.
- kártérítési igény
 - A szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben a fogyasztó által előterjesztett bármilyen kártérítési igény.

A Szolgáltató szigorú nyilvántartást vezet az egyes reklamációs ügyekről és a hibaforrás kiküszöbölése érdekében tett intézkedésekről. Az egyes szervezeti egységeknek havi, illetve negyedéves jelentési kötelezettségük van az előfordult panaszbejelentésekről.

Ha a Fogyasztó reklamációját - megítélése szerint - a Szolgáltató Központja sem rendezte kielégítően, úgy a Fogyasztó kérelmének orvoslását kérheti a fogyasztói érdekképviselői szervektől, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőségtől, vagy a területi Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett békéltető testülettől, továbbá azt bírósági úton érvényesítheti.

A békéltető testület hatáskörébe a szolgáltatások minőségével biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljárás kívüli rendezése tartozik.

9. Szolgáltató részéről kezdeményezett megkeresések

Azokat az eseteket, mikor a Szolgáltató a Fogyasztó felé megkereséssel él, az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

- információk közlése, tájékoztatások
- víziközműfejlesztési hozzájárulás megállapítása és beszedése
- szolgáltatás rendeltetésszerű működtetése
 - vízmérő csere (hitelesítés)
 - karbantartás javítás
- szolgáltatás ellenértékének elszámolása
 - vízmérő leolvasás
 - számlázás, díjbeszedés
- kintlévőségek behajtása
- szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzése
- a szolgáltatás időben és mennyiségben történő korlátozása, kizárása, szolgáltatási szerződés felmondása, stb.

A Szolgáltató elemi érdeke a közüzemi tevékenységéről a megfelelő szintű tájékoztatás megadása, működésének teljes körű megismertetése, valamint a Fogyasztót érintő információk közreadása, a bizalom kiépítése, illetve mindezek által a közvélemény formálása. A közérdekű adatok nyilvánosságának biztosítása érdekében a Szolgáltató különböző kiadványok, tájékoztatók, sajtó közlemények megjelentetésével, lakossági fórumok, önkormányzati konferenciák megtartásával, ügyfélszolgálati irodák működtetésével kívánja biztosítani a mindkét fél számára előnyös együttműködést.

A szolgáltatás rendeltetésszerű működtetésével kapcsolatos szolgáltatói megkereséseket az Üzletszabályzat korábbi fejezetei részletesen tartalmazzák:

- a víziközmű fejlesztési hozzájárulás kivetését és beszedését a II.2.2. és II.2.4. pontok,
- a vízórák cseréjét (hitelesítését) a II.7.1.1. pont
- a karbantartás, javítás problémakörét a II.5. pont
- a vízmérő leolvasását, számlázását és díjkifizetését a II.7.3, 7.4. és 7.5. pontok
- a kintlévőségek behajtását a II.7.8. pont.

9.1. A szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzése

A Rendelet lehetőségeket és kötelezettségeket ír elő a szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzésére.

A Szolgáltató jogosult az ingatlanokon lévő víziközmű hálózat, a tűzoltási célt szolgáló külön vízvezeték-hálózat (tűzivíz-hálózat) ellenőrzésére, amelyet az érintett Fogyasztó – előzetesen egyeztetett időpontban köteles lehetővé tenni.

A Szolgáltató a szennyvízelvezető törzshálózatba bocsátott szennyvíz mennyiségét és minőségét gazdálkodó szervezet esetén előzetes értesítés nélkül ellenőrizheti, amelyet az nem akadályozhat.

A Szolgáltató kizárólag elválasztó rendszerű, csak a szennyvízelvezetését szolgáló csatornahálózatot üzemeltet, ezért ellenőrizheti azt is, hogy szennyvízelvezető rendszerére nem történt-e illegális csapadékvíz rákötés.

Szolgáltató a szolgáltatás nem szabályszerű igénybevételével kapcsolatosan tapasztalt rendellenességek esetén a helyszínen ellenőrzést tart, melyről jegyzőkönyvet vesznek fel. A jegyzőkönyvet a Fogyasztóval, vagy megbízottjával, azok hiányában lehetőség szerint

hatósági tanúkkal alá kell írtni, illetve azt is rögzíteni szükséges, amennyiben a Fogyasztó megtagadja az aláírást.

Az ellenőrzéskor a házi és a csatlakozó víziközmű hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetve az előírásoktól eltérő víziközmű használat megszüntetéséről a Fogyasztó gondoskodni köteles. Ha ezeknek a Szolgáltató felhívására határidőn belül nem tesz eleget, a teljesítésre a település jegyzője kötelezi.

Nagykanizsa, 2007. augusztus 9.

Délzalai Víz- és Csatornamű ZRt.
8800 Nagykanizsa, Kisfaludy u. 15/A.

