



Szabályzat száma: **SZ.09.**

Üzletszabályzat

Készítette: Dr. Polay Alexandra kamarai jogtanácsos	Felülvizsgálta: Opicz Ágnes gazdasági igazgató	Jóváhagyta: Kendli Richárd elnök-vezérigazgató

TARTALOMJEGYZÉK

<u>I. Általános rész</u>	4
1./ A szabályzat célja	4
2./ A szabályzat hatálya	4
3./ A Víziközmű-szolgáltató bemutatása	5
A Víziközmű-szolgáltató működési területe.....	5
A Víziközmű-szolgáltató vezető és ellenőrző szervei, jogállásuk	5
A Víziközmű-szolgáltató munkaszervezete	6
A Víziközmű-szolgáltató központja.....	6
Ágazatok	6
4. Fogalmi meghatározások	7
<u>II. A szolgáltatás</u>	15
1./ Szolgáltatás tartalma	15
2./ A szolgáltatás létrehozása	15
2.1. Lakossági ivóvízbekötés	18
2.1.1. Igénybejelentés fogadása.....	18
2.1.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása.....	21
2.1.3. Locsolási célú vízmérő	22
2.1.4. Locsolási kedvezmény	23
2.2. Nem lakossági ivóvízbekötés	24
2.2.1. Igénybejelentés fogadása.....	24
2.2.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása.....	25
2.3. Lakossági szennyvízbekötés	26
2.3.1. Igénybejelentés fogadása.....	26
2.3.2. Szennyvízbekötés megvalósítása.....	27
2.4. Nem lakossági szennyvízbekötés.....	29
2.4.1. Igénybejelentés fogadása.....	29
2.4.2. A szennyvízbekötés megvalósítása	30
2.5. Bekötés hatósági kötelezés alapján	32
2.6. Tűzoltási célú ivóvízbekötés.....	34
2.7. Szolgáltatási pont, tulajdonjogi határ meghatározása	34
2.8. Saját vízbeszerzési hely és közműhálózat kapcsolata.....	35
2.9. Eljárás engedély nélküli víziközmű-bekötés esetén.....	35
3./ Közszolgáltatási szerződés.....	36
3.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat.....	36
3.2. Közszolgáltatási szerződések típusai	38
3.2.1. Lakossági Felhasználókkal kötött közszolgáltatási szerződés.....	38
3.2.2. Nem lakossági Felhasználókkal kötött közszolgáltatási szerződés	38
3.2.3. Mellékvízmérővel elkülönített vízhasználat közszolgáltatási szerződése	38
3.2.4. Közkifolyókra kötött közszolgáltatási szerződés	41
3.3. Közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei.....	41
3.4. A szolgáltatási jogviszony alanyainak jogai és kötelezettségei	42
3.4.1. A Felhasználó jogai	42
3.4.2. A Felhasználó kötelezettségei	43
3.4.3. A Víziközmű-szolgáltató jogai.....	45
3.4.4. A Víziközmű-szolgáltató kötelezettségei	45
3.5. Szerződésszegés és jogkövetkezményei	46
3.5.1. Szerződésszegés a Víziközmű-szolgáltató részéről.....	46
3.5.2. Szerződésszegés a Felhasználó részéről	46

3.6.Közzolgáltatási szerződés megszűnésének, szüneteltetésének esetei	48
3.6.1. A szerződés megszüntetése	48
3.6.2. Szerződés felmondása a Felhasználó részéről	49
3.6.3. A Felhasználó személyében történő változás	50
3.6.4. Felmondás a Víziközmű-szolgáltató részéről	53
3.6.5. Szüneteltetés	53
4./ Víziközművek üzemvitele	54
4.1. A szolgáltatás folyamatossága, az előre tervezhető korlátozás, szolgáltatási szünettel járó munkák	54
4.2. A szolgáltatott ivóvíz minősége.....	56
4.3. vízminőségvédelem	57
4.4. A közcsatornába beengedhető szennyvíz minősége	57
4.4.1. Ellenőrzés	58
4.4.2. Csatornabírság	61
4.5. Tisztított szennyvíz minősége.....	61
5./ Hibaelhárítás	62
5.1. Hibabejelentés.....	62
5.2. A hibaelhárítás rendje	62
6. A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere	63
6.1. A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszerének elemei	63
6.2. A díjak kialakításának általános elvei.....	63
6.2.1. Önköltségen alapuló árképzés	63
6.2.2. Költségmegtérülési elve	64
6.2.3. Legkisebb költség elve	64
6.3. Ivóvízszolgáltatás, valamint szennyvízelvezetés és kezelés díjrendszere	64
6.4. Csatlakozási díjszabás	64
6.5. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás	66
7. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása.....	66
7.1. Az elszámolás alapját képező mérőberendezések	66
7.1.1. Vízfogyasztás mérő	66
7.1.2. Szennyvíz mennyiségmérő.....	69
7.2. A fogyasztás megállapítása.....	70
7.2.1. Ivóvíz mennyiségének meghatározása	70
7.2.2. Szennyvíz mennyiségének meghatározása.....	73
7.3. Vízmérő leolvasás.....	74
7.4. Számlázás, elszámolás és elszámolás meghibásodás, hibás mérés és mérési eredmények, mérőeszköz hiánya esetén.....	76
7.5. A díjfizetés módja.....	79
7.5.1. Befizetés a Víziközmű-szolgáltató ügyfélszolgálatán	79
7.6. Fizetési határidők.....	79
7.6.1. Részletfizetés feltételei.....	80
7.7. Késedelmes fizetés.....	80
7.8. A fizetési hátralékok behajtása	81
7.9. A szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése	82
7.10. Védendő Felhasználó.....	85
8./ Felhasználói megkeresések, panaszügyek kezelése	89
8.1. Felhasználói panaszok kezelése.....	90
8.1.1. Szóbeli panaszok ügykezelése.....	90
8.1.2. Írásbeli panaszok ügykezelése.....	91
8.1.3. Panasz dokumentációinak kezelése, ügyintézés.....	91
9./ Víziközmű-szolgáltató részéről kezdeményezett megkeresések	94
9.1. A szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzése.....	95

<u>10./ Adatvédelem</u>	95
<u>11. Ügyfélszolgálati irodák, egyéb elérhetőségek</u>	96
<u>Irányadó jogszabályok</u>	99
<u>Mellékletek</u>	100
1. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató	
2. számú melléklet: Közzolgáltatási szerződés	
3. számú melléklet: Kötbér alkalmazásának esetei és mértéke	
4. számú melléklet: Átalányfogyasztás	
5. számú melléklet: Kérelem szociálisan rászoruló személyként a védendő felhasználók nyilvántartásba történő felvétel, nyilvántartás meghosszabbítása	
6. számú melléklet: Kérelem fogyatékkal élő személyként a védendő felhasználók nyilvántartásba történő felvétel, nyilvántartás meghosszabbítása	
7. számú melléklet: Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata	
8. számú melléklet: A házi szennyvíz beemelő üzemeltetésére vonatkozó megállapodás	
9. számú melléklet: A házi szennyvíz beemelők kiépítésére vonatkozó alapvető műszaki követelmények	
10. számú melléklet: Felhasználói igénybejelentés locsolási kedvezményre	

I. Általános rész

A **Délzalai Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (továbbiakban *Társaságként* vagy *Víziközmű-szolgáltatóként* említve) a Felhasználók tisztességes tájékoztatása érdekében a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. tv. (a továbbiakban: Vgt.), a **víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény** (továbbiakban: Vksztv.), **illetve a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet** (a továbbiakban: Vhr.), a **fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény** (továbbiakban Fgytv.) előírásainak megfelelően készítette el **Üzletszabályzatát**.

1./ A szabályzat célja

A víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek Víziközmű-szolgáltatóra és Felhasználóra vonatkozó szabályainak áttekinthető rögzítése.

A Társaság egyik legfontosabb stratégiai célja a cég felhasználó orientált működtetése, a felhasználói igények kielégítése, a felhasználókkal való jó partneri kapcsolat kiépítése és fenntartása.

Célja továbbá a felhasználói elvárások biztonságos és folyamatos teljesítése.

A Víziközmű-szolgáltató a Felhasználókkal 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 Víziközmű-szolgáltató 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 Felhasználói igényeket és a környezetvédelmi szempontokat kielégítő színvonalú ivóvízellátási és szennyvízelvezetési szolgáltatást nyújtson minden Felhasználónak, a különleges igényeket támaztó üdülöhelyi ellátást is beleértve.

2./ A szabályzat hatálya

Az Üzletszabályzat hatálya a Víziközmű-szolgáltató vízjogi engedélyében meghatározott működési területére, a Víziközmű-szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló Felhasználókra, a Víziközmű-szolgáltatótól ivóvizet átvevő Víziközmű-szolgáltatókra, és a Víziközmű-szolgáltató alkalmazottaira terjed ki.

A Víziközmű-szolgáltató a jóváhagyott Üzletszabályzatot köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.

Az Üzletszabályzatot valamennyi szervezeti egységnél a Felhasználók 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.

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

A Közzolgáltatási Szerződések elválaszthatatlan mellékletét képezik a Víziközmű-szolgáltató Általános Szerződési Feltételei. A Közzolgáltatási Szerződés aláírásával a Felhasználó hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Víziközmű-szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket és az Üzletszabályzatot jogszabályváltozás és más változás okán egyoldalúan módosítsa. Az Általános Szerződési Feltételek és az Üzletszabályzat bármely okból történő módosítása esetén a Víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználót a módosítás tényéről és tartalmáról a módosításoknak a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyását követő hatályba lépése után 3 napon belül az ügyfélszolgálaton, valamint a társaság honlapján (www.dzviz.hu) értesíteni.

Jelen Üzletszabályzat vonatkozó jogszabályokkal ellentétes rendelkezése semmis. Az Üzletszabályzat bármely rendelkezésének semmisége nem érinti a többi rendelkezés érvényességét.

3./ A Víziközmű-szolgáltató bemutatása

A Víziközmű-szolgáltató működési területe

A Víziközmű-szolgáltató a jogszabályok és a vízjogi engedélyekben meghatározott feltételekkel és keretek között működik.

Működési területe Zala és Somogy vármegye meghatározott részeire terjed ki, melyeket a Víziközmű-szolgáltató Alapszabálya tartalmaz.

A Víziközmű-szolgáltató vezető és ellenőrző szervei, jogállásuk

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

Közyűlés:

A Víziközmű-szolgáltató legfőbb döntéshozó szerve, amely a részvényesek összességéből áll.

A közgyűlés választja a Víziközmű-szolgáltató Igazgatóságát, Felügyelő Bizottságát, könyvvizsgálóját és bízta meg vezérigazgatóját.

Igazgatóság:

A Víziközmű-szolgáltató ügyvezető szerve, élén az Igazgatóság elnöke áll.

Az Igazgatóság intézi a Víziközmű-szolgáltató ügyeit, képviseli a Víziközmű-szolgáltatót bíróságok és más hatóságok előtt, valamint harmadik személyekkel szemben.

Felügyelő Bizottság:

Ellenőrzi a Víziközmű-szolgáltató ügyvezetését, üzletpolitikai döntéseit folyamatosan figyelemmel kíséri, jogában áll az Igazgatóság tagjaitól, a Víziközmű-szolgáltató dolgozóitól jelentést vagy felvilágosítást kérni, a Víziközmű-szolgáltató könyveit, bankszámláját, iratait és pénztárát bármikor megvizsgálni, vagy szakértővel a Víziközmű-szolgáltató költségére megvizsgáltatni.

Könyvvizsgáló:

A könyvvizsgáló a Víziközmű-szolgáltató 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 Víziközmű-szolgáltató tevékenységét, a jogszabályok, az alapító okirat a Víziközmű-szolgáltató Szervezeti és Működési szabályzat keretei között, illetve a Közgyűlés és az Igazgatóság határozatainak megfelelően.

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

A Víziközmű-szolgáltató munkaszervezete

A pontos szervezeti felépítést a Víziközmű-szolgáltató Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza, rajzzal együtt.

A Víziközmű-szolgáltató központja

A Víziközmű-szolgáltató operatív irányító, ellenőrző munkaszervezete. Megtervezi, összefogja és felügyeli az ágazatok 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, ügyfélszolgálat 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.

Ágazatok

A Délzalai Vízmű ZRt. területén 3 ágazat található.

Az ágazatok 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 ágazatok működésük keretszabályait a működési területükre érvényes szervezeti és működési szabályzataikban rögzítik.

Ágazat - a továbbiakban: területileg illetékes szervezeti egység.

4./ Fogalmi meghatározások

1. **alapidj:** a víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj;
2. **átadási ár:** a víziközműves kapcsolódó szolgáltatás ellenértéke, az átadott víz ára vagy az átvett szennyvíz kezelési íja;
3. **átadási pont:** a víziközmű törzshálózat azon része, amely beépített mérőberendezés, elzárószerelvény és mintavételi lehetőség útján biztosítja két víziközmű-rendszer kapcsolatát, valamint az összekapcsolt víziközmű-rendszerek üzemeltetése során az ivóvízátadás, -átvétel és a szennyvízátadás, -átvétel mennyiségi és minőségi elszámolásának műszaki feltételeit;
4. **átadott szennyvíz:** a Víziközmű-szolgáltató által másik Víziközmű-szolgáltatónak szennyvízelvezetési és -tisztítási céllal átadott szennyvíz;
5. **átadott víz:** a Víziközmű-szolgáltató által más Víziközmű-szolgáltató részére nyújtott szolgáltatás keretében átadott ivóvíz;
6. **bebocsátó:** aki a bebocsátási helyen a szennyvíz-törzshálózatra bekötött ingatlanról a szennyvízelvezetés szolgáltatási ponton a közműves szennyvízelvezető törzshálózatba szennyvizet, vagy a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízbebocsátási ponton nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet bocsát be;
7. **bebocsátási hely:** közműves szennyvízelvezetés esetében a szennyvízelvezetés szolgáltatási pontja, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz esetében pedig a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátási pontja;
8. **bekötési vízmérő:** a felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz-bekötővezeték végpontjára telepített mérő;
9. **beszerzési szabályzat:** a víziközművek működtetéséhez szükséges eszközök, anyagok és tárgyak folyamatos rendelkezésre állásának biztosítására vonatkozó előírás;
10. **csatlakozó hálózat:** több felhasználási hely ivóvizét az ivóvíz-bekötővezeték végpontjától a házi ivóvízhálózatokba szállító vízvezeték-hálózat (csatlakozó ivóvízhálózat), vagy több felhasználási hely szennyvizét a házi szennyvízhálózatból a szennyvíz-bekötővezeték végpontjáig szállító vezeték-hálózat (csatlakozó szennyvízhálózat), amely az érintett felhasználási helyek szerinti ingatlantulajdonosok közös tulajdonát képezi;
11. **egészségügyi intézmény:** az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 3. § g) pontja szerinti intézmény;
12. **egyéb víz:** a szennyvíz törzshálózatba bocsátott települési, háztartási vagy ipari szennyvíznek nem minősülő, a Víziközmű-szolgáltató hozzájárulásával bebocsátott használt víz;
13. **egyedi szennyvízkezelő berendezés:** olyan vízilétesítmény, amely legfeljebb egy ingatlanon keletkező települési szennyvíz nem közműves, biológiai tisztítását energiabevitel segítségével végzi,
14. **egyesített rendszerű csatornahálózat:** olyan csatornahálózat, amelyben a szennyvízelvezető hálózat és a vízgyűjtőterület bármely pontjáról a szenny- és csapadékvíz a közműhálózat igénybevételeivel kevert (szennyvíz és csapadékvíz együtt) szennyvízként kerül a település szennyvíztisztító telepére;
15. **elkülönített felhasználói hely:** felhasználási helyen belül minden, önálló vízhasználattal rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény;
16. **elkülönített vízhasználó:** az elkülönített felhasználói hely tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója;
17. **ellátási terület:** olyan, települési közigazgatási területtel vagy területekkel egyértelműen behatárolható terület, amelyen belül a felhasználók részére az adott víziközmű-szolgáltatást ugyanaz a víziközmű-szolgáltató végzi;

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

18. **elszámolási időszak:** szerződésben megállapított, az elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak;
19. **elválasztott rendszerű csatornahálózat:** olyan csatornahálózat, amely kizárólag szennyvizet vezet el a település szennyvíztisztító telepére;
20. **felhasználási hely:** az a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan, amelyen a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó igénybe veszi;
21. **felhasználó:** a víziközmű-szolgáltatást a Vksztv. szerinti szerződéses jogviszony keretében vagy a 31/A. § (1) bekezdésében meghatározott ideiglenes szolgáltatás időtartama alatt a víziközmű-szolgáltató előzetes hozzájárulásával ténylegesen igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa;
22. **felhasználói panasz:** olyan, a felhasználó által a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatban írásban, személyesen szóban vagy elektronikus formában előterjesztett beadvány, megkeresés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul,;
23. **fogyasztásmérő:** a vízmennyiség vagy a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz:
- a) **ivóvízmérő:** a bekötési vízmérő és a mellékvízmérő mellett az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz és annak tartozékai:
 - aa) **átadási vízmérő:** Víziközmű-szolgáltatók között a mennyiségi elszámolás mérésére szolgáló, az átadási ponton az átvevő által beépített ivóvízmérő,
 - ab) **ikermérő:** egy vagy több ingatlan különböző felhasználási helyei ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz bekötővezeték végpontjára csillagpontosan kialakított bekötési vízmérők,
 - ac) **locsolási vízmérő:** locsolási célú vízhasználat mérése céljából ivóvíz-bekötővezetékre telepített kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő vagy ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő,
 - ad **törzshálózati vízmérő:** közvetlenül a törzshálózati felhasználási helyekre, többek között közterületi vízvételi helyre telepített vízmérő;
 - b) **szennyvízmennyiség-mérő:** a szennyvízhálózatba beépített – az áramló szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgáló – kalibrált mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait is:
 - ba) **átadási szennyvízmennyiség-mérő:** az átadó és az átvevő szennyvíz-hálózatának csatlakozási pontján, vagy összekötő vezetéken, az átadó és az átvevő által egyeztetett helyen, az átadó által beépített, kalibráltatott szennyvízmennyiség-mérő,
 - bb) **közműves szennyvízmennyiség-mérő:** a szennyvíz mennyiségének mérésére alkalmas, a felhasználó által a Víziközmű-szolgáltató jóváhagyásával beépített műtárgy, berendezés, amelyet a felhasználó akkreditált, kalibráló laboratórium igénybevételével hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz;
 - c) **telki vízmérő:** a felhasználási helyről a szennyvíz törzshálózatba vezetett mindazon vizek mennyiségének meghatározására szolgáló, a gyártó előírásai szerint beépített, hitelesített mérőeszköz – ide nem értve a bekötési vízmérőt, a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőt és a locsolási vízmérőt – amely a saját célú ivóvízműből, saját célú kútból vagy más, a felhasználási helyen keletkező természetes vízforrásból származó víz térfogatát méri;
24. **fogyasztással arányos díj:** 1 m³ szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja;

25. **fogyatékkal élő felhasználó:** a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű – szolgáltatás felfüggesztésére vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti.
26. **gazdálkodó szervezet:** a Vksztv. szerinti gazdálkodó szervezet;
27. **gördülő fejlesztési terv:** víziközmű-rendszerekre vonatkozó hosszú távú, felújítási és beruházási tervrészekből álló terv;
28. **gyermekintézmény:**
- a) a nemzeti köznevelésről szóló törvény szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai nevelési-oktatási intézmény, konduktív pedagógiai intézmény, és az ezekhez tartozó kollégium, ha
 - aa) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
 - ab) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos köznevelési szerződéssel rendelkezik;
 - b) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti bölcsődei ellátást nyújtó intézmény és szolgáltató, napközbeni gyermekfelügyelet, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet, ha
 - ba) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
 - bb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik;
29. **havária:** olyan, előre nem látható természetes eredetű vagy emberi tevékenység miatt bekövetkező, azonnali beavatkozást, illetve intézkedést igénylő rendkívüli esemény, amely veszélyezteti az életet vagy az egészséget, valamint vagyoni kárt vagy megnövekedett környezetterhelést, illetve környezetszennyezést okoz;
30. **házikert:** az ingatlan egybefüggő, beépítetlen, legfeljebb 2000 négyzetméter alapterületű kerthasználatú területrésze, amelyen nem üzletszerű gazdálkodási tevékenység valósul meg;
31. **házi ivóvízhálózat:** a felhasználási hely ivóvízfogyasztását biztosító - az ingatlan alkotórészét képező - vezeték, amely a vízkivételi helyig szállítja a vizet, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen vízmérő berendezés elhelyezésére szolgáló akna és a fogyasztói csap);
32. **házi szennyvízhálózat:** a felhasználási helyen keletkező szennyvíz összegyűjtését szolgáló - az ingatlan alkotórészét képező - vezeték, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen szennyvízmennyiség-mérő, szennyvízminőség-ellenőrző akna, szennyvíz-előkezelő mű);
33. **háztartási szennyvíz:** rendszeres emberi tartózkodás céljára szolgáló területről származó szennyvíz, ami az emberi anyagcseréből és háztartási tevékenységből származik, és nem tartalmaz talajvizet vagy csapadékvizet, továbbá nem minősül veszélyes hulladéknak;
34. **ipari szennyvíz:** minden olyan szennyvíz, amely ipari vagy kereskedelmi tevékenységből származik, és nem minősül háztartási szennyvíznek vagy csapadékvíznek és nem veszélyes hulladék;
35. **ivóvíz – bekötővezeték:** az ivóvíz – elosztóhálózat és a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, az ivóvíz-törzshálózat részét képező vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely
- a) bekötési vízmérő esetében:
 - úszótelkes és telekhatáron kialakított zárt sorú beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,

- önálló vízmérő aknaként kialakított vízmérési helyen bekötési vízmérőt követő elzáró szerelvényig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakaszig végéig terjed,
- b) bekötési vízmérő hiányában, vagy ha a bekötési vízmérőt nem önálló műtárgyként kialakított vízmérési helyen építették ki, az ivóvíz – törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakaszig végéig terjed;
36. **ivóvízmérési hely:** az ivóvizet szállító vezeték és környezetének úgy kialakított része, amely lehetővé teszi – a vonatkozó jogszabályi előírásoknak is megfelelően – az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízmérő szakszerű beépítését, működtetését és ellenőrzését;
37. **ivóvízvételi hely:** az ivóvizet szállító vezeték azon része, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékből ivóvíz vételezése lehetséges;
38. **ivóvíz-törzshálózat:** olyan a víziközmű-rendszer részét képező hálózat, amely az ivóvíz-főnyomóvezetékből, az erre kapcsolt elosztóvezetékekből és ezek berendezéseiből áll;
39. **kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés:** nem gravitációs körülmények között üzemeltetett, nyomás alatti vagy vákuumos elven működő szennyvízelvezető hálózat;
40. **közüteményi felhasználó:** a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet 55/A. § szerinti felhasználó;
41. **közműfejlesztési kvóta:** víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolni kívánt ingatlanhoz a víziközmű-szolgáltató által a közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett részére biztosított vagy biztosítandó kapacitás, amelynek mértékegysége: m³/nap;
42. **közműves ivóvízzel ingatlanon belül ellátott:** a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan;
43. **közműves ivóvízzel ingatlanon kívül ellátott:** az, akinek lakhelyének legfeljebb 150 méteres körzetén belül, közterületen, közkifolyón keresztül közüzemi ivóvízzel ellátott ivóvízvételi hely található;
44. **közüteményi vízvételi hely:** lakossági ivóvíz-fogyasztás biztosítására, különösen korlátozás és felfüggesztés esetén, vagy rendkívüli helyzetben tűzvíz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízellátási műtárgy;
45. **lajstrom:** a közérdekű üzemeltetési feladatok ellátására önként vállalkozó víziközmű-szolgáltatókról a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) által vezetett olyan nyilvántartás, ami tartalmazza a víziközmű-szolgáltatók nevét, székhelyét és képviselőjének nevét;
46. **lakossági felhasználó:** az a természetes személy felhasználó, aki nem jövedelemszerző gazdasági tevékenység keretében, hanem saját háztartása, üdülő vagy hétvégi ház, garázs ellátása érdekében veszi igénybe a víziközmű – szolgáltatást, valamint a társasház és a lakásszövetkezet;
47. **nem lakossági felhasználó:** lakossági felhasználói körbe nem sorolható felhasználó;
48. **mellékszolgáltatási szerződés:** az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közszolgáltatási szerződés;
49. **mellékvízmérő:** a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített ivóvízhasználat mérésére szolgáló mérő;
50. **műszakilag elérhető:** az a törzshálózat, amely a víziközmű-bekötővezeték (ivóvíz-bekötővezeték, illetve szennyvíz-bekötővezeték) kiépítésével elérhető, és az igényelt kapacitás rendelkezésre áll;
51. **műszakilag rendelkezésre álló szennyvízcsatorna:** az ingatlant határoló közterületen található szennyvízelvezető törzshálózat, amelybe a házi szennyvízhálózat bekötése

- gravitációsan, kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés esetén házi beemelő vagy vákuumszelep közbeiktatásával biztosítható;
52. **nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-bebocsátási pont:** a szennyvíz törzshálózatnak vagy szennyvíztisztító telepnek e célra kijelölt és kialakított része, amely vízjogi üzemeltetési engedéllyel rendelkezik;
53. **nyíltárkos bemérés:** a víziközmű-hálózat vezetékai és műtárgyai természetben azonosítható pontjainak nyílt munkaárókban geodéziai mérési technológiával történő bemérése EOVS rendszerben;
54. **nyomáspróba:** zártszelvényű, 1 bar-nál nagyobb nyomás alatti folyadékszállító hálózatok minőségvizsgálatára előírt módszer;
55. **rendszerfüggetlen víziközmű-elem:** a víziközmű olyan nem egyedi gyártású berendezése, alkotórésze, amely a víziközműtől állagsérelem nélkül elválasztható és a víziközmű-hálózaton vagy a víziközmű-hálózatok között - alkalmazási céljára figyelemmel - szabadon áthelyezhető (így különösen fogyasztásmérő berendezés, szennyvíz átemelő szivattyú, irányítástechnikai berendezés);
56. **szennyvíz-bebocsátási pont:** a szennyvízelvezetés szolgáltatási pont vagy a települési folyékonyhulladék-bebocsátási pont;
57. **szennyvíz-bekötővezeték:** a szennyvízgyűjtő-hálózat és a házi szennyvízhálózat vagy a csatlakozó szennyvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, a szennyvíz-törzshálózat részét képező vezeték a tartozékaival, amely a felhasználási helyen keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés esetében a csapadékvizeknek a szennyvíz-törzshálózatba történő bebocsátására szolgál;
58. **szennyvíz előtisztító (előkezelő) berendezés:** a szennyvízelvezető mű káros szennyezésének megelőzését szolgáló műtárgy (vízilétesítmény), amely a szennyvízbebocsátás előtt – a vízjogi engedélyben illetve jogszabályban előírt minőségűre tisztítja – a szennyvizet;
59. **szennyvíztisztító telep:** a víziközmű szennyvíztisztítási feladatait szolgáló önálló része, amely szennyvíz mechanikai, biológiai, esetleg harmadik tisztítási fokozattal történő tisztítását biztosítja, a kapcsolódó iszapkezelési technológiával, ide nem értve a biogáz hasznosító üzemet;
60. **szennyvíz törzshálózat:** olyan, a víziközmű-rendszer részét képező hálózat, amely a szennyvíz főgyűjtőből, az erre kapcsolt mellékgyűjtőkből és ezek berendezéseiből áll;
61. **szociálisan rászoruló felhasználó:** az a természetes személy, aki, vagy akinek a háztartásában élő személy:
- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993.évi III.törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B.§-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
 - b) a Szocvtv. 33.§-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
 - c) a Szocvtv. 45. § (1) bekezdés a) pontja szerint a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,
 - d) a Szocvtv. 40-44§-a szerinti ápolási díjban részesül,
 - e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997.évi XXXI.törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19.§-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
 - f) a Gyvt. 25§-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesül, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül,
 - g) a Gyvt. 54.§-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásba helyezett nevelésbe vett gyermeket, vagy
 - h) a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény (a továbbiakban: 2018. évi

- CIII. törvény) szerinti Lebonyolítóval a 2018. évi CIII. törvény alapján bérleti jogviszonyban áll,
- i) a Szocvtv. 38-39/C. §-a szerinti gyermekek otthongondozási díjában részesül.
62. **szolgáltatási díj:** a víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékeként Vsztktv. szerint fizetendő díj;
63. **szolgáltatási pont:**
- a) ivóvíz-szolgáltatási pont:
 - aa) az ivóvíz-bekötővezetéknek a felhasználó felőli végpontja,
 - ab) a Víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont,
 - ac) a Víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett rendszer átadási pontja,
 - b) szennyvízelvezetési szolgáltatási pont: a szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja, amely
 - ba) gravitációs bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneti oldala, ezek hiányában
 - zártosorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - nem zártosorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,
 - bb) kényszeráramoltatású bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 méter távolságra telepített házi szennyvízbeemelőkben vagy szerelvényekben található öblítőcsanak törzshálózat felőli oldalán beépített elzáró-szerelvény kimeneti oldala, ezek hiányában
 - zártosorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - nem zártosorú beépítés esetén az ingatlan határvonala, (2024. január 1. napját követően létesített új bekötés esetén kell alkalmazni)
 - bc) a Víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közötti közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
 - bd) a Víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
 - be) a szennyvíz-átadó rendszernek átadási pontja;
64. **szolgáltatott ivóvíz:** közszolgáltatási jogviszony keretében a felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételzés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz;
65. **tartós adathordozó:** olyan informatikai eszköz, amely birtokosa számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő elektronikus megjelenítését;
66. **települési szennyvíz:** háztartási, vagy háztartási és ipari szennyvíz, továbbá egyesített elvezető rendszer esetén ezek csapadékvízzel képződött keveréke;
67. **új üzem:** olyan üzem, amely e rendelet hatálybalépését követően
- a) kezdi meg működését,
 - b) kezdi meg a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló 220/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 220/2004. (VII.21.) Korm. rendelet) 1. számú mellékletében meghatározott anyagok (a továbbiakban: Szennyezőanyag lista) felhasználásával járó tevékenységét, vagy
 - c) legalább 20%-kal tartósan megnöveli az e rendelet hatálybalépését megelőző időszakhoz képest a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagok felhasználását;
68. **üzem:** az a természetes vagy – a lakásszövetkezetek kivételével – jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki (amely) a Szennyezőanyag listában

meghatározott anyagot használ, továbbá a Szennyezőanyag listában meg nem jelölt anyagokat a küszöbérték 10%-át elérő mértékben bocsát be a közműves szennyvízelvezető műbe;

69. **védendő felhasználó:** az a természetes személy felhasználó, ideértve a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználót, valamint a fogyatékkal élő felhasználót is, aki jogszabályban meghatározott szociális helyzete alapján a víziközmű-szolgáltatásban megkülönböztetett feltételek szerint vehet részt;
70. **víziközmű:** olyan közcélú vízellátási mű, amely
- a) település vagy települések közműves ivóvízellátását, ezen belül az ivóvíztermelést, az ehhez kapcsolódó ivóvízbázis-védelmet, az ivóvízkezelést, -tárolást, -szállítást és -elosztást, felhasználási helyekre történő eljuttatást, mindezekhez kapcsolódóan a tűzvíz biztosítását vagy
 - b) a közműves szennyvízelvezetés során (egyesített rendszer esetén a csapadékvíz-elvezetést is ideértve) a szennyvíz felhasználási helyekről történő összegyűjtését, elvezetését, tisztítását, a keletkező szennyvíziszap kezelését és a tisztított szennyvíz hasznosítását, elhelyezését szolgálja;
71. **víziközmű-fejlesztés:** víziközműre irányuló olyan beruházási vagy felújítási tevékenység, mely célja szerint új víziközmű létesítését, a meglévő víziközmű bővítését, rekonstrukcióját és pótlását is magába foglalhatja;
72. **Víziközmű-fejlesztési és Ellentételezési Alap:** az állam által létrehozott alap, amely a víziközmű-fejlesztések és a víziközmű-szolgáltatók működésének ellentételezésére szolgál, és amelybe a víziközmű-szolgáltatók az indokolt költségeikhez képest elért többletbevételeire tekintettel teljesítik a befizetéseket, és ahonnan a víziközmű-szolgáltatók a meg nem térülő elismert indokolt költségeikre tekintettel ellentételezésben részesülnek.
73. **víziközmű-hálózat:** az ivóvíz-törzshálózat, a szennyvízelvezető törzshálózat a kapcsolódó víziközmű rendszerelemek, valamint az ivóvíz és a szennyvíz bekötővezetékek együttesen;
74. **víziközmű-működtetés:** a víziközmű üzemeltetésével, valamint a víziközmű-fejlesztéssel kapcsolatos tevékenységek összessége;
75. **víziközmű-rendszer:** a víziközművek olyan egybefüggő struktúrája, amely:
- a) önállóan, kizárólag egy település ellátását biztosítja (szigetüzem),
 - b) önállóan, több település ellátását is szolgálja,
 - c) átadási pontokkal egyértelműen körülhatárolt, kapcsolódó szolgáltatás nyújtásával, illetve igénybevételeivel egy vagy több településre nézve közvetlenül vagy közvetve biztosítja a víziközmű-szolgáltatás műszaki feltételeit,,
76. **víziközmű-szolgáltatás:** közszolgáltatási szerződés keretében nyújtott a közműves ivóvízellátás az ahhoz kapcsolódó tűzvíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és - tisztítás, ide értve az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetést is (a továbbiakban együtt: víziközmű-szolgáltatási ágazatok)
77. **víziközmű-szolgáltatói működési engedély:** a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) által kiadott engedély, amely kizárólagos jogot biztosít és kötelezettséget jelent az engedélyben meghatározott ellátási területen víziközmű-szolgáltatás nyújtására,
78. **víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan:** az az ingatlan vagy ingatlanrész
- a) amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvízellátásra lehetőséget kínál, vagy
 - b) amelyen a keletkező szennyvíz részben, vagy egészben történő elvezetése érdekében a szennyvíz-bekötővezetékhez csatlakozva a házi szennyvízhálózat, vagy a csatlakozó szennyvízhálózat és a házi szennyvízhálózat kiépült;

79. **víziközmű-szolgáltató:** a Vksztv. szerinti víziközmű-szolgáltatói működési engedéllyel (a továbbiakban: engedély) rendelkező gazdasági társaság;;
80. **víziközmű üzemeltetése:** a víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a víziközmű-szolgáltató által végzett mindazon tevékenységek összessége, amelyek a jogszabályokban és az üzemeltetési szerződésben előírt követelmények teljesítése érdekében okszerűen merülnek fel;
81. **vízzárósági próba:** az épített, zártszelvényű, gravitációs elven működő folyadékszállító hálózatok és tároló medencék minőségvizsgálatára előírt módszer.

II. A szolgáltatás

1./ A szolgáltatás tartalma

A víziközmű szolgáltatás a közüzemi szolgáltatások körébe tartozik, nevezetesen:

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

A **közműves ivóvíz-ellátási szolgáltatás** akkor teljesül, ha a Víziközmű-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 Víziközmű-szolgáltató az ivóvízhálózatba bekapcsolt vagy egyedi vízmérőhellyel – saját kút esetén beépített mérővel – rendelkező ingatlanon keletkező szennyvizek összegyűjtését, elvezetését és tisztítását elvégzi.

A Társaság közüzemi szolgáltatást a vízjogi üzemeltetési engedélyben rögzített feltételekkel és működési területen közszolgáltatási szerződés alapján gyakorolhat.

2./ A szolgáltatás létrehozása

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanok bekötését külön-külön bekötő vezetékekkel kell megvalósítani. Egy felhasználási hely ellátására több ivóvíz-bekötővezeték csak katasztrófavédelmi vagy műszaki okból létesíthető.

A vízmérőhelyet az ingatlanoknak a bekötést lehetővé tevő ivóvízhálózatot magában foglaló, közterület felé eső 1 méteres sávjában kell kialakítani. Úszótelkes, telekhatáron kialakított zártosorú beépítés esetén vagy műszakilag indokolt esetben a vízmérőhely épületen belüli közös helyiségben, faliszekrényben, - más megoldás hiányában - közterületen is kialakítható.

Közterületi elhelyezés esetén a vízmérőhelyet a víziközmű-szolgáltató - a közterületen tulajdonosi jogokat gyakorló személy hozzájárulása alapján - jelöli ki.

A felhasználási hely közműves ivóvízellátása érdekében a házi, illetve csatlakozó ivóvízhálózat vonatkozásában szükséges vízelosztó, nyomásfokozó, nyomáscsökkentő vagy megszakító berendezés létesítéséhez a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása szükséges.

Az ivóvíz közműhálózatba bekapcsolt házi ivóvízhálózatot saját célú vízellátó létesítménnyel összekötni tilos.

Ha a bekötést nem a felhasználási hely tulajdonosa kezdeményezi – kivéve azt az esetet, amikor a víziközmű-szolgáltató bejelentésére a tulajdonost a vármegyei kormányhivatal kötelezi az ingatlan beköttetésére – a Víziközmű-szolgáltató hozzájárulása csak a tulajdonos előzetes

írásbeli hozzájárulásával adható meg. Ha közös bekötéssel a víziközmű-szolgáltatás műszakilag megoldható – a felhasználási helyek tulajdonosai írásbeli szerződése és a Víziközmű-szolgáltató előzetes hozzájárulása alapján – több szomszédos felhasználási hely ellátására közös bekötővezeték és csatlakozó hálózat építhető. Közös bekötés esetén a felhasználási helyek tulajdonosai a víziközmű közös használatából eredő jogok és kötelezettségek egymás közötti gyakorlását külön szerződésben rögzítik. Az igénybejelentés mellékletét képező szerződésben meg kell nevezni a szolgáltatási díj - az esetleges víziközmű-fejlesztési hozzájárulás - megfizetésére kötelezett felhasználót.

Ha a víziközmű-szolgáltatást olyan ingatlanon igénylik, ahol az ingatlan és a közműves ivóvízellátás vagy a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás biztosítását szolgáló víziközmű-rendszer között másik ingatlan helyezkedik el, a bekötés a szomszédos ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával - az ingatlantulajdonosok megállapodása (szerződéses szolgálat) alapján - a szomszédos ingatlan vagy ingatlanok igénybevételeivel is elvégezhető. A szerződésnek tartalmaznia kell a szolgáló telken lévő, az uralkodó telek ellátását biztosító házi ivóvíz-, illetve szennyvízvezeték bekötővezeték elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A szolgáló telek birtokosa az uralkodó telek birtokosát a jogszabályokból és a közszolgáltatási szerződésből eredő kötelezettségei teljesítésében nem akadályozhatja.

A szerződést, valamint a szolgálatalapítás iránti ingatlan-nyilvántartási eljárás megindítása tényének ingatlanügyi hatóság általi igazolását a víziközmű-szolgáltató részére az igénybejelentés kiegészítéseként az igénybejelentő megküldi.

A szerződést és a szolgálat-alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelemnek az ingatlanügyi hatáskörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal által érkeztetett szolgálat-alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelem másolatát az igénybejelentéshez kell csatolni.

A megállapodás hiányában - ha a szomszédos ingatlant érintő ivóvíz-, illetve szennyvízvezeték megvalósítása és üzemeltetése az ingatlan rendeltetésszerű használatát nem lehetetleníti el - a kormányhivatal a szomszédos ingatlanra az uralkodó telek tulajdonosa kérelmére szolgálat alapíthat.

A szolgálatot meg kell szüntetni és önálló bekötést kell kialakítani, ha az uralkodó telek mentén a víziközmű-rendszer megépült. A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanok megosztása vagy egyesítése esetén az új állapotnak megfelelő bekötések megépítéséről, illetve megszüntetéséről az ezzel járó költségek viselése mellett a telekalakítás kezdeményezőjének, vita esetén az ingatlan tulajdonosának kell gondoskodnia.

A bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez a hatósági engedélyk mellett a Víziközmű-szolgáltató írásbeli hozzájárulása is szükséges.

A bekötés költségei – kötelezés és a Vksztv. 55/H.§-ban foglalt mentességek kivételével – a bekötés kezdeményezőjét terhelik, amelyet – Víziközmű-szolgáltató közlése alapján - köteles megelőlegezni.

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

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését a Víziközmű-szolgáltatónál az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója az ingatlan

tulajdonosának írásbeli hozzájárulásának birtokában kezdeményezheti (a továbbiakban: igénybejelentés). Az igénybejelentésben a bejelentő közli:

- a) a felhasználási célt, az igénybe venni tervezett ivóvíz mennyiségét, a vízszükséglet indokolását
- b) nem lakossági felhasználó esetében az elvezetni tervezett szennyvíz mennyiségét, a tervezett mennyiség indokolását, a szennyvíz minőségi jellemzőit, különös tekintettel a vízvédelmi hatóság által előírt küszöbértékekre,
- c) a bekötéssel érintett ingatlan címét, helyrajzi számát, a tulajdonos személyét, valamint - ha az nem azonos a bejelentővel - az ingatlan tulajdonosának a bejelentéshez mellékelendő írásbeli nyilatkozata alapján az ingatlanhasználat jogcímét és
- d) a csatlakozó hálózat, illetve a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat kialakításának általános műszaki jellemzőit.

Az igénybejelentés kézhezvételét követő 5 napon belül a víziközmű-szolgáltató vizsgálja:

- a) víziközmű-hálózat igényelt szolgáltatás teljesítésére való alkalmasságát, annak műszaki állapotát,
- b) a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettség fennállását,
- c) a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását, valamint az igényelt mennyiség indokoltságát,
- d) a bekötővezeték és a vízmérési hely létesítésének műszaki feltételeit,
- e) üzem esetén a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló berendezés meglétét és a törzshálózatba vezetett szennyvíz minőségi paramétereit.

A Víziközmű-szolgáltató az igénybejelentést a kézhezvételét követő 5 munkanapon belül elutasítja, ha

- a) a törzshálózat műszakilag nem elérhető, vagy annak kapacitása nem elegendő az igényelt szolgáltatás biztosítására,
- b) bekötővezeték kiépítése vagy átépítése szükséges, és annak költségeit a bejelentő nem vállalja,
- c) a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó a hozzájárulás fizetési kötelezettségének nem tesz eleget,
- d) a bekötővezeték kialakításának nincsenek meg a műszaki feltételei, vagy
- e) az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott díjtartozás áll fenn.

A hiánytalan igénybejelentést követő 10 napon belül a víziközmű-szolgáltató tájékoztatja a bejelentőt arról, hogy a feltételek maradéktalan teljesítéséhez milyen további feladatokat és fizetési kötelezettségeket kell teljesítenie. E tájékoztatás keretében a víziközmű-szolgáltató:

- a) megállapítja a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegét,
- b) megadja a bekötővezeték tervezéshez szükséges, törzshálózatra vonatkozó műszaki alapadatokat, és
- c) meghatározza vízmérési hely kialakításának műszaki feltételeit.

Ha a tájékoztatás megtétele előtt más szerv nyilatkozatának beszerzése vagy eljárásának lefolytatása szükséges, a víziközmű-szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételét követő 2. munkanapon köteles a nyilatkozat beszerzését, illetve az eljárás lefolytatását kezdeményezni.

A tájékoztatás megtételére nyitva álló határidőbe nem számít bele más szerv

- a) nyilatkozatának beszerzéséhez vagy
- b) eljárása lefolytatásához
szükséges időtartam.

A megkeresett szerv a megkeresés kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles a nyilatkozatot kiadni, illetve az eljárását lefolytatni, és annak eredményéről a víziközmű-szolgáltatót tájékoztatni.

2.1. Lakossági ivóvízbekötés

2.1.1. Igénybejelentés fogadása

A lakossági igényeket a Műszaki Ügyfélszolgálat munkatársai fogadják, ahol tájékoztatást kell adni az eljárás rendjéről, valamint műszaki megvalósíthatóságra vonatkozóan.

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.

Az igénybejelentésben a bejelentő közli:

- a) a felhasználási célt, az igénybe venni tervezett ivóvíz mennyiségét, a vízszükséglet indokolását
- b) nem lakossági felhasználó esetében az elvezetni tervezett szennyvíz mennyiségét, a tervezett mennyiség indokolását, a szennyvíz minőségi jellemzőit, különös tekintettel a vízvédelmi hatóság által előírt küszöbértékekre,
- c) a bekötéssel érintett ingatlan címét, helyrajzi számát, a tulajdonos személyét, valamint – ha az nem azonos a bejelentővel – az ingatlan tulajdonosának a bejelentéshez mellékelendő írásbeli nyilatkozata alapján az ingatlanhasználat jogcímét és
- d) a csatlakozó hálózat, illetve a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat kialakításának általános műszaki jellemzőit.

Az igénybejelentés kézhezvételét követő 5 napon belül a víziközmű-szolgáltató vizsgálja:

- a) a víziközmű-hálózat igényelt szolgáltatás teljesítésére való alkalmasságát, annak műszaki állapotát,
- b) a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettség fennállását,
- c) a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását, valamint az igényelt mennyiség indokoltságát,
- d) a bekötővezeték és a vízmérési hely létesítésének műszaki feltételeit,

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

e) üzem esetén a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló berendezés meglétét és a törzshálózatba vezetett szennyvíz minőségi paramétereit.

A víziközmű-szolgáltató az igénybejelentést a kézhezvételét követő 5 munkanapon belül elutasítja, ha:

- a) a törzshálózat műszakilag nem elérhető, vagy annak kapacitása nem elegendő az igényelt szolgáltatás biztosítására,
- b) bekötővezeték kiépítése vagy átépítése szükséges, és annak költségeit a bejelentő nem vállalja,
- c) a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó a hozzájárulás fizetési kötelezettségének nem tesz eleget,
- d) a bekötővezeték kialakításának nincsenek meg a műszaki feltételei, vagy
- e) az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott díjtartozás áll fenn.

A Vhr. 55. § (5) bekezdése alapján a hiánytalan igénybejelentést követő 10 napon belül a víziközmű-szolgáltató tájékoztatja a bejelentőt arról, hogy a feltételek maradéktalan teljesítéséhez milyen további feladatokat és fizetési kötelezettségeket kell teljesítenie. E tájékoztatás keretében a víziközmű-szolgáltató:

- a) megállapítja a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegét,
- b) megadja a bekötővezeték tervezéshez szükséges, törzshálózatra vonatkozó műszaki alapadatokat, és
- c) meghatározza vízmérési hely kialakításának műszaki feltételeit.

Ha a bejelentő a Vhr. 55. § (5) bekezdése alapján előírtak teljesítését vállalja, benyújtja az 5. melléklet szerinti tervet, majd a víziközmű-szolgáltató által történő jóváhagyást követően gondoskodik a vízmérési hely kialakításáról.

A Víziközmű-szolgáltató a terv alkalmasságáról annak benyújtásától számított 15 napon belül nyilatkozik. Ha a benyújtott terv a Vhr. 5. mellékletben foglaltaknak nem felel meg, vagy a bekötés megvalósítására nem alkalmas, illetve az igényelt mennyiség nincs megfelelően alátámasztva, a víziközmű-szolgáltató a terv benyújtását követő 15 napon belül írásban megindokolva a terv kiegészítését vagy új terv benyújtását kéri.

A kiásott, nyílt és biztonságos munkavégzésre alkalmas munkaárokban a bekötővezeték kiépítését, fertőtlenítését, a helyszíni szemlét, a nyomáspróbát, a működőképességi és vízzárósági próbát, és a vízmérési helyen a bekötési vízmérő beszerelését a víziközmű-szolgáltató, az általa megbízott vállalkozó vagy az igénybejelentő által kiválasztott, a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartásában szereplő személy végzi, amelynek megvalósítása nem lehet későbbi, mint a munkaárok rendelkezésre állásának bejelentését követő 30. nap. Ezek költségét, illetve díját az igénybejelentő köteles megelőlegezni, kivéve ha jogszabály alapján mentesül a költség és díj megfizetése alól. A víziközmű-szolgáltató köteles az igénybejelentővel és az általa megbízott vízszerekkel együttműködni.

A víziközmű-szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó az elszámolás alapjául szolgáló bekötési vízmérőt vagy mellékvízmérőt, a számlázás alapjául szolgáló mellékvízmérőt, telki vízmérőt, valamint szennyvízmennyiség-mérőt (a továbbiakban együtt: elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő) az üzembe helyezésekor illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy leszerelést megakadályozó zárral látja el. A

víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés esetén az építtetőt a víziközmű-szolgáltató a jogkövetkezményekre történő figyelemfelhívással egyidejűleg, a tudomásszerzést követő 5 munkanapon belül írásban, igazolható módon felszólítja a létesítmény szükség szerinti átalakítására, ha azzal a bekötés műszaki szempontból alkalmassá válik, és a víziközmű-szolgáltatás biztosításának egyéb akadálya nincs.

A térszín alatt elhelyezett bekötővezeték, illetve közforgalom elől el nem zárt területen létesült csatlakozó hálózat geodéziai bemérését a víziközmű-szolgáltató, valamint az általa megbízott vállalkozó vagy az igénybejelentő által kiválasztott, földmérési és térképészeti tevékenység végzéséhez szükséges szakképzettségről szóló miniszteri rendeletben meghatározott szakképzettséggel rendelkező személy végezheti.

A jóváhagyott tervek és a bekötési árjegyzék alapján az elvégzendő bekötés bekerülési költségeiről (tervezés, közműegyeztetés, mérőfelszereléshez szükséges anyag, távadó, alapépítményi munkák, geodéziai bemérés) a megrendelőt tájékoztatja, az összegről készpénz-átutalási megbízást és a Víziközmű-szolgáltató által aláírt 2 példányos közszolgáltatási szerződést (II. 3 pont) a megrendelő részére át kell adni.

Az ivóvízbekötési díj befizetését és a szerződés aláírását követően megrendelő és Víziközmű-szolgáltató a bekötés elvégzésének időpontját egyezteti.

A Vksztv. 55/J. § (1a) bekezdése alapján a víziközmű-szolgáltató a bekötéssel összefüggő tervek kivitelezésre alkalmasságával kapcsolatos nyilatkozatát a tervek benyújtását követő 15 napon belül adja ki. Ha a víziközmű-szolgáltató e határidő lejártát követő napig nem nyilatkozik, az alkalmassággal kapcsolatos nyilatkozat megadottnak tekintendő és a csatlakozás a benyújtott, a bekötéssel összefüggő tervek alapján kivitelezhető.

A Vksztv. 55/J. § (1b) bekezdése szerint a víziközmű-szolgáltató - az igénybejelentő egyidejű tájékoztatása mellett - a kivitelezés megtiltását kérelmezheti a műszaki biztonsági hatóságnál, ha a terv kivitelezésre alkalmatlan. A műszaki biztonsági hatóság a kérelem alapján dönt

- a) a tervek kivitelezésre alkalmassága tárgyában, illetve
- b) szükség szerint meghatározza azokat a műszaki biztonsági feltételeket, amelyek teljesülése esetén a terv kivitelezésre alkalmassága biztosítható.

A Vksztv. 55/J. § (1b) bekezdés szerinti eljárás a Vksztv. 55/J.§ (1a) bekezdésben foglalt joghatás beálltától számított 20 napon belül kezdeményezhető. A határidő jogvesztő. A műszaki biztonsági hatóság az ügyben 20 napon belül dönt.

Mentes a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás, az igénybejelentés elbírálásának díja, a tervegyeztetés, adategyeztetés vagy ennek megfelelő szolgáltatás díja, a kiszállási díj, az igényfelméréssel és az igénybejelentés feldolgozásával, elbírálásával kapcsolatban bármilyen tevékenység, szolgáltatás díja, továbbá rácsatlakozáskor a bekötési vízmérőóra költsége, a bekötési vízmérőóra felszerelésének díja és a nyomáspróba díja alól a legfeljebb 32 mm átmérőjű ivóvízvezeték, és a legfeljebb 160 mm átmérőjű szennyvízvezeték bekötése.

A víziközmű-szolgáltató a bekötési igény befogadását nem tagadhatja meg, ha a csatlakozás valamennyi jogszabályi feltétele teljesül.

A Vksztv. 55/H. § alapján díjmentes csatlakozásra jogosult igénybejelentőnek a víziközmű-szolgáltató megtéríti az ivóvízvezeték vagy szennyvízvezeték bekötésével összefüggésben felmerült, igazolt költségeit, ha

- a) az ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték létesítésére irányuló tervek alapján a csatlakozás kivitelezése e törvény alapján megkezdhető,

- b) az igénybejelentő a bekötés kivitelezését befejezi, és azt
- ba) a víziközmű-szolgáltatónak a Vksztv. 55/J. § (1a) bekezdése szerinti, a bekötéssel összefüggő tervek kivitelezésre alkalmasságáról szóló nyilatkozata kézhezvételétől,
- bb) nyilatkozat hiányában a terv benyújtásától számított 15 napos határidő lejártától,
- bc) a Vksztv. 55/J. § (1b) bekezdés alapján folytatott eljárásban meghozott, a tervek kivitelezésre alkalmasságát megállapító döntés véglegessé válásától, vagy
- bd) a Vksztv. 55/J. § (1) bekezdés szerinti döntés véglegessé válásától számított százhusz napon belül bejelenti, és
- c) a Vksztv. 55/J. § (4) bekezdés szerinti olyan közigazgatási hatósági eljárásra kerül sor, amely az üzembe helyezés elrendelésével zárul.
- Ha a költségek megtérítésére a megtérítési igény bejelentését követő 15 napon belül nem került sor, a fizetésre kötelezés tárgyában a műszaki biztonsági hatóság kérelemre dönt. A kérelem a c) pont szerinti eljárás keretében is előterjeszthető.
- Az eljárás igazgatási szolgáltatási díja huszonkétezer forint. A hatóság a díj megfizetésére az eljárást lezáró döntésében
- a) a víziközmű-szolgáltatót kötelezi, ha a kérelmező kérelmének részben vagy egészben helyt ad,
- b) a kérelmezőt kötelezi, ha a kérelmet elutasítja.

2.1.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása

A fentiek teljesítése és a költségek megelőlegezése esetén a Víziközmű-szolgáltató az ivóvízbekötést elvégzi.

Az ivóvíz-bekötővezeték kiépítésére, fertőtlenítésére, a helyszíni szemlére, a nyomáspróbára, a működőképességi és vízzárósági próbára, a vízmérési helyen a bekötési vízmérő beszerelésére - víziközmű-szolgáltató helyett - a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartásában szereplő személynek, és a geodéziai bemérésre földmérési és térképészeti tevékenység végzéséhez szükséges szakképzettségről szóló miniszteri rendeletben meghatározott szakképzettséggel rendelkező személynek is megbízást adhat. A kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartását a műszaki biztonsági hatóság vezeti. A víziközmű-szolgáltató köteles az igénybejelentővel, valamint az igénybejelentő által megbízott kivitelezési jogosultsággal rendelkező személlyel együttműködni.

Ha a víziközmű-szolgáltató az ivóvíz-bekötővezeték létesítésére irányuló a bekötéssel összefüggő terveket kivitelezésre alkalmatlannak minősítette, új terv benyújtását, vagy a tervek olyan kiegészítését írta elő, amellyel az igénybejelentő nem ért egyet, az igénybejelentő a műszaki biztonsági hatóságtól kérheti az alkalmassági nyilatkozat kiadását. A kivitelezésre való alkalmasság megállapítására indított eljárásra a Vhr. rendelkezéseit kell alkalmazni azzal, hogy a műszaki-biztonsági hatóság az alkalmassági nyilatkozat kiadására irányuló kérelmet a kérelem beérkezésétől számított 8 munkanapon belül köteles elbírálni és döntéséről a kérelmezőt értesíteni. A műszaki-biztonsági hatóság eljárása díjmentes. Amennyiben az ivóvíz-bekötővezeték létesítésével kapcsolatban az igénybejelentő nem a víziközmű-szolgáltatót, hanem a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartásában szereplő személyt bízta meg, az ivóvíz-bekötővezeték átvételéről és üzembe helyezéséről a víziközmű-szolgáltató köteles gondoskodni, feltéve, hogy az - a víziközmű-szolgáltató által elfogadott vagy a műszaki biztonsági hatóság által alkalmassá nyilvánított - kiviteli tervnek megfelelően készült el.

Ha az előzőekben meghatározott létesítés esetére a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata a víziközmű-szolgáltató kötelező helyszíni képviselőtét írja elő, a helyszíni képviselőtét külön díjat nem számíthat fel.

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

A víziközmű-szolgáltató az ivóvíz-bekötővezeték üzembe helyezéséről a kivitelezés befejezésének a víziközmű-szolgáltatóhoz történt bejelentésétől számított 8 munkanapon belül köteles nyilatkozni, továbbá köteles az ivóvíz-bekötővezeték üzembe helyezni. Amennyiben a víziközmű-szolgáltató a 8 munkanapos határidőn belül nem nyilatkozik és az ehhez szükséges műszaki feltételek adottak, úgy az üzembe helyezés nem tagadható meg, a víziközmű-szolgáltató köteles az ivóvíz-bekötővezeték azonnal üzembe helyezni.

Ha a víziközmű-szolgáltató határidőn belüli nyilatkozatával az ivóvíz-bekötővezeték vagy üzembe helyezését megtagadja, vagy a műszaki feltételek a víziközmű-szolgáltató szerint egyébként nem adottak, az igénybejelentő a műszaki biztonsági hatóságtól kérheti az üzembe helyezés elrendelését. A műszaki biztonsági hatóság eljárására a Vhr. rendelkezéseit kell alkalmazni azzal, hogy a műszaki-biztonsági hatóság az üzembe helyezés elrendelésére irányuló kérelmet a kérelem beérkezésétől számított 8 munkanapon belül köteles elbírálni és döntéséről a kérelmezőt értesíteni. A műszaki-biztonsági hatóság eljárása díjmentes.

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

2.1.3. Locsolási célú vízmérő

2.1.3.1. Locsolási célú mellékvízmérő feltételei

Locsolási célú mellékvízmérő esetén a szennyvíz mennyiség megállapítás a mellékvízmérővel mért locsolási célú vízhasználatról szóló megállapodás alapján történik. A csatornadíj alapját képező szennyvízmennyiség ezeken az ingatlanokon a bekötési vízmérő és a locsolóvízmérő által mért vízmennyiségek különbsége alapján kerül megállapításra. Ehhez a vízmérőt nyilvántartásba kell vetetni a szolgáltatóval, melynek előzetes feltételei:

- Az ingatlan vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése;
- Az ingatlan szennyvíz - szolgáltatással való ellátása;
- Az ingatlan vízellátására és szennyvíz-szolgáltatására vonatkozóan rendelkezzen aláírt szolgáltatási szerződéssel;
- A Délzalai Vízmű ZRt. felé a bekötési vízmérő szerinti felhasználó hátralékkal nem rendelkezhet;
- A locsolási célú mellékvízmérőnek a házi vezetékhálózatba történő beépítéséhez a bekötési vízmérő szerinti felhasználó (üzemeltető, közös képviselő) írásban előzetesen hozzájáruljon, amennyiben az igénylő és a bekötési vízmérő szerinti felhasználó nem ugyanaz.
- A Felhasználónak a kérelem benyújtásával egyidejűleg írásban nyilatkoznia kell arról, hogy a vízmérő felszerelését követően, annak leszereléséig a 10%-os locsolási kedvezményt nem veszi igénybe.

2.1.3.2. Locsolási célú mellékvízmérő megrendelése

A locsolási célú vízmérőn keresztül csak öntözési célú vízfogyasztás vehető igénybe. A locsolási célú vízfelhasználás mérése érdekében locsolómérő felszerelése történhet a meglévő bekötési vízmérő mellé, vagy a bekötési vízmérőt követően. A locsolóvíz használatra a szolgáltatóval a 2. számú melléklet szerinti közszolgáltatási szerződést kell kötni.

Abban az esetben, ha a locsolóvízmérő a bekötési vízmérőt követően mellékmérőként kerül felszerelésre, úgy a nyilvántartásba vételét a szolgáltatónál kell megrendelni. Tilos a locsolási célú vízhasználat összekötése az ingatlan egyéb vízellátását biztosító vízhálózattal.

Locsolási célú vízmérő felszereléséhez szükséges:

- Műszaki leírás, amely tartalmazza a kérelmező, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatait, a beépítésre kerülő mérőberendezés típusát, főbb jellemzőit.
- Tervrajzok,
 - a) az ingatlan érintett házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz, a mérőbeépítés helyének megjelölésével,
 - b) a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai.

Azon felhasználási helyeken, ahol a vízmérőakna állaga, mérete, illetve a meglévő szerelvények beépítése lehetővé teszi, ott a locsolóvíz mérésére szolgáló mellékvízmérőt a vízmérőaknában kell elhelyezni.

Amennyiben a fentiekben leírt lehetőség nem biztosított, úgy a locsolóvíz mérését biztosító mellékvízmérő az alábbiak szerint is felszerelhető:

- kerti csapra
- kerti csap mellett 1 m-en belül elhelyezett – a vízmérő szerelését és plombálását biztosító méretű és állagú – aknában,
- automata öntöző berendezés gépészeti szerelvényaknájában.

Locsolási célú mellékvízmérő nem helyezhető el épületen belül.

2.1.4. Locsolási kedvezmény

Szennyvízelvezetési közszolgáltatási szerződéssel rendelkező, de szennyvízmennyiség-mérővel nem rendelkező felhasználó kérelmére a szennyvíz-kibocsátással nem járó vízhasználat (a továbbiakban: locsolási vízhasználat) elkülönített mérés alapján történő elszámolását biztosítani kell. A víziközmű-szolgáltató az egybefüggő, beépítetlen, legfeljebb 2000 négyzetméter alapterületű kerthasználatú ingatlan területrézsére, amelyen nem üzletszerű gazdálkodási tevékenység valósul meg a locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül, a Vhr. 63. § (6) bekezdés d) pontja szerint, mennyiségi korrekció útján is biztosítja a lakossági felhasználó számára, ha azt a lakossági felhasználó – az ellenőrzés lehetőségének előzetes értesítés mellőzésével történő felajánlásával – kéri.

A locsolási kedvezményt a házikert öntözéséhez kizárólag azon Felhasználók vehetik igénybe, akik

- ivóvíz- és közműves szennyvíz-elvezetés céljából csatlakoztak a szolgáltató által üzemeltetett közműhálózathoz
- érvényes közszolgáltatási szerződéssel rendelkeznek
- a felhasználási hely lakossági felhasználási hely
- a felhasználási hely hiteles bekötési vízmérővel rendelkezik

A kedvezmény május 1-től szeptember 30-ig terjedő időszakra vonatkozik, a csatornahasználati díjnál kerül érvényesítésre.

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

Mértéke: ezen időszakra jutó vízfogyasztás 10 %-kal csökkentett korrigált mennyisége a csatorna használati díj felszámításánál.

A szolgáltató a locsolási célú vízfelhasználási korrekcióra vonatkozó igényt azon Felhasználóknál utasítja el, akinek:

- Igénybejelentése - a szolgáltató által lefolytatott ellenőrzés alapján - valótlan adatokat tartalmaz.
- Ahol a szolgáltatási hely területe nem felel meg a „házikert” fogalmába tartozó kritériumoknak.

A locsolási kedvezmény igénybejelentése:

- Felhasználói igénybejelentés a honlapon, ill. ügyfélszolgálaton, illetve a 11. számú mellékletében elérhető „Felhasználói igénybejelentés locsolási kedvezményre” nyomtatványon történik minden év április 30-ig.

A Víziközmű-szolgáltató a locsolási mennyiségi korrekciót mindaddig érvényesíti, ameddig a Felhasználó az igénybejelentését vissza nem vonja, illetve az előírt feltételek teljesülése fennáll.

2.2. Nem lakossági ivóvízbekötés

2.2.1. Igénybejelentés fogadása

Lásd. 2.1.1.

A nem lakossági felhasználó a víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben foglaltak szerint a víziközmű-szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet

- a) közszolgáltatási szerződéses jogviszony esetében a felhasználási helyen biztosítandó szolgáltatási kapacitásért,
- b) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanhoz biztosított kapacitás általa kezdeményezett bővítéséért,
- c) a víziközmű-szolgáltatás minőségének általa igényelt emelése esetében, továbbá
- d) az új bekötés megvalósítását megelőzően, ha a bekötés a nem lakossági felhasználó által, nem továbbértékesítésre épített újjépítésű lakás víziközmű-szolgáltatását szolgálja.

Nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie a központi költségvetési szervnek és intézményének, a helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézménynek, a jogi személyiséggel rendelkező vallási közösségnek, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézménynek, továbbá ha a nem lakossági felhasználó állami tulajdonú ingatlan üzemeltetője, és az ingatlant használó központi költségvetési szerv vagy intézmény.

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

A 3 példányban elkészített bekötési tervet a Víziközmű-szolgáltató véleményezi, amennyiben szükséges módosításra, hiánypótlásra visszaadja. A tervek elbírálásra során kerül meghatározásra a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összege.

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

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

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

A víziközmű-szolgáltató a bekötéssel összefüggő tervek kivitelezésre alkalmasságával kapcsolatos nyilatkozatát a tervek benyújtását követő 15 napon belül adja ki. Ha a víziközmű-szolgáltató e határidő lejártát követő napig nem nyilatkozik, az alkalmassággal kapcsolatos nyilatkozat megadottnak tekintendő és a csatlakozás a benyújtott, a bekötéssel összefüggő tervek alapján kivitelezhető.

A víziközmű-szolgáltató - az igénybejelentő egyidejű tájékoztatása mellett - a kivitelezés megtiltását kérelmezheti a műszaki biztonsági hatóságnál, ha a terv kivitelezésre alkalmatlan.

A műszaki biztonsági hatóság a kérelem alapján dönt

a) a tervek kivitelezésre alkalmassága tárgyában, illetve

b) szükség szerint meghatározza azokat a műszaki biztonsági feltételeket, amelyek teljesülése esetén a terv kivitelezésre alkalmassága biztosítható.

A Vksztv. 55/J. § (1b) bekezdés szerinti eljárás a Vksztv. 55/J. § (1a) bekezdésben foglalt joghatás beálltától számított 20 napon belül kezdeményezhető. A határidő jogvesztő. A műszaki biztonsági hatóság az ügyben 20 napon belül dönt.

A Vksztv. 55/H. § alapján díjmentes csatlakozásra jogosult igénybejelentőnek a víziközmű-szolgáltató megtéríti az ivóvízvezeték vagy szennyvízvezeték bekötésével összefüggésben felmerült, igazolt költségeit, ha

a) az ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték létesítésére irányuló tervek alapján a csatlakozás kivitelezése e törvény alapján megkezdhető,

b) az igénybejelentő a bekötés kivitelezését befejezi, és azt

ba) a víziközmű-szolgáltatónak a Vksztv. 55/J. § (1a) bekezdése szerinti, a bekötéssel összefüggő tervek kivitelezésre alkalmasságáról szóló nyilatkozata kézhezvételétől,

bb) nyilatkozat hiányában a terv benyújtásától számított 15 napos határidő lejártától,

bc) a Vksztv. 55/J. § (1b) bekezdés alapján folytatott eljárásban meghozott, a tervek kivitelezésre alkalmasságát megállapító döntés véglegessé válásától, vagy

bd) a Vksztv. 55/J. § (1) bekezdés szerinti döntés véglegessé válásától

számított százhusz napon belül bejelenti, és

c) a Vksztv. 55/J. § (4) bekezdés szerinti olyan közigazgatási hatósági eljárásra kerül sor, amely az üzembe helyezés elrendelésével zárul.

Ha a költségek megtérítésére a megtérítési igény bejelentését követő 15 napon belül nem került sor, a fizetésre kötelezés tárgyában a műszaki biztonsági hatóság kérelemre dönt. A kérelem a c) pontja szerinti eljárás keretében is előterjeszthető.

Az eljárás igazgatási szolgáltatási díja huszonkétezer forint. A hatóság a díj megfizetésére az eljárást lezáró döntésében

a) a víziközmű-szolgáltatót kötelezi, ha a kérelmező kérelmének részben vagy egészben helyt ad,

b) a kérelmezőt kötelezi, ha a kérelmet elutasítja.

2.2.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása

Ld. 2.1.2.

A bekötés elkészítésének előfeltétele a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetése – amennyiben a megrendelő kötelezett annak megfizetésére – az egyéb hatósági hozzájárulások, engedélyek másolati példányának Víziközmű-szolgáltató részére történő átadása és a

közszolgáltatási szerződés megkötése. A bekötés időpontját Víziközmű-szolgáltató és megrendelő - szükség esetén az ingatlan tulajdonosát is bevonva - egyezteti.

Az ivóvíz-bekötővezeték kiépítésére, fertőtlenítésére, a helyszíni szemlére, a nyomáspróbára, a működőképességi és vízzárósági próbára, és a vízmérési helyen a bekötési vízmérő beszerelésére az igénybejelentő - víziközmű-szolgáltató helyett - a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartásában szereplő személynek, és a geodéziai bemérésre földmérési és térképészeti tevékenység végzéséhez szükséges szakképzettségről szóló miniszteri rendeletben meghatározott szakképzettséggel rendelkező személynek is megbízást adhat. A kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartását a műszaki biztonsági hatóság vezeti. A víziközmű-szolgáltató köteles az igénybejelentővel, valamint az igénybejelentő által megbízott kivitelezési jogosultsággal rendelkező személlyel együttműködni.

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 Műszaki Ügyfélszolgálat munkatársai fogadják, ahol tájékoztatást kell adni az eljárás rendjéről, valamint a műszaki megvalósíthatóságra vonatkozóan. 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 a Víziközmű-szolgáltató 15 napon belül nyilatkozni köteles. Amennyiben a megrendelő és a Víziközmű-szolgáltató között korábban létrejött az ivóvíz biztosítására közszolgáltatási szerződés, akkor a szennyvízbekötés megvalósításával egyidőben érvénybe lép a korábban megkötött szerződés szennyvízelvezetésre vonatkozó része.

A bekötővezeték és tartozékai használatba vételéről vonatkozó hozzájárulásban meg kell határozni a szennyvíznek a szennyvízelvezető műbe vezethető napi átlagos mennyiségét, melynek növeléséhez a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása szükséges.

A víziközmű-szolgáltató a bekötéssel összefüggő tervek kivitelezésre alkalmasságával kapcsolatos nyilatkozatát a tervek benyújtását követő 15 napon belül adja ki. Ha a víziközmű-szolgáltató e határidő lejártát követő napig nem nyilatkozik, az alkalmassággal kapcsolatos nyilatkozat megadottnak tekintendő és a csatlakozás a benyújtott, a bekötéssel összefüggő tervek alapján kivitelezhető.

A víziközmű-szolgáltató - az igénybejelentő egyidejű tájékoztatása mellett - a kivitelezés megtiltását kérelmezheti a műszaki biztonsági hatóságnál, ha a terv kivitelezésre alkalmatlan. A műszaki biztonsági hatóság a kérelem alapján dönt

a) a tervek kivitelezésre alkalmassága tárgyában, illetve

b) szükség szerint meghatározza azokat a műszaki biztonsági feltételeket, amelyek teljesülése esetén a terv kivitelezésre alkalmassága biztosítható.

A Vksztv. 55/J. § (1b) bekezdés szerinti eljárás a Vksztv. 55/J.§ (1a) bekezdésben foglalt joghatás beálltától számított 20 napon belül kezdeményezhető. A határidő jogvesztő. A műszaki biztonsági hatóság az ügyben 20 napon belül dönt.

A Vksztv. 55/H. § alapján díjmentes csatlakozásra jogosult igénybejelentőnek a víziközmű-szolgáltató megtéríti az ivóvízvezeték vagy szennyvízvezeték bekötésével összefüggésben felmerült, igazolt költségeit, ha

- a) az ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték létesítésére irányuló tervek alapján a csatlakozás kivitelezése e törvény alapján megkezdhető,
- b) az igénybejelentő a bekötés kivitelezését befejezi, és azt
 - ba) a víziközmű-szolgáltatónak a Vksztv. 55/J. § (1a) bekezdése szerinti, a bekötéssel összefüggő tervek kivitelezésre alkalmasságáról szóló nyilatkozata kézhezvételétől,
 - bb) nyilatkozat hiányában a terv benyújtásától számított 15 napos határidő lejártától,
 - bc) a Vksztv. 55/J. § (1b) bekezdés alapján folytatott eljárásban meghozott, a tervek kivitelezésre alkalmasságát megállapító döntés véglegessé válásától, vagy
 - bd) a Vksztv. 55/J. § (1) bekezdés szerinti döntés véglegessé válásától számított százhusz napon belül bejelenti, és
- c) a Vksztv. 55/J. § (4) bekezdés szerinti olyan közigazgatási hatósági eljárásra kerül sor, amely az üzembe helyezés elrendelésével zárul.

Ha a költségek megtérítésére a megtérítési igény bejelentését követő 15 napon belül nem került sor, a fizetésre kötelezés tárgyában a műszaki biztonsági hatóság kérelemre dönt. A kérelem a c) pontja szerinti eljárás keretében is előterjeszthető.

Az eljárás igazgatási szolgáltatási díja huszonkétezer forint. A hatóság a díj megfizetésére az eljárást lezáró döntésében

- a) a víziközmű-szolgáltatót kötelezi, ha a kérelmező kérelmének részben vagy egészben helyt ad,
- b) a kérelmezőt kötelezi, ha a kérelmet elutasítja.

2.3.2. Szennyvízbekötés megvalósítása

A szennyvízbekötő vezeték megépítését és a törzshálózatra történő rákötését a Víziközmű-szolgáltató a megrendelő igénybejelentése alapján köteles elvégezni.

A szennyvíz-bekötővezeték létesítésére, annak a már üzemeltetett szennyvíz-törzshálózatra való bekötésére az igénybejelentő - víziközmű-szolgáltató helyett - a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerekők nyilvántartásában szereplő személynek, és a geodéziai bemérésre földmérési és térképészeti tevékenység végzéséhez szükséges szakképzettségről szóló miniszeri rendeletben meghatározott szakképzettséggel rendelkező személynek is megbízást adhat. A kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerekők nyilvántartását a műszaki biztonsági hatóság vezeti. A víziközmű-szolgáltató köteles az igénybejelentővel, valamint az igénybejelentő által megbízott kivitelezési jogosultsággal rendelkező személlyel

Ha a víziközmű-szolgáltató a szennyvíz-bekötővezeték létesítésére irányuló a bekötéssel összefüggő terveket kivitelezésre alkalmatlannak minősítette, új terv benyújtását, vagy a tervek olyan kiegészítését írta elő, amellyel az igénybejelentő nem ért egyet, az igénybejelentő a műszaki biztonsági hatóságtól kérheti az alkalmassági nyilatkozat kiadását. A kivitelezésre való alkalmasság megállapítására indított eljárásra a Vhr. rendelkezéseit kell alkalmazni azzal, hogy a műszaki-biztonsági hatóság az alkalmassági nyilatkozat kiadására irányuló kérelmet a kérelem beérkezésétől számított 8 munkanapon belül köteles elbírálni és döntéséről a kérelmezőt értesíteni. A műszaki-biztonsági hatóság eljárása díjmentes.

Amennyiben a szennyvíz-bekötővezeték létesítésével kapcsolatban az igénybejelentő nem a víziközmű-szolgáltatót, hanem a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerekők nyilvántartásában szereplő személyt bízta meg, az ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték átvételéről és üzembe helyezéséről a víziközmű-szolgáltató köteles gondoskodni,

feltéve, hogy az - a víziközmű-szolgáltató által elfogadott vagy a műszaki biztonsági hatóság által alkalmassá nyilvánított - kiviteli tervnek megfelelően készült el.

Ha az előzőekben meghatározott létesítés esetére a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata a víziközmű-szolgáltató kötelező helyszíni képviselőt írja elő, a helyszíni képviselőért külön díjat nem számíthat fel.

A víziközmű-szolgáltató a szennyvíz-bekötővezeték üzembe helyezéséről a kivitelezés befejezésének a víziközmű-szolgáltatóhoz történt bejelentésétől számított 8 munkanapon belül köteles nyilatkozni, továbbá köteles a szennyvíz-bekötővezeték üzembe helyezni. Amennyiben a víziközmű-szolgáltató a 8 munkanapos határidőn belül nem nyilatkozik és az ehhez szükséges műszaki feltételek adottak, úgy az üzembe helyezés nem tagadható meg, a víziközmű-szolgáltató köteles az ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték azonnal üzembe helyezni.

Ha a víziközmű-szolgáltató határidőn belüli nyilatkozatával a szennyvíz-bekötővezeték üzembe helyezését megtagadja, vagy a műszaki feltételek a víziközmű-szolgáltató szerint egyébként nem adottak, az igénybejelentő a műszaki biztonsági hatóságtól kérheti az üzembe helyezés elrendelését. A műszaki biztonsági hatóság eljárására a Vhr. rendelkezéseit kell alkalmazni azzal, hogy a műszaki-biztonsági hatóság az üzembe helyezés elrendelésére irányuló kérelmet a kérelem beérkezésétől számított 8 munkanapon belül köteles elbírálni és döntéséről a kérelmezőt értesíteni. A műszaki-biztonsági hatóság eljárása díjmentes.

A rendelkezés a szennyvízhálózatba való bekötés költségei és díjai alóli mentesülést a vezeték átmérőjéhez köti. Emellett egy új rendelkezés alapján a megrendelő is jogosult vállalkozót választani a bekötés megvalósítására a bejelentett és jogosult vízszerek nyilvántartásából.

Amennyiben a szennyvízbekötést a Víziközmű-szolgáltató végzi:

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

A szennyvízbekötést a Víziközmű-szolgáltató a tervdokumentáció alapján elvégzi. A bekötés szerelési 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, a megrendelővel és/vagy az ingatlan tulajdonosával, vagy megbízottjával alá kell íratni.

A gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózat üzemeltetője az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlapszintje feletti szifonszinttel rendelkező lefolyókba jutó szennyvíz, károkozás nélküli elvezetését biztosítja. A fedlapszint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a felhasználó az ingatlan elöntés elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem házi, illetve csatlakozó szennyvízhálózatba történő beépítésével biztosítja. Ez utóbbi körülmény fennállására a víziközmű-szolgáltató az üzletszabályzatában, új bekötés esetén az igénybejelentéssel egyidejűleg hívja fel az érintett felhasználókat.

2.4. Nem lakossági szennyvízbekötés

A II.2.2. pontban részletezettek szerint a nem lakossági által igényelt szennyvízbekötés megvalósításához a Víziközmű-szolgáltató részére **víziközmű-fejlesztési hozzájárulást** kell fizetni a 160 mm átmérőt meghaladó átmérőjű szennyvízbekötés esetén.

2.4.1. Igénybejelentés fogadása

A nem lakossági szennyvízbekötési igényeket a Műszaki Ügyfélszolgálat 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,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértéke,
- a szükséges tervdokumentáció

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

A víziközmű-szolgáltató a bekötéssel összefüggő tervek kivitelezésre alkalmasságával kapcsolatos nyilatkozatát a tervek benyújtását követő 15 napon belül adja ki. Ha a víziközmű-szolgáltató e határidő lejártát követő napig nem nyilatkozik, az alkalmassággal kapcsolatos nyilatkozat megadottnak tekintendő és a csatlakozás a benyújtott, a bekötéssel összefüggő tervek alapján kivitelezhető.

A víziközmű-szolgáltató - az igénybejelentő egyidejű tájékoztatása mellett - a kivitelezés megtiltását kérelmezheti a műszaki biztonsági hatóságnál, ha a terv kivitelezésre alkalmatlan. A műszaki biztonsági hatóság a kérelem alapján dönt

- a) a tervek kivitelezésre alkalmassága tárgyában, illetve
- b) szükség szerint meghatározza azokat a műszaki biztonsági feltételeket, amelyek teljesülése esetén a terv kivitelezésre alkalmassága biztosítható.

A Vksztv. 55/J. § (1b) bekezdés szerinti eljárás a Vksztv. 55/J. § (1a) bekezdésben foglalt joghatás beálltától számított 20 napon belül kezdeményezhető. A határidő jogvesztő. A műszaki biztonsági hatóság az ügyben 20 napon belül dönt.

A Vksztv. 55/H. § alapján díjmentes csatlakozásra jogosult igénybejelentőnek a víziközmű-szolgáltató megtéríti az ivóvízvezeték vagy szennyvízvezeték bekötésével összefüggésben felmerült, igazolt költségeit, ha

- a) az ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték létesítésére irányuló tervek alapján a csatlakozás kivitelezése e törvény alapján megkezdhető,
- b) az igénybejelentő a bekötés kivitelezését befejezi, és azt

- ba) a víziközmű-szolgáltatónak a Vksztv. 55/J. § (1a) bekezdése szerinti, a bekötéssel összefüggő tervek kivitelezésre alkalmasságáról szóló nyilatkozata kézhezvételétől,
 - bb) nyilatkozat hiányában a terv benyújtásától számított 15 napos határidő lejártától,
 - bc) a Vksztv. 55/J. § (1b) bekezdés alapján folytatott eljárásban meghozott, a tervek kivitelezésre alkalmasságát megállapító döntés véglegessé válásától, vagy
 - bd) a Vksztv. 55/J. § (1) bekezdés szerinti döntés véglegessé válásától számított százhusz napon belül bejelenti, és
 - c) a Vksztv. 55/J. § (4) bekezdés szerinti olyan közigazgatási hatósági eljárásra kerül sor, amely az üzembe helyezés elrendelésével zárul.
- Ha a költségek megtérítésére a megtérítési igény bejelentését követő 15 napon belül nem került sor, a fizetésre kötelezés tárgyában a műszaki biztonsági hatóság kérelemre dönt. A kérelem a c) pontja szerinti eljárás keretében is előterjeszthető.
- Az eljárás igazgatási szolgáltatási díja huszonkétezer forint. A hatóság a díj megfizetésére az eljárást lezáró döntésében
- a) a víziközmű-szolgáltatót kötelezi, ha a kérelmező kérelmének részben vagy egészben helyt ad,
 - b) a kérelmezőt kötelezi, ha a kérelmet elutasítja.

2.4.2. A szennyvízbekötés megvalósítása

A bekötés kivitelezésének előfeltétele a – amennyiben a megrendelő kötelezett annak megfizetésére – víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetése.

Továbbiakban a szennyvízbekötés megvalósítása megegyezik a II.2.3.2. pontban részletezettekkel.

A felhasználó a házi szennyvízhálózat építési követelményeknek megfelelő kialakítására, üzemképes állapotának fenntartására és a szolgáltatási díj megfizetésére köteles.

A gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózat üzemeltetője az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlapszintje feletti szifonszinttel rendelkező lefolyókba jutó szennyvíz, károkozás nélküli elvezetését biztosítja. A fedlapszint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a felhasználó az ingatlan előntés elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem beépítésével biztosítja.

Tilos olyan szennyezőanyag-tartalmú szennyvíz és szennyezőanyag bevezetése (bebocsátása), amely

- a) a szennyvízelvezető műben dolgozók egészségét - munkakörük ellátásával összefüggésben - veszélyezteti, és ezzel egészségkárosodást okoz vagy okozhat,
- b) a szennyvízelvezető és -tisztító, valamint az iszapkezelő mű üzemszerű (rendeltetésszerű) működését akadályozza, veszélyezteti, a műtárgyakat, berendezéseket rongálja, illetve rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná teszi,
- c) a szennyvízelvezető és -tisztító műből kibocsátva környezetkárosodást, illetve a befogadó káros szennyezését okozhatja,
- d) a szennyvíziszap környezetvédelmi követelményeknek megfelelő, biztonságos elhelyezését, lerakását, illetve felhasználását akadályozza.

A lakossági felhasználó háztartási szennyvizét - közvetlenül vagy közvetve - a törzshálózatba juttató szivattyúnak, vákuumszelepnek és ezek műtárgyainak, szerelvényeinek (a továbbiakban együtt: szennyvíz beemelő)

- a) a szennyvízelvezető törzshálózattal egyidejű kiépítése - a víziközmű-szolgáltatóval történő eltérő megállapodás hiányában - az ellátásért felelős,

b) a működtetése működőképességének és üzembiztonságának, üzemképes állapotának folyamatos fenntartása a víziközmű-szolgáltató feladata.

A szennyvíz beemelő a) pontban meghatározott kiépítéshez a felhasználó korlátozásmentesen biztosítja a szennyvíz beemelő létesítési hely megközelítési és hozzáférési lehetőségét.

A szennyvíz beemelő működtetéséhez a felhasználó biztosítja:

a) a szennyvíz beemelő megközelítésének és hozzáférhetőségének korlátozásmentes lehetőségét, valamint

b) eltérő műszaki kialakítás vagy megállapodás hiányában a szennyvíz beemelő folyamatos energiaellátását, valamint villamos biztonsági felülvizsgálatát,

A műszakilag elérhető szennyvízelvezető törzshálózathoz korábban csatlakozott és e rendelet hatálybalépése után a felhasználó által kiépített szennyvíz beemelők esetében az üzemeltetési feladat átvételekor a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó átadás-átvételi jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzítik:

a) a szennyvíz beemelő műtárgy ingatlanon belüli elhelyezkedését, közterület felőli megközelíthetőségét, a hozzáférhetőség módját, a jellemző méreteit és anyagát,

b) a szivattyú vagy a vákuumszelep műtárgyon belüli elhelyezését, típusát, - ha ismert - a gyártási évét, műszaki állapotát és az utolsó felújítás időpontját,

c) a szennyvíz bekötővezetékhez, esetleg a házi vízhálózathoz csatlakozó szerelvények méretét, fajtáját,

d) az energiaellátó vezeték csatlakozási pontjait, a beépített elektromos védelmi berendezések jellemző paramétereit és villamos biztonsági felülvizsgálat eredményét

e) a helyszínen készült vázrajzokat műszaki szükség szerinti részletességgel vagy azt a tényt, hogy a felhasználó által rendelkezésre bocsátott műszaki tervek megfelelőek,

f) egyéb, az átadó vagy az átvevő által lényegesnek tartott megállapításokat.

Az előzőekben meghatározott feladat elmulasztására visszavezethető kárért a víziközmű-szolgáltató nem felel. A mulasztás bizonyítása a víziközmű-szolgáltató feladata.

Ha arra korábban nem került sor, a felhasználó által kiépített szennyvíz beemelő akkor kerül az ellátásért felelős vagy rendszerfüggetlen víziközmű-elem esetében a víziközmű-szolgáltató tulajdonába, amikor a fő szerkezeti egység cseréje (új szivattyú, vákuumszelep) vagy műtárgy beépítése válik szükségessé, vagy megvalósul annak felhasználási helytől független energiaellátása.

A kiásott, nyílt és biztonságos munkavégzésre alkalmas munkaárokban a szennyvíz-bekötővezeték létesítését, annak a már üzemeltetett szennyvíz törzshálózatra való bekötését a víziközmű-szolgáltató, az általa megbízott építési kivitelezés jogosultsággal rendelkező vállalkozó vagy az igénybejelentő által kiválasztott, a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartásában szereplő személy végzi, amelynek megvalósítása nem lehet későbbi, mint a munkaárok rendelkezésre állásának bejelentését követő 30. nap. Ezek költségét, illetve díját a megrendelő köteles megelőlegezni, kivéve, ha jogszabály alapján mentesül a költség és díj megfizetése alól. A víziközmű-szolgáltató köteles a megrendelővel és az általa megbízott vízszerekkel együttműködni.

Egy ingatlan ellátására több szennyvíz-bekötővezeték csak műszakilag indokolt okból a víziközmű-szolgáltató hozzájárulásával létesíthető.

A csatlakozó szennyvízhálózaton a szolgáltatási pont előtt a szennyvíz összetételének ellenőrzésére alkalmas aknát vagy tisztítónyílást kell kialakítani.

Új üzem esetén a szennyvíz törzshálózatba az ingatlan csak akkor kapcsolható be, ha azzal egyidejűleg a szennyvíz előtisztításához szükséges berendezés üzembe helyezhető, és annak a

vízjogi üzemeltetési engedélyezésére vagy a szennyvíz kibocsátásának engedélyezésére irányuló eljárás megindult vagy véglegesen lezárult.

A szennyvízelvezető mű káros szennyezése esetén - megfelelő szennyvíz előtisztító berendezés hiányában, vagy szakszerűtlen üzemeltetése miatt - a hatóság a bebocsátót a szennyvíz előzetes tisztításához szükséges berendezés létesítésére, korszerűsítésére vagy a meglévő berendezés megfelelő üzemeltetésére kötelezi.

A víziközmű-szolgáltató a szennyvíz-bekötővezeték építésére vonatkozó hozzájárulás megadásával egyidejűleg köteles közölni a szennyvíz-bekötővezeték létesítéséhez szükséges munkák, a vízzárósági - kényszeráramoltatású rendszer esetén a működőképességi - próbák, a helyszíni ellenőrzés és nyíltárkos bemérés várható összegét, amelyet a megrendelő köteles megelőlegezni.

A bekötővezeték és tartozékai használatba vételére vonatkozó hozzájárulásban meg kell határozni a szennyvíznek a szennyvízelvezető műbe vezethető napi átlagos mennyiségét, melynek növeléséhez a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása szükséges.

Amennyiben a helyszíni ellenőrzés során a hozzájárulásban foglaltaktól eltérő beépítést vagy más, az üzembe helyezést akadályozó körülményt állapítanak meg, a víziközmű-szolgáltató az üzembe helyezést megtagadhatja, és azt a hozzájárulásban foglalt feltételek teljesítéséhez kötheti. A víziközmű-szolgáltató köteles a szennyvízelvezető és -tisztítóművek teljesítőképességének megfelelően keletkező szennyvizet (egyesített rendszerű csatornahálózat esetén a csapadékvizet is) károkozás nélkül elvezetni és a vízjogi üzemeltetési engedélyben foglaltaknak megfelelően tisztítani.

A szennyvízelvezető műbe csak olyan nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bocsátható be, amelyet az rendeltetésszerű használattal elvezetni képes, és amelynek fogadására a szennyvíztisztító berendezést alkalmassá tették.

A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátási pontot a vízügyi hatóság jelöli ki a víziközmű-szolgáltató véleményének figyelembevételével. A bebocsátási pont igénybevételéhez a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása szükséges. A bebocsátás feltételeiről a víziközmű-szolgáltató a bebocsátóval szerződést köt.

A víziközmű-szolgáltató a szennyvízelvezető műbe bebocsátott szennyvíz minőségét esetenként vagy folyamatosan megvizsgálja. A bebocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzésére nem lakossági felhasználó esetén előzetes értesítés nélkül is sor kerülhet. Az ellenőrzés végrehajtását a felhasználó köteles elősegíteni.

2.5. Bekötés hatósági kötelezés alapján

Az ingatlan tulajdonosa - ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik - köteles az ingatlant a víziközmű-rendszerbe beköttetni és a víziközmű-szolgáltatást igénybe venni, ha

- 1.a) az ingatlant határoló közterületen olyan, a közműves ivóvízellátás vagy a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás biztosítását szolgáló víziközmű-rendszer helyezkedik el, amihez ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték és azok műtárgyai kiépítésével közvetlenül csatlakozni lehet, és
- b) az ingatlanon felépített épületre használatbavételi vagy fennmaradási engedélyt adott, továbbá a használatbavételt tudomásul vette az építésügyi hatóság vagy az erre irányuló eljárás folyamatban van.
- 2.) Az (1) bekezdésben meghatározott kötelezettségre az ingatlan tulajdonosát mindkét víziközmű-szolgáltatási ágazat vonatkozásában felszólíthatja a víziközmű-szolgáltató. A kötelezettséget az írásbeli felszólítás kézhezvételétől számított egy éven belül teljesíti az

- ingatlan tulajdonosa. Közös tulajdonú ingatlan esetében a kötelezettség a tulajdonostársakat egyetemlegesen terheli.
- 3.) Ha az ingatlan tulajdonosa a bekötés valamennyi műszaki előfeltételét teljesítette, a víziközmű-szolgáltató az ingatlan víziközmű-rendszerhez történő csatlakoztatását és a közszolgáltatási szerződés létrejöttét nem tagadhatja meg.
 - 4.) Ha az ingatlan tulajdonosa az (1) bekezdésben foglalt kötelezettségét a (2) bekezdésben meghatározott határidőben nem teljesíti, a víziközmű-szolgáltató bejelentésére a tulajdonost a kormányhivatal kötelezi az ingatlan bekötetésére. A kormányhivatal eljárása igazgatási szolgáltatási díjfizetési kötelezettséget nem von maga után.
 - 5.) A víziközmű-szolgáltató a (4) bekezdés szerinti bejelentésében
 - a) közli az érintett ingatlan helyrajzi számát és címét,
 - b) ismerteti az (1) bekezdés a) pontjában rögzített feltételek fennállását,
 - c) rögzíti a (2) bekezdés szerint előírt kötelezettség elmaradásának tényét és
 - d) javaslatot tesz a bekötés legkisebb költséggel együtt járó műszaki megvalósítási módjára és a kötelezés teljesítésének határidejére.
 - 6.) Adott ingatlan tekintetében mentesül a tulajdonos
 - a) az ivóvíz-törzshálózatra történő bekötési kötelezettség alól, ha az ingatlan vízellátása a vízügyi hatóság által engedélyezett és a Vgtv. 1. számú melléklet 26. pont b) alpontjában meghatározott saját célú vízellátási-műből biztosított,
 - b) a szennyvízelvezető rendszerre történő bekötési kötelezettség alól, ha az ingatlanon keletkező szennyvíz elvezetése, tisztítása és ártalommentes elhelyezése vagy hasznosítása a vízügyi hatóság által engedélyezett és a Vgtv. 1. számú melléklet 26. pont b) alpontjában meghatározott saját célú vízellátási-művel biztosított vagy az ingatlanon keletkező szennyvíz tisztítása az építésügyi hatóság által engedélyezett egyedi szennyvíztisztító berendezéssel megoldott vagy az ezen engedélyek megszerzésére vonatkozó kérelmet a (2) bekezdés szerinti felszólítást megelőzően az ingatlan tulajdonosa vagy jogcímes használója előterjesztette.
 - 7.) A kormányhivatal a kötelezési eljárás lefolytatásának mellőzése mellett dönt, ha az eset összes körülményére tekintettel a tulajdonostól nem várható el, hogy a kötelezésnek eleget tegyen. E körben a kormányhivatal mérlegeli, hogy
 - a) az ingatlan használata víziközmű-szolgáltatás hiányában biztosított-e,
 - b) víziközmű-szolgáltatás hiányában fennáll-e a felszíni és felszín alatti vizek állapotának, valamint a földtani közegnek a közvetlen veszélyeztetése, vagy
 - c) a bejelentés benyújtása időpontjában van-e az ellátásért felelősnek vagy a víziközmű-szolgáltatónak jogszabályban vagy szerződésben előírt teljesítetlen kötelezettsége víziközmű-rendszerhez történő csatlakozási arány vonatkozásában.
 - 8.) A feltárt tényállás összes körülményére tekintettel a kormányhivatal kötelezés kibocsátása vagy a kötelezési eljárás lefolytatásának mellőzése helyett az ingatlan tulajdonosával hatósági szerződésben is megállapodhat a bekötés megvalósításáról.
 - 9.) Az állam mint tulajdonos az (1) és (2) bekezdés szerinti kötelezettségek, továbbá a felhasználó díjtartozása vonatkozásában felmerülő mögöttes felelősség alól mentesül a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény szerinti Lebonyolító vagyonkezelésében lévő lakóingatlanok esetében. Az egyes otthonteremtési állami feladatok karitatív szervezetek általi átvállalásáról szóló 2021. évi LXXXVI. törvény szerinti MR Községi Lakásalap Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság a felhasználó díjtartozása vonatkozásában felmerülő mögöttes felelősség alól mentesül a tulajdonába kerülő ingatlanok esetében.

- 10.) A vízgazdálkodási hatósági jogkör gyakorlója az (1) bekezdésben meghatározott feltétel fennállásán, valamint a (4)–(8) bekezdésben meghatározott esetkörön túl kötelezi a tulajdonost az ingatlan bekötetésére és ezzel a víziközmű-szolgáltatás igénybevételére, ha a saját célú vízellátó létesítménye, saját célú szennyvízkezelő létesítménye, egyedi szennyvízkezelő berendezése vagy az egyedi zárt szennyvíztárolója közegészségügyi, környezetvédelmi vagy vízgazdálkodási szempontból káros.

2.6. Tűzoltási célú ivóvízbekötés

Az ivóvíz-törzshálózathoz csatlakozó tűzoltásra szolgáló külön ivóvíz-bekötővezeték létesítéséhez a Víziközmű-szolgáltató – a katasztrófavédelmi jogszabályok megtartásával – akkor köteles hozzájárulni, ha a tűzoltáshoz szükséges vízmennyiség a házi ivóvízhálózathoz vagy a vízművel össze nem függő más vízvételi helyről nem szerezhető be. A tűzoltásra szolgáló bekötővezeteket külön vízmérővel kell ellátni.

2.7. Szolgáltatási pont, tulajdonjogi határ meghatározása

A Víziközmű-szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége a közműves ivóvízellátás esetében a **szolgáltatási pontig**, közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a szennyvíz-befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn. **A víziközmű-szolgáltató felel azért, hogy a szolgáltatott ivóvíz minősége az ivóvízvételi helyen biztosított legyen.**

Nem állapítható meg a Víziközmű-szolgáltatónak a szolgáltatás minőségéért való felelőssége akkor, ha a szolgáltatási ponton az ivóvíz minősége megfelel a jogszabályi előírásoknak, és az ivóvízvételi helyen tapasztalt minőségromlás a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat nem megfelelő állapota vagy anyaga miatt következik be, és ezt az illetékes népegészségügyi szerv vizsgálata hivatalból vagy a Víziközmű-szolgáltató kérelmére megállapította.

Szolgáltatási pont:

a) ivóvíz-szolgáltatási pont:

- aa) az ivóvíz-bekötővezetéknek a felhasználó felőli végpontja,
- ab) a Víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont,
- ac) a Víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett rendszer átadási pontja,

b) szennyvízelvezetési szolgáltatási pont: a szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja, amely

- ba) gravitációs bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneti oldala, ezek hiányában:
 - zártos beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - nem zártos beépítés esetén az ingatlan határvonala,
- bb) kényszeráramoltatású bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 méter távolságra telepített házi szennyvízbeemelőkben vagy szerelvényekben található öblítőcsanak törzshálózat felőli oldalán beépített elzáró-szerelvény kimeneti oldala, ezek hiányában

-zárt sorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,

-nem zárt sorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,,

- bc) a Víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó közötti közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
- bd) a Víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
- be) a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja;

Tulajdoni jog:

A bekötési vízmérő tulajdonjoga a víziközmű-szolgáltatót vagy az ellátásért felelőst illeti meg. Rendeltetésszerű működésükről a Víziközmű-szolgáltató köteles gondoskodni.

A telki vízmérő, valamint szennyvízmennyiség-mérő tulajdonjoga a felhasználót, a mellékvízmérő tulajdonjoga a felhasználót vagy – a mellékszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában – az elkülönített vízhasználót illeti meg. Ezek karbantartásáról, javításáról, ellenőrzéséről, szabványossági felülvizsgálatáról Felhasználó köteles gondoskodni.

2.8. Saját vízbeszerzési hely és közműhálózat kapcsolata

Az ivóvíz közműhálózatba bekapcsolt házi ivóvízhálózatot saját célú vízkivételi művel összekötni tilos. Az ivóvíz-bekötővezeték és a házi ivóvízhálózatot elektromos hálózat és berendezések, villámhárítók földelésére felhasználni nem szabad. A vízmérő aknában egyedi villamos berendezés elhelyezése, csatlakozási pont kialakítása – a víziközmű-szolgáltatás biztosítására szolgáló berendezések és azok energiaellátásához szükséges csatlakozási pont elhelyezése kivételével – tilos.

Aki a felhasználási helyen keletkezett szennyvizet önálló szennyvíz-elhelyező műbe mérés nélkül vezeti, és a vizet nem kizárólag közműves ivóvízellátáshoz csatlakozva, hanem részben saját célú vízkivételi műből szerzi be, köteles a beszerzett valamennyi vízmennyiség mérésére hiteles fogyasztásmérőt beépítenie, és kérnie kell annak leszerelését megakadályozó zárral vagy plombával történő ellátását a Víziközmű-szolgáltatótól, valamint a mért mennyiségekről a Víziközmű-szolgáltatót rendszeresen tájékoztatni. A Víziközmű-szolgáltató jogosult a mért mennyiséget ellenőrizni.

A víziközmű-szolgáltató a szennyvíz-törzshálózatba bocsátott szennyvíz mennyiségét és minőségét előzetes értesítés nélkül ellenőrizheti, gazdálkodó szervezet esetén is, amelyet az nem akadályozhat.

2.9. Eljárás engedély nélküli víziközmű-bekötés esetén

A Víziközmű-szolgáltató indokolt kérelmére a bíróság nemperes eljárásban a Felhasználót kötelezi a Víziközmű-szolgáltató tudomása nélkül végzett bekötés az elválasztott rendszerű szennyvízhálózat csapadék és egyéb külső vízterhelésének megszüntetésére, a bekötéssel összefüggő műtárgy, berendezés, felszerelés elbontására, leszerelésére vagy átalakítására, továbbá a házi ivóvízhálózat vagy házi szennyvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat ellenőrzésének,

valamint a bekötési vízmérő, telki vízmérő, a mellékvízmérő vagy a szennyvízmennyiségmérő leolvasásának türése.

A víziközmű-szolgáltató akkor kezdeményezheti a felhasználási helyre való bejutás biztosítása iránti nemperes eljárást, ha

a) a felhasználót a felhasználási helyre történő bejutás lehetőségének biztosítására legalább két alkalommal írásban felhívta, és

b) az adott felhasználási helyre történő bejutási kísérlete sikertelen volt.

A Víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés esetén az építettőt a víziközmű-szolgáltató a jogkövetkezményekre történő figyelemfelhívással egyidejűleg, a tudomásszerzést követő 5 munkanapon belül írásban, igazolható módon felszólítja a létesítmény szükség szerinti átalakítására, ha azzal a bekötés műszaki szempontból alkalmassá válik, és a víziközmű-szolgáltatás biztosításának egyéb akadálya nincs.

3./ Közszolgáltatási szerződés

3.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:256.§., valamint a Vhr. a **közműves ivóvízellátást és közműves szennyvízelvezetést közüzemi szolgáltatásnak** minősíti.

A víziközmű-szolgáltató - az üzemeltetési szerződésben meghatározott keretek között, a víziközmű-rendszer teljesítőképességének mértékéig - a felhasználók részére víziközmű-szolgáltatást nyújt, és víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a szolgáltatást igénybe venni kívánók rendelkezésére áll. Ha a víziközmű-rendszer teljesítőképességének szűkössége mellett lakossági és nem lakossági felhasználói igények egyidejű felmerülésével kell számolni, a lakossági felhasználói igények kielégítését kell előnyben részesíteni.

Ha a víziközmű-szolgáltatónak a felhasználási helyre vonatkozóan korábbi közszolgáltatási szerződés alapján rendezetlen követelése áll fenn, akkor az adott felhasználás hely tekintetében a Vksztv. 58. § (1) bekezdés szerint járhat el.

Ha a felhasználási hely víziközmű-rendszerbe történő bekötése a víziközmű-szolgáltató beleegyezése nélkül valósult meg, vagy ha mért fogyasztás csökkenését eredményező szabálytalan műszaki beavatkozás ténye állapítható meg, és a víziközmű-szolgáltató polgári jogi igényt érvényesít, az ellenkező bizonyításáig úgy kell tekinteni, hogy a jogellenes állapot az igénybejelentést megelőző 5 évvel korábbi időpontban kezdődött.

A közszolgáltatási szerződésre az e törvényben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. közszolgáltatási szerződésre vonatkozó előírásait kell alkalmazni.

A víziközmű-szolgáltatási jogviszony a lakossági Felhasználó esetében a közszolgáltatási szerződés megkötésével vagy a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével, a nem lakossági Felhasználó esetében kizárólag a közszolgáltatási szerződés megkötésével jön létre.

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

Abban az esetben, ha közműves szennyvízelvezetésre és -tisztításra irányuló igény a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagokat felhasználó üzem részéről merül fel, a közszolgáltatási szerződés az illetékes vízügyi hatóság jóváhagyásával válik érvényessé.

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

- ivóvíz-szolgáltatásra
 - az ingatlanon a bekötési vízmérő szerinti Felhasználóval,
 - az ivóvíztörzshálózat közterületi vízkivételi helyeit érintő vízhasználatra a települési önkormányzattal vagy az önkormányzat rendeletében meghatározott Felhasználóval ivóvíz mellékszolgáltatásra az elkülönített vízhasználóval,
- szennyvízelvezetés szolgáltatásra (csapadékvíz-elvezetésre is szolgáló szennyvíz bekötővezeték esetében is)
 - a bekötési vízmérő szerinti Felhasználókkal,
 - azokkal a Felhasználókkal, 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 Víziközmű-szolgáltató kezdeményezi. A szerződésben a szerződési ajánlat megküldésének időpontjában teljesített szolgáltatástól csak mindkét fél egyetértése esetén lehet eltérni.

A szolgáltatás feltételeit tartalmazó szerződési ajánlatot Víziközmű-szolgáltató az ivóvízellátásba és/vagy szennyvízelvezetésbe való bekötés esetén a megépítéséhez adott hozzájárulással együtt megküldi a Felhasználónak, aki azt a kézbesítéstől számított 15 napon belül aláírásával elfogadja.

Amennyiben a Felhasználó a részére megküldött szerződési ajánlatot elfogadja, a felek jogviszonyára a Közszolgáltatási szerződésben foglaltak az irányadók.

Amennyiben a Felhasználó az igénybejelentésre adott Víziközmű-szolgáltatói válaszban közölt műszaki és gazdasági feltételeket az érvényességi határidőn belül teljesítette, a Víziközmű-szolgáltató köteles a közölt feltételeknek megfelelően közszolgáltatási szerződést kötni.

Mindazokban a kérdésekben, amelyekről a Felek által kötött közszolgáltatási szerződés nem rendelkezik, jelen Üzletszabályzatot és a Ptk. közszolgáltatási szerződésre vonatkozó előírásait, valamint a felek jogviszonyát szabályozó más hatályos jogszabályokat kell alkalmazni.

Az Üzletszabályzattól való eltérés lehetőségei:

A Víziközmű-szolgáltató meghatározott felhasználói csoportok számára egyedi szerződéses feltételeket állapíthat meg a jogszabályi rendelkezések keretein belül. Az egyedi szerződéses feltételeket a Víziközmű-szolgáltató valamennyi – a feltételeket teljesítő – fél részére biztosítja.

Az egyedi szerződési feltételekről és alkalmazásuk köréről a Víziközmű-szolgáltató a Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, illetve honlapján ad tájékoztatást.

A Víziközmű-szolgáltató a Felhasználók által nem kötelezhető arra, hogy egyedi szerződéses feltételeket alakítson ki.

A Víziközmű-szolgáltató a szerződés teljesítése során harmadik személyeket (vállalkozókat) vehet igénybe. A Víziközmű-szolgáltató a Ptk. rendelkezéseinek megfelelően a vállalkozó által végzett tevékenységért úgy felel, mintha maga járt volna el.

3.2. Közszolgáltatási szerződések típusai

3.2.1. Lakossági Felhasználókkal kötött közszolgáltatási szerződés

A víziközmű-szolgáltatási jogviszony a lakossági Felhasználó esetében a közszolgáltatási szerződés megkötésével vagy a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével, a nem lakossági felhasználó esetében kizárólag a közszolgáltatási szerződés megkötésével jön létre.

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

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

3.2.2. Nem lakossági Felhasználókkal kötött közszolgáltatási szerződés

Önálló bekötési vízmérővel rendelkező nem lakossági Felhasználók ivóvíz-szolgáltatására és/vagy szennyvíz elvezetésére vonatkozó közszolgáltatási szerződés.

3.2.3. Mellékvízmérővel elkülönített vízhasználat közszolgáltatási szerződesei

Az elkülönített vízhasználó a mellékvízmérővel elkülönített vízhasználatra a Víziközmű-szolgáltatóval írásban mellékszolgáltatási szerződést köthet.

A szerződés megkötését – ha az elkülönített vízhasználó a Vhr.-ben és az Üzletszabályzatban meghatározott feltételeket kielégítő vízmérési helyet kialakította és a hiteles mellékvízmérőt beszerelte– a Víziközmű-szolgáltató nem tagadhatja meg és az igénybejelentést követő 15 napon belül köteles azt megkötni.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének együttes előfeltétele:

- a) az elkülönített vízhasználatra vonatkozó írásbeli igénybejelentés,
- b) a mellékvízmérőnek és a vízmérési helynek a víziközmű-szolgáltató által jóváhagyott terv szerinti kialakítása és plombával vagy a leszerelést megakadályozó zárral történő ellátása,
- c) a felhasználási hely vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése, és a hatályos közszolgáltatási szerződés megléte,
- d) a bekötési vízmérő szerinti felhasználó mellékszolgáltatási szerződés megkötéséhez történő hozzájárulása,
- e) a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek és a szerződni kívánó elkülönített vízhasználónak nincs lejárt határidejű számlatartozása a víziközmű-szolgáltató felé és ilyet a víziközmű-szolgáltató az adott elkülönített felhasználói hely vonatkozásában sem tart nyilván,
- f) víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó esetén a hozzájárulás megfizetése és a megfizetés víziközmű-szolgáltató felé történő igazolása.

A b) pontban meghatározott mellékvízmérő beszerelése a bekötési vízmérő szerinti felhasználó, valamint ha a beszerelést végző nem tulajdonosa az ingatlandnak, az ingatlan tulajdonosa hozzájárulásával történhet.

A bekötési vízmérő szerinti felhasználó, valamint az ingatlan tulajdonosa a hozzájárulást csak az épületgépészeti rendszernek a beépítés miatt szükségessé váló jelentős átalakítási igénye esetén tagadhatja meg.

A mellékszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos igény bejelentésére, a szerződés kötelező tartalmi elemeire, a csatlakozó vezeték kiépítésére, az ivóvízmérőre, a díjfizetésre – e rendelet eltérő rendelkezése hiányában – a közszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos igény bejelentésére, a szerződés kötelező tartalmi elemeire, az ivóvíz bekötővezeték és mérési hely kialakítására, ellenőrzésére, a fogyasztásmérésre, továbbá a Felhasználó személyében bekövetkező változásra vonatkozó szabályait kell megfelelően alkalmazni azzal, hogy a szerződés alatt a mellékszolgáltatási szerződést, Felhasználó alatt az elkülönített vízhasználót kell érteni. A szerződésben a felek rendelkeznek a mellékvízmérő tulajdonjogáról.

A számla kibocsátásának gyakoriságát az elkülönített vízhasználó és Víziközmű-szolgáltató közötti mellékszolgáltatási szerződés rögzíti.

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel, a Víziközmű-szolgáltató a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő felhasználóját, valamint a Vhr. 62.§ (6) bekezdés a) pontja szerinti képviselőt a Víziközmű-szolgáltató a felmondással egyidejűleg tájékoztatja.

A mellékszolgáltatási szerződés megszűnik, ha a lakossági felhasználónak minősülő elkülönített vízhasználó: * :

- a) a tulajdonában álló mellékvízmérő leszerelését megakadályozó zárat vagy plombát megsérti, illetve eltávolítja vagy azokkal együtt a mellékvízmérőt a víziközmű-szolgáltató által jóváhagyott vízmérési helyről leszereli;
- b) határidőben nem gondoskodik a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről.

A nem lakossági felhasználónak minősülő elkülönített vízhasználó tekintetében az előző bekezdésben foglalt feltételek fennállása esetén a víziközmű-szolgáltató az elkülönített felhasználóval szemben az előző bekezdésben meghatározott jogkövetkezmény helyett a 71. §, valamint a Vksztv. 58. §-a szerinti jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

Mellékvízmérő felszerelése

A mellékvízmérő a bekötési vízmérővel rendelkező felhasználási hely elkülönített vízhasználatának mérésére szolgál. A mellékvízmérő a szolgáltatási ponton túl, a házi ivóvízhálózaton kerül felszerelésre.

A mellékszolgáltatási szerződés megkötéséhez meghatározott feltételeket kielégítő vízmérési hely kialakításához, a mellékvízmérő felszereléséhez szükséges dokumentumok:

- kitöltött tervengedélyezés megrendelő formanyomtatvány és a tervengedélyezés díjának befizetéséről szóló igazolás másolata;
- az elkülönített felhasználási helyen történő nem lakossági tevékenység esetén víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésének az igazolása;
- kitöltött megrendelő nyomtatvány 'ivóvíz, szennyvíz bekötés létesítésére';
- a bekötési vízmérő (főmérő) szerinti Felhasználó hozzájáruló nyilatkozata a mellékvízmérő létesítéséhez;
- szaktervező által készített terv;
- műszaki leírás, mely tartalmazza a megrendelő, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatokat, a beépítésre kerülő mérőberendezések típusát, főbb jellemzőit;
- tervrajzok;

- az érintett ingatlan házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz a mérőbeépítés helyének megjelölésével, mely azonosításra, valamint helykiválasztás helyességének megítélésére alkalmas;
- a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai olyan léptékben, amely a műszaki megoldás elbírálhatóságát lehetővé teszi.

A vízmérőhelyek kialakításának meg kell felelni:

- az „MSZ EN 14154-2:2005+A2:2011 – Vízmérők”,
- az „MSZ-04-132-1991 – Épületek vízellátása”
- az „MSZ 22115:2002 – Fogyasztói vízbekötések”
- az „ME-10-244 – Lakossági vízbekötések” szabványoknak és műszaki előírásoknak.

A mellékvízmérők kiválasztásának meg kell felelnie a Magyar Kereskedelmi Hivatal által kiadott:

- HE 6/4-2006 jelű, a hidegvíz mérőkre vonatkozó hitelesítési előírás műszaki specifikációjának,
- HE 79/1-2004 jelű, a melegvíz mérőkre vonatkozó hitelesítési előírás műszaki specifikációjának.

A beépített mellékvízmérőnek mind vízszintes, mind függőleges beépítés esetén legalább „B” pontossági osztálynak kell megfelelnie.

Az új vízmérő mérő- és számláló szerkezete között legyen közvetlen kapcsolat, a mágneses kuplungos szerkezet nem elfogadott.

Az igénylő az előírt tervdokumentációt, valamint a kitöltött és aláírt megrendelő lapot eljuttatja a Víziközmű-szolgáltató számára.

A Víziközmű-szolgáltató a dokumentáció megfelelőségét visszajelzi az igénylőnek, aki ezek után saját hatáskörben dönt a mellékvízmérő felszereléséről:

- Amennyiben a mellékvízmérő felszerelését nem a Víziközmű-szolgáltató végzi, akkor az igénylő előzetes időpont egyeztetése szerint a Víziközmű-szolgáltató ellenőrzi a mérőhely kialakítását és a felszerelt mellékvízmérőt illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy leszerelést megakadályozó zárral látja el, és nyilvántartásba veszi.
- Amennyiben az igénylő a mellékvízmérő felszerelésével a Víziközmű-szolgáltatót bízza meg, úgy a költségek megelőlegezése esetén, Víziközmű-szolgáltató a mellékvízmérő felszerelését elvégzi. A Víziközmű-szolgáltató a felszerelt mellékvízmérőt a mellékszolgáltatási szerződés megkötésekor illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy leszerelést megakadályozó zárral látja el.

Víziközmű-szolgáltató a dokumentáció megfelelősége esetén 15 napon belül a mellékvízmérő(k) beépítéséhez hozzájárulását írásban megadja.

A mellékvízmérős mérőhely tervezésével, kialakításával, valamint a Víziközmű-szolgáltató ellenőrzésével, plombálásával és nyilvántartásba vételével kapcsolatosan felmerült költségek az igénylőt terhelik.

A Víziközmű-szolgáltató által a mellékvízmérők felszerelésénél, plombálásánál és átvételénél alkalmazott díjak az Üzletszabályzat 4. számú mellékletében tekinthetők meg.

Az új mellékvízmérőhely kialakítás, felszerelés, nyilvántartásba vétel és plombálás részletes előírásait a 'Mellékmérő felszerelése tájékoztató' tartalmazza, mely tájékoztatás a Víziközmű-szolgáltató honlapján megtalálható, és az ügyfélszolgálati elérhetőségeken keresztül kérhető.

3.2.4. Közkifolyókra kötött közszolgáltatási szerződés

A közkifolyókon szolgáltatott ivóvizet – háztartási célú vízhasználatra – a közműves ivóvízellátásba be nem kötött vagy ivóvíz-szolgáltatáskorlátozással érintett ingatlan lakói vehetik rendszeresen igénybe.

A Víziközmű-szolgáltató és a helyi önkormányzat képviselőtestületének hozzájárulása szükséges a közkifolyóknak nem háztartási célú vízhasználatra (így különösen építkezés, gépkocsi mosás, locsolás) történő rendszeres igénybevételéhez.

Abban az esetben, ha a vízhasználat díját és fizetésének módját jogszabály másként nem állapítja meg, az ivóvíz-törzshálózatról történő közterületi vízvétel az önkormányzat vízfogyasztásának minősül, a díjat a Víziközmű-szolgáltatónak a települési önkormányzat fizeti. A Víziközmű-szolgáltató a közterületi vízvételi helyet a helyi önkormányzat képviselő testülete és az illetékes közegészségügyi szakhatóság, a közterületi tűzcsapot az ellátásért felelős és az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltség előzetes hozzájárulásával helyezheti át vagy szüntetheti meg.

A Víziközmű-szolgáltató közszolgáltatási feladatai ellátásához – az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltség egyidejű értesítésével – a közterületen lévő tűzcsapról vizet vételezhet. A vízfogyasztás mennyiségét ivóvízmérő hiányában arányosítással vagy műszaki számítással kell megállapítani.

A közkifolyókon szolgáltatott ivóvizet - háztartási célú vízhasználatra - a közműves ivóvízellátásba be nem kötött vagy ivóvíz-szolgáltatás korlátozással érintett ingatlan lakói vehetik rendszeresen igénybe.

A közkifolyókon szolgáltatott/igénybevett ivóvíz mennyiségét bekötési vízmérő hiányában arányosítással vagy műszaki számítással kell megállapítani. A megállapított fogyasztás után a szolgáltató és az önkormányzat által kötött szerződés szerint a települési önkormányzat fizeti a díjat a Víziközmű-szolgáltató részére. A Víziközmű-szolgáltató a települési önkormányzatot Felhasználóként, a közkifolyót felhasználási helyként nyilvántartja.

A Víziközmű-szolgáltató a közterületi vízvételi hely ivóvízmérőiről nyilvántartást vezet, melyben köteles feltüntetni a Felhasználó nevét, a felhasználási helyet magában foglaló törzshálózati közkifolyó pontos megjelölését, az ivóvízmérő azonosító adatait, a leolvasáskor rögzített vízmérő állásokat, a leolvasási időszak alatti fogyasztásokat és minden lényeges egyéb adatot. A települési önkormányzat polgármesteri hivatala köteles ellenőrizni, hogy a közkifolyóról történő ivóvíz-vételezést csak a közműves vízellátásba be nem kötött ingatlanok lakói, illetve az igénybe vételre jogszabály alapján jogosultak vegyék igénybe.

3.3. Közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei

Az új bekötés megvalósítását követő vagy a felhasználó személyében történt változás bejelentését követő 15 napon belül a víziközmű-szolgáltatásra a Víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közszolgáltatási szerződést köt, amely tartalmazza:

- a szerződő felek és azonosító adatai körében természetes személy esetén annak nevét, lakcímét, anyja nevét, születési helyét és idejét, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyét, cégjegyzékszámát, adószámát, képviselőjének nevét és adatait (lakcíme, anyja neve),
- a szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, a mennyiségi és minőségi adatokat,
- a szerződés időbeli hatályát, a víziközmű-szolgáltatás megkezdésének időpontját,
- a felhasználási helyet, illetve a teljesítés helyét, a szolgáltatási pontot,
- a mérésnek, a fogyasztásmérő hitelesítésének, kalibrálásának, leolvasásának, a számlázásnak és a számla kiegyenlítésének, valamint a szolgáltatási díj visszatérítésének a módját,
- a szerződésszegés következményeit, különösen a hibás és a késedelmes teljesítéssel kapcsolatos szabályokat,
- a felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentésének kötelezettségét,
- egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket.

3.4. A szolgáltatási jogviszony alanyainak jogai és kötelezettségei

3.4.1. A Felhasználó jogai

A Felhasználó az érvényben lévő jogszabályok, valamint a Víziközmű-szolgáltatóval kötött közszolgáltatási szerződés alapján jogosult:

- a közszolgáltatási szerződés tartama alatt az ivóvíz- és szennyvízelvezetési szolgáltatás szerződéses feltételek szerinti igénybevételére,
- a saját adataiba („felhasználó adatai” nyilvántartó lap, felhasználói 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 Felhasználót terheli.),
- a Víziközmű-szolgáltató által kibocsátott tájékoztatóban meghatározott számlázási rendtől eltérő időpontban, ellenőrzési célból, illetve esetenként és nem rendszeresen történő leolvasás és számlázás kérésére a Vhr. 61.§ (2) bekezdésének betartása mellett
- 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 Víziközmű-szolgáltató a tevékenysége során neki kárt okoz
- a Felhasználó a víziközmű-szolgáltató szerződésszegése esetén a szerződésszegésből eredő igényeket jogosult érvényesíteni,
- a jogszabályokban és az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben a közszolgáltatási szerződést felmondani.

3.4.2. A Felhasználó kötelezettségei

A Felhasználó a közszolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- az ingatlan vízellátását és szennyvízelvezetését szolgáló berendezések állapotát rendszeresen ellenőrizni, karbantartásukról gondoskodni,
- a szolgáltatást kizárólag a közszolgáltatási szerződésben meghatározott célra igénybe venni,
- a Víziközmű-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 Víziközmű-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 Víziközmű-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 Víziközmű-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díjának a számlán feltüntetett fizetési határidőig történő megfizetésére,
- ha a felhasználó a számla tartalmát vitatja, a víziközmű-szolgáltatónál kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére akkor van halasztó hatálya, ha azt a felhasználó a fizetési határidő lejártát megelőzően közölte, és a számlán feltüntetett mennyiség alapján számított havi fogyasztás az előző 12 hónap havi átlagfogyasztásának 150 százalékát meghaladja.
- a víziközmű-szolgáltatás alapidóját megfizetni, ha a tárgyhó első napján az adott felhasználási helyen a Víziközmű-szolgáltatóval közszolgáltatási jogviszonyban állt,
- a tulajdonában lévő mellékvízmérő(-ket) hitelesíttetni, illetve a mindenkor mérésügyi jogszabályokban foglalt előírásokat betartani,
- ha a felhasználási helyen a felhasználó személye megváltozik, a korábbi és az új felhasználó a változást legkésőbb - a Felhasználó elhalálozása esetének kivétellel - a birtokátruházástól számított 15 napon belül kötelesek a víziközmű-szolgáltatónak az üzletszabályzatban foglaltak szerint bejelenteni és annak rendelkezései szerint eljárni,
- kártalanítás nélkül túrni a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását (II.4.1. pont).
- tartózkodni a csapadékvizek szennyvízelvezető hálózatba történő bevezetésétől.

A víziközmű-szolgáltatásért a szolgáltatási díjat kell fizetnie. A díjfizetés alapja a hiteles fogyasztásmérőn mért és a víziközmű-szolgáltató által rögzített mérési eredmény, annak hiányában a Vhr-ben, illetve az üzletszabályzatban foglaltak szerint megállapított mennyiség. A víziközmű-szolgáltatás alapidóját az a felhasználó köteles megfizetni, aki a tárgyhó első napján az adott felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatóval közszolgáltatási jogviszonyban állt.

Új felhasználási hely kialakítása esetén a felhasználó a teljes tárgyhavi alapidíjat köteles megfizetni.

A fogyasztásmérők, továbbá a házi ivóvíz- és a csatlakozó hálózat havonta történő ellenőrzésének és karbantartásának kötelezettségei:

- a vízmérőaknában vagy az elkülönített felhasználói helyen lévő szerelvények szemrevételezéses ellenőrzése,
- a fogyasztásmérők leolvasása és a fogyasztási adatok összehasonlítása az addigi havi fogyasztási adatokkal,
- az elkülönített felhasználói helyen vagy mellékszolgáltatási szerződéssel nem érintett felhasználási helyen legalább 1 percen át annak ellenőrzése, hogy vízfogyasztás nélkül (a házi ivóvízhálózaton minden vízvételi hely zárt állapota mellett) a vízmérő nem mér,
- az elkülönített felhasználói helyen vagy mellékszolgáltatási szerződéssel nem érintett felhasználási helyen az épületen belül lévő vízvételi helyeken (konyha, fürdőszoba, WC, mosókonyha, garázs, stb.) a kifolyó csapok, a falba épített sarokszelepek, valamint kiemelten a vízmelegítők biztonsági szelepeinek és WC tartályok töltőszelepeinek szemrevételezéses ellenőrzése,
- szemrevételezéssel ellenőrizni kell az épületen kívül lévő vízvételi helyeken (kerti csap, öntözőrendszer stb.) az elzárószerelvények állapotát.
- a ritkán használt vezetékek, szerelvények átöblítései a pangó víz kiengedésével.

A havi ellenőrzéseken és karbantartásokon felül éves gyakoriságú ellenőrzési és karbantartási kötelezettségek:

- a vízmérőakna fala, födémje, aknahágcsója és fedlapja szerkezeti állapotának szemrevételezéses ellenőrzése,
- a vízmérőakna zárhatóságának ellenőrzése,
- a vízmérőaknában lévő szerelvények működőképességét nyitás-zárással történő ellenőrzése,
- az elkülönített felhasználói helyen vagy mellékszolgáltatási szerződéssel nem érintett felhasználási helyen az épületen belül lévő vízvételi helyeken (konyha, fürdőszoba, WC, mosókonyha, garázs stb.) a kifolyó csapok és a falba épített sarokszelepek működőképességének nyitás-zárással történő ellenőrzése,
- az elkülönített felhasználói helyen vagy mellékszolgáltatási szerződéssel nem érintett felhasználási helyen a vízmelegítők, tömítései, csatlakozásaik és biztonsági szelepeik ellenőrzése és tisztítása,
- az épületen kívül lévő vízvételi helyeken (kerti csap, öntöző rendszer stb.) az elzáró szerelvények működőképességének nyitás-zárással történő ellenőrzése.

A házi ivóvíz- és a csatlakozó hálózat 5 éves gyakorisággal történő nyomáspróbája.

Idényszerű fogyasztási hely téliesítése/lezárása esetén a vízmérőaknában történő zárás és a leürítő csap megnyitása után a házi ivóvízhálózaton lévő összes csapot ki kell nyitni, hogy a rendszerből minden víz távozhasson. Ezután ellenőrizni kell, hogy a leürítő csapon víz már nem folyik, és ezzel együtt a vízmérő nem mér fogyasztást. A fagy elleni védelem miatt a vízmérőakna, a vezetékek és a szerelvények hőszigetelése ajánlott.

3.4.3. A Víziközmű-szolgáltató jogai

A Víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási szerződés tartama alatt jogosult:

- ellenőrizni, hogy a Felhasználó a szolgáltatást a Vhr.-ben meghatározott módon és célokra (pl. közületi Felhasználónál 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 díjelszámolás alapjául szolgáló vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a fogyasztott víz mennyiségét a Vhr. 67. §. (2)-(4) bekezdései szerinti műszaki számítással megállapítani,
- az elkülönített vízhasználók által beszereltetett mellékvízmérők hitelességét ellenőrizni,
- a mérőleolvasás és elszámolás rendjét és módját a jogszabályi keretek között meghatározni,
- üzembe helyezett ivóvíztörzshálózaton a bekötési vízmérő felszerelését, cseréjét, leszerelését, valamint a csatlakozás készítését a szolgáltató vagy megbízottja végezni, A víziközmű-szolgáltató indokolt kérelmére a járásbíróság nemperes eljárásban a felhasználót kötelezi a víziközmű-szolgáltató tudomása nélkül végzett bekötés, az elválasztott rendszerű szennyvízhálózat-csapadék és egyéb külső vízterhelésének megszüntetésére, a bekötéssel összefüggő műtárgy, berendezés, felszerelés elbontására, leszerelésére vagy átalakítására, továbbá a házi ivóvízhálózat vagy házi szennyvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat ellenőrzésének, valamint a bekötési vízmérő, a telki vízmérő, a mellékvízmérő vagy a szennyvízmennyiség-mérő leolvasásának tűrésére,
- a hozzájárulás hiányában végzett bekötés esetén a felhasználót a szolgáltató a jogkövetkezményekre történő figyelem felhívással együtt írásban, igazolható módon felszólítani a létesítmény átalakítására, ha azzal a bekötés műszaki szempontból megfelelővé válik,
- a felhasználó szerződésszegése esetén a szerződésszegésből eredő igényeket érvényesíteni,
- a jogszabályokban, és az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben a közszolgáltatási szerződést felmondani.

3.4.4. A Víziközmű-szolgáltató kötelezettségei

A Víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- az ivóvíz folyamatos szolgáltatására, a szennyvíz elvezetésére a vízjogi üzemeltetési engedélyben előírt minőségben és mennyiségben, nem lakossági Felhasználók esetén a szerződésben megállapított kontingens erejéig,
- ivóvíz szolgáltatási, illetve szennyvíz bebocsátási pontig terjedő, a Víziközmű-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 Felhasználó kérésére a bekötési vízmérő rendkívüli felülvizsgálatáról, illetve hitelesítéséről gondoskodni,
- a bekötési vízmérőt - a szolgáltató által meghatározott időnként - leolvasni és a fogyasztásról kiállított számlát a Felhasználó részére eljuttatni,
- a felhasználói panaszokat kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről a Felhasználót írásban tájékoztatni,
- a szolgáltatás tervezett műszaki okból szükségessé váló csökkentéséről vagy időszakos szüneteltetéséről, esetleges mennyiségi vagy minőségi változásairól a Felhasználót a helyi sajtón, vagy közvetlenül értesíteni, szükség esetén ideiglenes ellátásról gondoskodni (II.4.1. pont), honlap (www.dzviz.hu), facebook oldala
- mellékszolgáltatási szerződés megkötésekor, az elkülönített vízhasználó költségére, a mellékvízmérők üzembe helyezésekor azt bélyegzéssel és zárral ellátni.

3.5. Szerződésszegés és jogkövetkezményei

3.5.1. Szerződésszegés a Víziközmű-szolgáltató részéről

A Víziközmű-szolgáltató szerződésszegést követ el, amennyiben a II.3.4.4. pontban kiemelt, a Vhr. 70.§. (1) bekezdésében előírt, illetve a közszolgáltatási szerződéseiben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget.

A Víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

A Felhasználó felmerült és igazolt kárát a Víziközmű-szolgáltatónak, a Szolgáltató székhelyére címzetten írásban jelentheti be.

A Víziközmű-szolgáltató szerződésszegése esetén a Felhasználó kötbér érvényesítésére jogosult, melynek mértéke a 3. számú mellékletben található.

Lejárt hitelességű vagy lejárt kalibrációval rendelkező fogyasztásmérő esetében a Víziközmű-szolgáltató vagy a Felhasználó a szerződésszegés jogkövetkezménye alól akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, cseréje vagy leszerelést megakadályozó zárral, illetve plombával történő ellátása a másik fél érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre.

3.5.2. Szerződésszegés a Felhasználó részéről

A Felhasználó szerződésszegést követ el, amennyiben a közszolgáltatási szerződés, a Vhr. 70.§ (2) bekezdésében előírt, valamint az Üzletszabályzat II.3.4.2. pontjaiban kiemelt kötelezettségeit megszegi.

A Felhasználó szerződésszegését a Víziközmű-szolgáltató köteles bizonyítani.

A Felhasználó a közszolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségeinek megszegésével a Víziközmű-szolgáltatónak okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik.

A szerződésszegés díjfizetés elmulasztása miatti következményeit a II. 7. 8. és 7. 9. pontok tartalmazzák. A Víziközmű-szolgáltató a lejárt határidejű tartozás behajtása érdekében tett intézkedéseinek a (felszólító levél tértivevényes kézbesítésének, fizetési meghagyás díja, kiszállás, követeléskezelés díja... stb.) költségeit a Felhasználó részére jogosult érvényesíteni.

Amennyiben a Felhasználó a bekötési vízmérőn bárminemű beavatkozást (forgatás, kiépítés) végez, a vízmérést egyéb eszközzel manipulálja, a korlátozó berendezéseket vagy szerelvényeket

engedély nélkül eltávolítja, szerződésszegést követ el, és a Vhr. 67.§ (3) bekezdése szerinti díjon felül, a Víziközmű-szolgáltató részére kötbért köteles fizetni. Amennyiben a Felhasználó mérőeszköz nélkül veszi igénybe a víziközmű-szolgáltatást szerződésszegést követ el, és a szerződésszegő magatartás megszüntetésén túl köteles a Víziközmű-szolgáltató által a Vhr. 67.§ (3) bekezdése szerint megállapított díjat, valamint a szerződésszegő magatartással kapcsolatban a Víziközmű-szolgáltatónál felmerült igazolt költséget megtéríteni.

Amennyiben az ipari Felhasználó (üzem) a 220/2004. (VII.21.) Korm. rendeletben, illetve a vízjogi létesítési engedélyben meghatározott határértékeket túllépő szennyvizet bocsát a szennyvízcsatornába, akkor a Víziközmű-szolgáltató elkészíti a szükséges jegyzőkönyvet és a tárgyévet követő év március 31-ig javaslatot tesz csatornabírság kiszabására az illetékes környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi hatóságnak.

Ha a bekötési vízmérő vagy a mellékvízmérő rongálása vagy a Felhasználó egyéb, a vízmérő működését befolyásoló magatartása miatt a felhasznált víz mennyiségét méréssel nem lehet megállapítani az elszámolt víz mennyiségét a bekötési vízmérő névleges térfogatárama alapján számítással kell megállapítani. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát.

A felhasználási helyen, illetve az elkülönített felhasználói helyen (a továbbiakban együtt: ellenőrzött vízhasználó) az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő, a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, továbbá a csatlakozó hálózat ellenőrzéséről jegyzőkönyvet kell készíteni. A jegyzőkönyv egy példányát az ellenőrzött vízhasználó rendelkezésére kell bocsátani.

Az ellenőrzés csak az ellenőrzött vízhasználó vagy a képviselője jelenlétében folytatható le.

A víziközmű-szolgáltató a tervszerű és az ellenőrzött vízhasználó területén zajló ellenőrzést megelőzően legalább 15 nappal köteles az ellenőrzött vízhasználót az ellenőrzés időpontjáról tértivevény-szolgáltatással feladott levélben vagy egyéb igazolható módon értesíteni. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja az ellenőrzött vízhasználó figyelmét az időpontegyeztetés lehetőségére - azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít -, valamint a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére.

Havária kivételével előzetes értesítés nélkül a víziközmű-szolgáltató kizárólag munkanapokon, 9-17 óra között és abban az esetben tarthat ellenőrzést a lakossági vízhasználónál, ha az nem jár együtt az ott tartózkodó személyek és tevékenység indokolatlan zavarásával, továbbá ha ahhoz az ellenőrzött vízhasználó vagy képviselője hozzájárul. A hozzájárulás tényét a vízhasználó vagy képviselője az ellenőrzési jegyzőkönyv megnyitásakor, erre vonatkozó tartalmú nyilatkozat aláírásával igazolja. A hozzájáruló nyilatkozatban az ellenőrzött lakossági vízhasználó vagy képviselője az ellenőrzés lehetőségét időben és térben korlátozhatja, amelyet az ellenőrzést végző tűrni köteles. A hozzájáruló nyilatkozatban meghatározott időben és térben történő korlátozás a nyilatkozat aláírását követően nem módosítható.

Az ellenőrzést végzőnek az ellenőrzés megkezdésekor egyértelműen közölnie kell az ellenőrzött vízhasználóval vagy a képviselőjével az eljárás célját. Előzetes értesítés nélküli ellenőrzés kezdeményezésekor tájékoztatni kell az ellenőrzött vízhasználót arról, hogy a hozzájárulása nélkül az ellenőrzésre nem kerül sor, továbbá hogy azt időben és térben korlátozhatja.

Az ellenőrzött vízhasználó vagy a képviselője - a hozzájárulás keretei között - köteles együttműködni az ellenőrzést végző személlyel, továbbá köteles a felhasználási helyre, illetve elkülönített felhasználói helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni. Ha az ellenőrzött vízhasználó a helyszínről az ellenőrzés során - figyelmeztetés ellenére - távozik, ennek tényét a jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

A fogyasztásmérő, a plomba vagy a leszerelést megakadályozó zár állapotát és az aktuális mérőállást az ellenőrzés alkalmával felvett jegyzőkönyv rögzíti. Ha a Víziközmű-szolgáltató az ellenőrzésen vagy a fogyasztásmérő leolvasásakor a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat közegészségügyi vagy műszaki szempontból nem megfelelő állapotát tapasztalja, határidő tűzésével a jegyzőkönyvben felszólítja az ellenőrzött vízhasználót a szükséges teendők elvégzésére, és erről tájékoztatja az illetékes népegészségügyi szervet. Külön kell felhívni az ellenőrzött vízhasználó figyelmét arra, ha a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat állapota vagy anyaga miatt fennáll az ivóvízminőség-romlás veszélye, illetve ha a házi szennyvízhálózat vagy csatlakozó szennyvízhálózat hibája környezetszennyezést okoz vagy okozhat. Ha a víziközmű-szolgáltató felhívására az ellenőrzött vízhasználó határidőn belül nem tesz eleget, a víziközmű-szolgáltató a közüzemi ivóvízellátást a Vhr. 72. § szerint korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

Az ellenőrzött vízhasználónak vagy a képviselőjének az ellenőrzéssel, annak körülményeivel és eredményével kapcsolatos észrevételeit, az ellenőrzés részéről történő meghíúsításának vagy korlátozásának indokait, továbbá az ellenőrzés lefolytatásával és annak megállapításaival összefüggő víziközmű-szolgáltatói tájékoztatás tudomásul vételét a jegyzőkönyvben fel kell tüntetni.

A Magyar Honvédség és a rendvédelmi szervek kezelésében lévő ingatlanon a víziközmű-működtetéssel kapcsolatos minden tevékenység végzéséhez a létesítmény parancsnoka által adott belépési engedély szükséges. Az engedélykérelmet a tervezett tevékenység megkezdése előtt legalább 14 nappal kell kérni a létesítmény parancsnokától. Az engedély csak honvédelmi vagy nemzetbiztonsági érdekre tekintettel tagadható meg.

Ha a szennyvízgyűjtő-hálózatba történő csapadékvíz bevezetésének ellenőrzése a felhasználási hely, illetve az elkülönített felhasználói hely esetében közterületről is lefolytatható, és a szerződésszegés ténye az ellenőrzés során fénykép- vagy videofelvétellel, illetve más technikai eszközzel egyértelműen rögzíthető és utólagosan is bizonyítható, a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzést az ellenőrzött felhasználó vagy képviselőjének jelenléte nélkül, előzetes bejelentés mellőzésével is lefolytathatja, azzal, hogy az ellenőrzésről készült jegyzőkönyvet és a felvett bizonyítékokat a felhasználó részére az ellenőrzést követő 15 napon belül megküldi. A jegyzőkönyv megküldésével együtt a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzött felhasználót írásban tájékoztatja arról, hogy az ellenőrzésre mikor és milyen célból került sor, valamint annak milyen jogkövetkezménye lesz, továbbá arról, hogy az ellenőrzéssel, annak körülményeivel és eredményével kapcsolatban 15 napon belül észrevételt tehet. A víziközmű-szolgáltató az észrevételek kézhezvételét követően, 15 napon belül érdemben köteles nyilatkozni a felhasználó esetleges kifogásaival kapcsolatos álláspontjáról.

3.6. Közzolgáltatási szerződés megszűnésének, szüneteltetésének esetei

3.6.1. A szerződés megszüntetése

A közzolgáltatási szerződést a Felhasználó és a Víziközmű-szolgáltató, közös megegyezéssel, 30 napos határidővel bármikor megszüntethetik.

Adott felhasználási hely tekintetében a közzolgáltatási szerződés megszűnik, ha

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

- a) a felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre nézve a víziközmű-szolgáltató új közszolgáltatási szerződést kötött,
- b) a felhasználási hely megszűnt, vagy
- c) a víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási szerződést meghatározott okból azonnali hatállyal felmondta.

A közszolgáltatási szerződést a víziközmű-szolgáltató azonnali hatállyal kizárólag akkor mondhatja fel, ha:

- a) annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez,
- b) a felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, víziközmű-szolgáltató a felhasználót az együttműködésre legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre, vagy
- c) a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.

A felhasználót az átvétel igazolására alkalmas módon kell felszólítani azzal, hogy a második felszólítás kiküldésére leghamarabb az első felszólítás kézhezvételét követő tizenötödik napon túl kerülhet sor.

A szerződés megszűnésének egyéb esetei

- a Felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre a Víziközmű-szolgáltató új közszolgáltatási szerződést kötött,
- a felhasználási hely megszűnt,
- Víziközmű-szolgáltató jogutód nélküli megszűnése,
- természetes személy Felhasználó halála,
- nem természetes személy Felhasználó jogutód nélkül megszűnése.
- a víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási szerződést meghatározott okból azonnali hatállyal felmondta.

3.6.2. Szerződés felmondása a Felhasználó részéről

A közszolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás, valamint közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás - amennyiben a felhasználási hely megfelel a Vksztv. 55. § (6) bekezdésében foglalt feltételeknek - 30 napos határidővel felmondhatja. Ha a szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos írásbeli hozzájárulását is be kell szereznie. A közszolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más felhasználó által igénybe vett víziközmű-szolgáltatást. A megkötött mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználatot igénybe vevő 30 napos határidővel, a víziközmű-szolgáltató a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel felmondhatja. A víziközmű-szolgáltató mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a szerződés felmondásával egyidejűleg tájékoztatja a bekötési vízmérő szerinti felhasználót, valamint a Vhr. 62. § (6) bekezdés a) pontja szerinti képviselőt.

3.6.3. A Felhasználó személyében történő változás

Ha a felhasználási helyen a felhasználó személye megváltozik, a korábbi és az új felhasználó a változást legkésőbb - a Felhasználó elhalálozása esetének kivételével - a birtokátruházástól számított 15 napon belül kötelesek a víziközmű-szolgáltatónak az üzletszabályzatban foglaltak szerint bejelenteni és annak rendelkezései szerint eljárni. A bejelentést a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott adattartalmú formanyomtatványon vagy a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló 2022. évi XXII. törvényben meghatározott adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján (a továbbiakban: adatváltozás-kezelési szolgáltatás) kell benyújtani. A víziközmű-szolgáltató a formanyomtatványt az ügyfélszolgálatán hozzáférhetővé teszi és honlapján elektronikusan letölthető formátumban közzéteszi, továbbá azt kérés esetén a korábbi felhasználó vagy az új felhasználó számára postai úton is megküldi.

Nem lakossági felhasználó köteles a csőd-, fel- vagy végelszámolási eljárás bejelentésére az eljárás megindulásától számított 15 napon belül.

A határidőn belül történő bejelentés díjmentes, 15 napot meghaladó bejelentés esetén a szolgáltató által meghatározott, 3.sz. melléklet szerinti díjat kell fizetni elmulasztott felhasználóváltozás bejelentése esetén.

A korábbi felhasználó a bejelentés keretében a közszolgáltatási szerződését is felmondja. A felmondás az új felhasználóval létrejött közszolgálati szerződés hatálybalépése napján hatályosul.

A bejelentésének legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) a felhasználási helyre vonatkozóan
 - aa) a felhasználási hely címe és felhasználó azonosító száma,
 - ab) a fogyasztásmérő berendezés gyári száma és
 - ac) a fogyasztásmérő berendezés mérőállása a birtokátruházás napján,
 - ad) birtokátruházás napja
- b) a korábbi felhasználó vonatkozásában
 - ba) Vksztv. 61. § (1) bekezdésében meghatározott adatai,
 - bb) új lakcíme és
 - bc) víziközmű-szolgáltatónál nyilvántartott felhasználói azonosító száma,
- c) nyilatkozat a közszolgáltatási szerződés felmondásáról,
- d) a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcíme,
- e) az új felhasználó vonatkozásában a Vksztv. 61. § (1) bekezdésében meghatározott adatok,
- f) a bejelentés kelte és
- g) a korábbi felhasználó vagy annak helyén az örökös bejelentő, valamint az új felhasználó aláírása.

Ha a bejelentést az új felhasználó teszi meg, és nem tud olyan mérőállást megadni, amelyet a felhasználó aláírásával elfogadott, akkor az a) pont ac) alpontja szerinti mérőállásnak a víziközmű-szolgáltató számlázási rendszere alapján utolsó – a felhasználóváltás időpontjához képest 90 napnál nem régebben kiállított – kiegyenlített számlának megfelelő mérőállást kell tekinteni. Amennyiben nem áll rendelkezésre 90 napnál nem régebbi kiegyenlített számla, úgy szükség szerint helyszíni ellenőrzés tartható.

A bejelentés egyúttal az új felhasználó közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének is minősül.

A bejelentést a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott adattartalmú formanyomtatványon vagy a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről,

valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló 2022. évi XXII. törvényben meghatározott adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján (a továbbiakban: adatváltozás-kezelési szolgáltatás) kell benyújtani. A víziközmű-szolgáltató a formanyomtatványt az ügyfélszolgálatán hozzáférhetővé teszi és honlapján elektronikusan letölthető formátumban közzéteszi, továbbá azt kérés esetén a korábbi felhasználó vagy az új felhasználó számára postai úton is megküldi.

A felhasználó elhalálozása esetén az örökös az elhalálozás tényét legkésőbb annak tudomására jutása napjától számított 60 napon belül a víziközmű-szolgáltató számára a formanyomtatványon bejelenti. A bejelentésnek legalább *a)* pontja, *b)* pont *ba)* alpontja, valamint *d)-g)* pontja szerinti adatokat, valamint a halotti anyakönyvi kivonat másolatát kell tartalmaznia. A bejelentés az örökös közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének minősül.

Ha a felhasználó a felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével felhagy, a felhasználási hely tekintetében mindaddig felel a víziközmű-szolgáltatóval szemben a víziközmű-szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítéséért, amíg a bejelentést meg nem teszi vagy nem kéri a szüneteltetést.

A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása a víziközmű-szolgáltatót terheli.

A víziközmű-szolgáltató a helyszíni ellenőrzéstől eltekinthet, ha a régi és az új felhasználó a bejelentés során a Vhr. 60.§ (5) bekezdésben meghatározott nyomtatvány mellékleteként a Vhr. 60.§ (3) bekezdésben meghatározott kötelező elemeken felül a mérőhelyet, annak közvetlen környezetét, a csatlakozásokat és az oldható kötések bemutatását, valamint a fogyasztásmérő berendezést, a vízmérő állását és a vízmérő gyári számát bemutató fényképfelvételeket csatol.

A felhasználó személyében történő változás esetén a víziközmű-szolgáltató a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül helyszíni ellenőrzést tart, amennyiben a bejelentett vagy a víziközmű-szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján azt bármelyik fél szükségesnek tartja. A helyszíni ellenőrzésre vonatkozó igényt írásban kell jeleznie a felhasználónak, a felhasználó személyében történő változás bejelentésekor. Az ellenőrzési jegyzőkönyvben rögzíteni kell a fogyasztásmérő berendezés állását és a mérőberendezés, illetve a leszerelést megakadályozó zár vagy plomba szemrevételezéssel megállapított állapotát, és minden lényeges tény, adatot és nyilatkozatot. A jegyzőkönyvnek a felhasználó által aláírt egy példányát a víziközmű-szolgáltató a felhasználó részére átadja, másik példányát megőrizi, és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatja.

A bejelentés napjától az új felhasználót terheli a közszolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítése, ha a felhasználási helyen az előzetes írásbeli felszólítás ellenére a meghatározott helyszíni ellenőrzést az új felhasználó vagy képviselője akadályozza.

Ha a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzési feladatának a felhasználóváltás bejelentésétől számított 30 napon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat felhasználói szerződésszegésre, és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt a felhasználóval szemben, kivéve, ha a felhasználó a Vhr. 60.§ (8a) bekezdésben foglaltak szerinti dokumentumokat a víziközmű-szolgáltató rendelkezésére bocsátotta, és a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzéstől eltekint.

Felhasználó személyében bekövetkező változás esetén

az alábbi dokumentumok vagy azok másolatainak csatolása és adatok közlése mellett:

- tulajdonjogot átruházó (pl.: adásvételi-, ajándékozási-, tartási-, házastársi-, élettársi vagyonközösséget megszüntető szerződés, árverési jegyzőkönyv, hagyatékátadó végzés stb.), vagy használati jogot biztosító okirat (pl. bérleti szerződés, használati szerződés, haszonélvezeti jogot alapító szerződés, tulajdonosi hozzájáruló nyilatkozat, stb.),
- nem lakossági Felhasználóra történő átírás esetén: a gazdálkodó szervezet bejegyzését

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

igazoló okirat, amely 60 napnál nem régebben alapított cégek esetében cégbíróági bejegyző végzés másolata, vagy 60 napnál nem régebbi cégkivonat másolata, továbbá a cég képviselőjének aláírási - címpéldánya, illetve aláírás mintája,

- egyéni vállalkozás esetén egyéni vállalkozói igazolvány másolata,
- alapítványok, egyesületek esetén bírósági bejegyző végzés másolata,
- közintézmények, egyházak, egyházi intézmények esetén nyilvántartásba vételt igazoló okirat másolata,
- a társasházzá alakulás esetén a társasház alapító okirata és a közös képviselő megválasztásáról szóló jegyzőkönyv másolata,
- közös képviselő változás esetén társasház közgyűlésének jegyzőkönyv másolata,
- több személy, szervezet tulajdonában álló ingatlan esetén valamennyi tulajdonos által aláírt megállapodás,
- leolvasott mérőállás
- nyilatkozattétel arra vonatkozóan, hogy lakossági vagy nem lakossági felhasználóként kívánja-e magát nyilvántartásba vetetni,
- a felhasználási hely címe,
- a régi felhasználó neve és új címe,
- az új felhasználó neve, lakcíme, levelezési címe és telefonos és elektronikus elérhetőségei, személyi adatai
(születési név, anyja neve, születési hely és idő, magánszemély esetében személyi igazolvány száma)
- a birtokbaadás napja,
- a választott fizetési mód
- számla típusa : papír alapú vagy elektronikus.

Amennyiben a felhasználási hely átírásához szükséges bármilyen adat, vagy dokumentum hiányzik, akkor a Víziközmű-szolgáltató határidő tűzésével felhívja a Felhasználót ezek pótlására. E határidő eredménytelen elteltét követően a Víziközmű-szolgáltató a bejelentett Felhasználó változást nem veszi figyelembe és továbbra is a nyilvántartása szerinti Felhasználó részére szolgáltat.

Amennyiben nem az érdekelt felek (eladó, vevő) jelennek meg, az ügyintézéshez teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt meghatalmazás szükséges.

Ha a felhasználási helynek több tulajdonosa van, a szolgáltató az általuk aláírt megállapodásban közülük kijelölt tulajdonost veszi nyilvántartásba felhasználóként.

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

Víziközmű-szolgáltató az új Felhasználóval abban az esetben is közszolgáltatási szerződést köt, ha a más fogyasztási hely tekintetében szolgáltatásait már igénybe veszi.

Az új Felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződés hatálybalépésével a régi Felhasználóval kötött szerződés hatályát veszti.

3.6.4. Felmondás a Víziközmű-szolgáltató részéről

A nem lakossági célú Felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetén 30 napos határidővel a Víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel, a víziközmű-szolgáltató a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel és írásban felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról egyidejűleg a bekötési vízmérő felhasználóját, valamint a Vhr. 62.§ (6) bekezdés szerinti képviselőt a Víziközmű-szolgáltató köteles tájékoztatni.

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

A közszolgáltatási szerződést a Víziközmű-szolgáltató azonnali hatállyal kizárólag akkor mondhatja fel, ha:

- a) annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez, kivéve ha ez a Víziközmű-szolgáltató beleegyezésével történt,
- b) a Felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, Víziközmű-szolgáltató a Felhasználót az együttműködésre legalább kétszer – 15 napos különbséggel – írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre, vagy
- c) a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.

3.6.5. Szüneteltetés

A szolgáltatás szüneteltetése - hasonlóan a szerződés megszüntetéséhez - bekövetkezhet a Felhasználó vagy a Víziközmű-szolgáltató kezdeményezésére. A Víziközmű-szolgáltató kezdeményezésére történő szüneteltetés részletezése a II.7.9. pontban található.

A víziközmű-szolgáltatás a Felhasználó kérésére legfeljebb az üzletszabályzatban meghatározott időtartamra szüneteltethető, az alábbi feltételek együttes fennállása esetén:

- a) a Felhasználó írásban kéri a szüneteltetést és nyilatkozik, hogy a felhasználási helyen vízfelhasználásra nem kerül sor,
- b) a Felhasználó nyilatkozik, hogy nem a víziközmű-rendszerből származó egyéb vizet a szennyvíz-törzshálózatba nem kíván vezetni,
- c) a szüneteltetés végrehajtásához a műszaki előfeltételek biztosítottak,
- d) a Felhasználó az üzletszabályzatban előírt feltételeket teljesítette.

A szüneteltetési kérelemhez mellékelni kell a szünetelés foganatosításával együtt járó költségek előzetes megfizetéséről szóló igazolást, és a felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulását, amennyiben az nem azonos a felhasználóval.

A Víziközmű-szolgáltató a szüneteltetés végrehajtásával egy időben elszámoló számlát készít, melyet a Felhasználó köteles a megjelölt fizetési határidőig kiegyenlíteni.

A Víziközmű-szolgáltató a szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem számolhat fel. Amennyiben a Felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-

hálózatot szabálytalanul használja, a Víziközmű-szolgáltató jogosult a Vksztv.-ben és a Vhr.-ben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni.

A Felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelmét évente megújítani és a kérelem megújításához kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani.

A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése a vízmérő berendezés kiszerezésével, a szennyvíz-bekötővezeték elzárásával és a szennyvíz-bekötővezeték folytonossági kapcsolatának a megszüntetésével történik.

A felhasználó a víziközmű-szolgáltatóhoz intézett nyilatkozatával kezdeményezheti a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését, ha a felhasználási helyet átmenetileg nem használja. A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését - ha közműves ivóvízellátás, valamint szennyvízelvezetés és -tisztítás is fennáll a felhasználási helyen - a víziközmű-szolgáltatási ágazatokra együttesen is lehet kezdeményezni.

A víziközmű szolgáltató a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését és a víziközmű-szolgáltatás ismételt megindítását a nyilatkozatban megjelölt időpontban, de legkorábban annak érkezésétől számított tizenöt napon belül teljesíti.

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

4./ Víziközművek üzemvitele

A víziközművek üzemeltetésének követelményeit a közcélú ivóvízművek, valamint a közcélú szennyvízelvezető és –tisztító művek üzemeltetés során teljesítendő vízügyi és vízvédelmi szakmai követelményekről, vizsgálatok köréről, valamint az adatszolgáltatást tartalmáról szóló 16/2016. (V.12.) BM rendelet tartalmazza.

A közcélú ivóvízmű szakszerű és biztonságos üzemeltetésével kapcsolatos műszaki, technológiai, vízgazdálkodási, vízvédelmi, biztonságtechnikai, közegészségügyi, környezet- és természetvédelmi előírásokat, továbbá az egyes tevékenységek gyakorlásának személyi feltételeit – a jogszabályi rendelkezések figyelembevételével – üzemeltetési szabályzatban kell meghatározni. Az üzemeltetési szabályzatot és az üzemeltetési utasítást a közcélú ivóvízmű üzemeltetője készíti el.

Új közcélú ivóvízmű esetén az üzemeltetési szabályzatot a vízgazdálkodási hatósági jogkör gyakorlásáról szóló kormányrendelet szerinti vízjogi üzemeltetési engedélyezési eljárás keretében az illetékes vízügyi hatóság hagyja jóvá.

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

4.1. A szolgáltatás folyamatossága, az előre tervezhető korlátozás, szolgáltatási szünettel járó munkák

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

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

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

A szolgáltatás folyamatossága érdekében Víziközmű-szolgáltató gondoskodik olyan szervezett munkarendről, ügyeleti, készenléti szolgálatról, 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 Víziközmű-szolgáltató a víziközmű hálózaton, illetve szennyvízelvezető művön végzett tervszerű karbantartási munkák és üzemzavarok, az élet- és vagyonbiztonság 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 a közműves ivóvízellátás előre tervezetten 12 órán át, üzemzavar esetén 6 órát meghaladóan, de kevesebb, mint 12 órán át szünetel, a víziközmű-szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről legalább 10 liter/fő/nap mennyiségben köteles gondoskodni. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén legalább 20 liter/fő/nap, 24 órát meghaladóan legalább 30 liter/fő/nap ivóvízmennyiséget biztosít a víziközmű-szolgáltató.

Az országos tisztifőorvos által elrendelt hőségriasztás időtartama alatt, az ellátásért felelős igénybejelentése esetén 50 liter/fő/nap mennyiségben biztosítja az ivóvizet a víziközmű-szolgáltató.

Közszolgáltatási szerződés hiányában közműves ivóvizet a közkifolyókról vagy más vízvételi helyről rendszeresen vételező természetes személyek számára az ivóvízellátást legalább 20 liter/fő/nap mennyiségben, a lakóhelytől számítottan legfeljebb 300 méter, közterületen megteendő távolságon belül szükséges biztosítani.

A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás akkor biztosított, ha az ivóvízellátás legalább 20 l/fő/nap mennyiségben, a lakóhelytől számítottan legfeljebb 150 m, közterületen megteendő távolságon belül elérhető. Négy emeletnél magasabb lifttel - vagy üzemképes lifttel - nem rendelkező lakóépület esetében négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbségnek megfelelő távolságra a lakóhelytől kell a közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást biztosítani.

Ha a szolgáltatás szüneteltetése a tűzi-vízhálózatot is érinti, a Víziközmű-szolgáltatónak az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltség előzetes hozzájárulását is be kell szereznie.

A Felhasználó a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles. Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról a Felhasználókat legalább három nappal korábban, a helyben szokásos módon tájékoztatni kell. Ennek elmulasztása a Víziközmű-szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, melyből következően köteles a Felhasználó valamennyi kárát és igazolt költségeit megtéríteni.

Ha a szolgáltatott ivóvíz minősége eltér a jogszabályban vagy a közszolgáltatási szerződésben meghatározottaktól, a víziközmű-szolgáltató - az ott megállapított kötelezettségein túlmenően - a helyben szokásos módon köteles erről a felhasználókat, valamint az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X.25.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: 201/2001.(X.25.) Korm. rendelet) meghatározott illetékes népegészségügyi szervet haladéktalanul értesíteni.

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

A víziközmű-szolgáltatónak a felhasználók egészségét veszélyeztető vízminőség-romlás megelőzése érdekében folyamatosan gondoskodnia kell a 201/2001.(X.25.) Korm. rendeletben előírt vízminőségi határértékek fenntartásáról. Ha a vízminőség romlás nem volt megelőzhető, az illetékes népegészségügyi szervével történő egyeztetést követően a víziközmű-szolgáltatónak a vízminőség helyreállítása iránt haladéktalanul intézkednie, a vízhasználat betiltását vagy korlátozását kezdeményeznie kell.

A víziközmű-szolgáltatónak a vízminőséget veszélyeztető haváriáról, illetve rendkívüli eseményről az illetékes népegészségügyi szervet haladéktalanul tájékoztatnia kell.

Ha a vízminőség romlása a Vhr. 79. § (4) bekezdésében foglalt kötelezettség megszegése miatt történt, a felhasználó viseli a víziközmű-szolgáltatónál felmerülő, a vízminőség vizsgálatával és a vízminőség-romlás okának felderítésével és elhárításával kapcsolatos igazolt költségeket.

Közérdekű korlátozás vagy szünetelés időtartama alatt a keletkezett hiba kivizsgálása és felszámolása végett a víziközmű-szolgáltató a felhasználási helyen rendkívüli ellenőrzést tarthat, amit a lakossági vízhasználó vagy képviselője időben és térben nem korlátozhat.

A szolgáltatás korlátozása, illetve szüneteltetése akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi helyzet, hálózatfenntartás és -fejlesztés vagy üzemzavar-elhárítás teszi indokolttá.

Vízkorlátozás bekövetkezhet, ha a szolgáltatásra rendelkezésre álló vízmennyiség természeti, vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken. A vízkorlátozás időszakában foganatosítható közigazgatási intézkedéseket a jóváhagyott tervnek és a megállapított fogyasztási rendnek megfelelően a polgármester rendeli el.

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

4.2. A szolgáltatott ivóvíz minősége

A szolgáltatott ivóvíz minőségét a területileg illetékes szakhatóságok által kiadott üzemeltetési engedélyekben, valamint a 201/2001.(X.25.) Korm. rendeletben foglaltak határozzák meg.

Az előírt ivóvíz minőségi paraméterei nem minden esetben egyeznek meg az ivóvízre előírt minőségi szabványok előírásaival. A Víziközmű-szolgáltató akkor felel meg a vízminőségi elvárásoknak, ha az üzemeltetési engedélyben meghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti.

A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy az ivóvíz minőségét ivóvízvizsgálatra akkreditált laboratórium a rendeletben meghatározottak alapján a területileg illetékes Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztályával egyeztetett vizsgálati program szerint ellenőrizze.

A szolgáltató az általa végzett, illetve végeztetett valamennyi fogyasztásra szánt ivóvízre vonatkozó vizsgálat eredményét a hatóság által meghatározott időnként megküldi a területileg illetékes népegészségügyi szervnek.

Ha a vizsgálatok során a rendeletben meghatározott határértékeket meghaladó érték fordul elő, vagy a rendeletben meghatározott jelző vízminőségi jellemzők szennyezést jeleznek illetve szennyezés veszélyével járó rendkívüli esemény fordul elő, a vízellátó rendszer üzemeltetője azonnal tájékoztatja a területileg illetékes népegészségügyi szervet, és a Felhasználókat.

A Víziközmű-szolgáltatónak a Felhasználók egészségét veszélyeztető vízminőség-romlás megelőzése érdekében folyamatosan gondoskodnia kell a 201/2001.(X.25.) Korm. rendeletben előírt vízminőségi határértékek fenntartásáról. Ha a vízminőség romlás nem volt megelőzhető, az illetékes népegészségügyi vízminőség helyreállítása érdekében haladéktalanul kell intézkednie,

és a helyreállításig a vízhasználat betiltását vagy korlátozását kezdeményezi, és erről a Felhasználókat értesíti.

4.3. Vízminőségvédelem

A közcélú ivóvízmű üzemeltetője köteles az igénybe vett vízbázisból kitermelhető vizet és az általa termelt, illetve hálózatba juttatott ivóvíz fizikai, kémiai, bakteriológiai (szükség szerint mikroszkópos biológiai, toxikológiai) minőségét rendszeresen ellenőrizni vagy ellenőriztetni. Az ellenőrzés – az ivóvíz folyamatos fertőtlenítése esetén – kiterjed a fertőtlenítés hatásosságának, az aktív fertőtlenítőszer és a fertőtlenítési melléktermékek koncentrációjának mérésére is.

A közcélú ivóvízmű üzemeltetője köteles a víz minőségét valamennyi üzemelő és ideiglenesen üzemén kívül helyezett vízkivételi műnél, és a vízkezelési technológia során is ellenőrizni. A vizsgálatok gyakoriságát és tartalmát (így például az összetevők, komponensek körét) az üzemeltetési szabályzatban, az üzemeltetési utasításban vagy az ivóvízbiztonsági tervben rögzíteni kell a dokumentum funkciójának és jellegének megfelelő részletességgel. A vizsgálati adatokat nyilván kell tartani, és az adatszolgáltatást évente a területi vízügyi igazgatási szerv felé – a vízgazdálkodási feladatokkal összefüggő alapadatokról szóló 178/1198.(XI.6.) kormányrendeletben foglaltak figyelembevételével – a tárgyévet követő év március 31-ig meg kell küldeni. A területi vízügyi igazgatási szerv, mint adatellenőrző és adatérvényesítő szervezet a tárgyévet követő év május 31-ig megküldi az érvényesített adatokat az országos vízügyi igazgatási szervnek, amely az országosan összesített adatokat megküldi tárgyévet követő év július 31-ig a vízgazdálkodásért felelős miniszter számára.

A vízkezelés során végzendő vizsgálatokra vonatkozó, az üzemeltetési szabályzatban és ivóvízbiztonsági tervben rögzítendő vizsgálati tervnek alkalmasnak kell lennie a technológia irányításához és ellenőrzéséhez szükséges adatok szolgáltatására és rögzítésére. A vizsgálati tervet az illetékes népegészségügyi szervvel jóvá kell hagyatni.

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 Korm.rendelet (a továbbiakban: 123/1997. (VII.18.) Korm. rendelet) 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 Felhasználókra 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 közcélú szennyvízelvezető, -tisztító mű szakszerű és biztonságos üzemeltetésével kapcsolatos műszaki, technológiai, vízgazdálkodási, biztonságtechnikai, közegészségügyi, ár- és belvízvédelmi, víz-, környezet- és természetvédelmi előírásokat, továbbá az egyes tevékenységek gyakorlásának személyi feltételeit – a jogszabályi rendelkezések figyelembevételével – üzemeltetési szabályzatban kell meghatározni.

Az üzemeltetési szabályzatot és az üzemeltetési utasítást a közcélú szennyvízelvezető, -tisztító mű üzemeltetője készíti el.

Új közcélú szennyvízelvezető, -tisztító mű esetén az üzemeltetési szabályzatot a vízgazdálkodási hatósági jogkör gyakorlásáról szóló kormányrendelet szerinti vízjogi üzemeltetési engedélyezési eljárás keretében az illetékes vízügyi hatóság hagyja jóvá.

A 220/2004. (VII.21.) Korm. rendelet 12.§ (3) bekezdése szerint közcatornába szennyvíz (használt víz) csak a használt és szennyvizek kibocsátásának ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 27/2005.(XII. 6.) KvVM rendelet (a továbbiakban: 27/2005.(XII. 6.) KvVM rendelet), valamint a vízszennyező anyagok kibocsátásaira vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól szóló 28/2004.(XII.25.) KvVM rendelet (a továbbiakban: 28/2004.(XII.25.) KvVM rendelet) előírásainak betartásával bocsátható.

A jegyző a vízügyi, valamint a területileg illetékes katasztrófavédelmi igazgatóság – mint az eljárásban közreműködő vízvédelmi szakhatóság (továbbiakban: Hatóság) – 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.

A fentiek alapján közcatornába csak olyan szennyvíz bocsátható, amelynek szennyezőanyag-tartalma megfelel a 28/2004.(XII.25.) KvVM rendelet 4. sz. mellékletében megadott küszöbértékeknek, emellett annak bebocsátása az ott dolgozók testi épségét, egészségét nem veszélyezteti, továbbá a szennyvízelvezető és tisztító mű állagát nem károsítja és berendezéseinek rendeltetésszerű működését nem akadályozza.

A közüzemű csatornába csak a csatorna rendeltetésének megfelelő mennyiségű és minőségű víz vezethető. Ennek megfelelően a csak szennyvíz elvezetésére szolgáló, elválasztott rendszerű csatornába csapadékvíz, talajvíz, továbbá csapadékvíz elvezető csatornába szennyvíz nem vezethető.

Amennyiben elválasztott rendszerű szennyvízelvezető hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, és ezt a gyakorlatot a Felhasználó a Víziközmű-szolgáltató felszólítása ellenére tovább folytatja, a Víziközmű-szolgáltató a jogellenes állapotot a Felhasználó költségére megszüntetheti. A szennyvízelvezető törzshálózatba jogellenesen bevezetett csapadékvíz mennyisége után a Víziközmű-szolgáltató pótdíjat számolhat fel, melynek mértéke az 3. számú melléklet szerint számított bevezetett csapadékvíz mennyiség díjának kétszerese.

4.4.1. Ellenőrzés

A nem lakossági kibocsátók ellenőrzésére a Szolgáltató a 27/2005.(XII.6.) KvVM rendelet alapján jogosult.

E rendelet 6/A.§ és 10. §-ának értelmében a Szolgáltató az ellenőrzés során az önellenőrzésre kötelezett kibocsátók esetében az önellenőrzési rendszer megbízhatóságát és az engedélyben

előírt kibocsátási követelményeknek való megfelelést, önellenőrzésre nem kötelezett kibocsátók esetében a 28/2004.(XII.25.) KvVM rendelet 4. sz. mellékletében megadott küszöbértékeknek való megfelelést ellenőrzi.

A kibocsátó köteles

- a) a mintavételi feltételeket biztosítani,
- b) a kibocsátott szennyező anyagok mennyiségét és minőségét befolyásoló változásokat, valamint azok kezdő és befejező időpontját az ellenőrzésre jogosultnak bejelenteni,
- c) a naptári évre, időszakra vagy a működési ciklusra tervezett üzemnapok számát megadni,
- d) az ellenőrzésre jogosult képviselőjének kérésére a szennyező anyagok kibocsátásával kapcsolatos anyagfelhasználásra vonatkozó adatokat közölni,
- e) az üzemnaplót az ellenőrzésre jogosult képviselőjének bemutatni. Helyszíni ellenőrzés részletes szabályai:

Az ellenőrzésre jogosult a kibocsátó helyszíni ellenőrzését a kibocsátó által szolgáltatott adatok figyelembevételével, a 27/2005.(XII.6.) KvVM rendelet 2. mellékletében meghatározottak alapján előkészíti és az ellenőrzés megkezdésekor erről a kibocsátót szóban értesíti.

A helyszíni ellenőrzésre a népegészségügyi hatáskörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal (a továbbiakban: közegészségügyi hatóság) az ellenőrzésre jogosult meghívja.

Amennyiben a közös üzemi csatornát több kibocsátó közösen használja, illetőleg bármely kibocsátót a 220/2004.(VII.21.) Korm. rendelet 14. § (2) bekezdés szerinti hatósági intézkedés érinti, mintát kell venni a közösen elvezetett szennyvízből és külön-külön az egyes kibocsátók elvezető csatornáiból is, a közösen használt elvezető rendszerre történő csatlakozások előtt.

Mintavételezéskor a vett mintát meg kell osztani az ellenőrzésre jogosult - bakteriális szennyező anyag tekintetében a közegészségügyi hatóság laboratóriuma - és a kibocsátó önellenőrző laboratórium között. Az önellenőrzésre nem kötelezett kibocsátó részére - amennyiben kéri és a szükséges eszközöket biztosít) a-a vízmintákból megfelelő kontrollmintát kell rendelkezésre bocsátani.

A vízminták elemzését az ellenőrzésre jogosult - a bakteriális szennyező anyagra vonatkozó elemzést a közegészségügyi hatóság -, valamint a szolgáltató akkreditált laboratóriumai végzik.

A kibocsátó önellenőrzését végző laboratórium a helyszíni ellenőrzés mintavételezésének napjától számított 30 napon belül megküldi az ellenőrzésre jogosultnak a helyszíni ellenőrzésen vett minták általa elvégzett laboratóriumi elemzésének eredményét.

A helyszíni ellenőrzésről az ellenőrzésre jogosult a 27/2005.(XII.6.) KvVM rendelet 3. melléklete szerinti tartalommal jegyzőkönyvet készít.

A kibocsátó önellenőrzési rendszerének helyszíni ellenőrzése során a 27/2005.(XII.6.) KvVM 3. mellékletében előírtakon túl, jegyzőkönyvben kell rögzíteni a tervben nem szereplő vagy attól eltérő adatokat, jellemzőket.

A helyszíni ellenőrzés eredményei alapján az ellenőrzésre jogosult a kibocsátót - a helyszíni ellenőrzés lefolytatását követő 30 napon belül - tájékoztatóban értesíti a vízminták akkreditált laboratórium által végzett elemzéseinek eredményéről. A tájékoztató részletes tartalmi követelményeit a 27/2005.(XII.6.) KvVM 2. mellékletének 7. pontja tartalmazza.

Ha a vízminta bakteriális szennyezést is tartalmaz, a tájékoztatóba a közegészségügyi hatóság vizsgálati eredményét is bele kell foglalni. Ennek érdekében a közegészségügyi hatóság az

által elvégzett laboratóriumi vizsgálatról készült jegyzőkönyvet az ellenőrzéstől számított 15 napon belül megküldi az ellenőrzésre jogosult részére.

A kibocsátó a tájékoztató átvételét követő 15 napon belül arra észrevételt tehet. Az észrevételben meg kell jelölni azokat a tényeket és velük kapcsolatosan azon közvetlen vagy közvetett bizonyítékokat, amely alapján a tájékoztató megállapításait vitatja.

Az észrevétellel kapcsolatos álláspontjáról az ellenőrzésre jogosult 15 napon belül tájékoztatja a kibocsátót.

Amennyiben a kibocsátó az észrevételében a helyszíni ellenőrzés egészben vagy a vitatott megállapítás tisztázásához szükséges részében történő megismétlését kéri, erről az ellenőrzésre jogosult az észrevételek benyújtásától számított 30 napon belül gondoskodik, feltéve, hogy a kibocsátó az ismételt helyszíni ellenőrzés költségét az ellenőrzésre jogosult számlájára történő elhelyezéssel megelőlegezi.

Az elvégzett ismételt helyszíni ellenőrzés után - amennyiben az ellenőrzésre jogosult úgy dönt - 3 hónapon belül - de legkésőbb a tárgyév december 31-éig - előzetes bejelentés nélkül, a szennyvízkibocsátás engedély szerinti megfelelőségét, illetve az önellenőrzési rendszer megbízhatóságát helyszíni ellenőrzés lefolytatásával ellenőrizheti.

Ha az ellenőrzésre jogosult az ellenőrzést nem folytatta le, a kibocsátó által megelőlegezett költségnek az erre a helyszíni ellenőrzésre eső részét legkésőbb a tárgyév december 31-éig a kibocsátó részére visszautalja.

Ha a kibocsátó a tájékoztatóra észrevételt nem tett, a szennyvízkibocsátásra az ellenőrzésre jogosult által lefolytatott helyszíni ellenőrzés eredménye a meghatározó.

Az önellenőrző rendszer megbízhatónak minősül, ha

a) a kibocsátó az önellenőrzést a terv szerint folytatja,

b) az e rendelet szerint lefolytatott helyszíni ellenőrzés eredményei nem mutatnak számottevő eltérést a közös mintavételezés során párhuzamosan végzett önellenőrzés eredményeivel, és a 27/2005.(XII.6.) KvVM 2. mellékletének 6. pontja c) alpontjában foglalt kritériumoknak történő megfelelés nem állapítható meg, és

c) az éves önellenőrzési adatszolgáltatás mérési eredményeit a helyszíni ellenőrzés laboratóriumi eredményeivel összehasonlítva megállapítható, hogy a helyszíni ellenőrzés eredményei illeszkednek az önellenőrzési eredmények sorába.

Ha a kibocsátott szennyvíz mennyisége vagy minősége a befogadóra hátrányosan megváltozott és az ellenőrzésre jogosult újabb helyszíni ellenőrzést tartott, a kibocsátó kérelmére 15 napon belül megismételt helyszíni ellenőrzés költségét a kibocsátó biztosítja.

Vízszennyező anyag közvetett bevezetése esetén, ha a kibocsátó önellenőrzésre nem kötelezett és tevékenységével összefüggésben a helyszíni ellenőrzést követően a kibocsátott szennyvíz mennyisége vagy minősége a közcsatorna, a közös üzemi csatorna vagy a közös üzemi tisztító működtetésére nézve hátrányosan megváltozott, a kibocsátó köteles az ellenőrzésre jogosultat, illetve üzemeltetőt haladéktalanul értesíteni.

4.4.2. Csatornabírság

A 220/2004. (VII.21.) Korm. rendelet 31.§ (2) bekezdése értelmében a vízszennyező anyagnak küszöbérték fölötti kibocsátása vagy a szolgáltatói szerződésben a küszöbérték fölött egyedileg befogadásra vállalt és a Hatóság által engedélyezett koncentráció szintje fölötti kibocsátása után csatornabírságot kell megállapítani és kiszabni.

A csatornabírságot a Hatóság szabja ki, melynek megállapításához a Szolgáltató bírságjavaslatot köteles készíteni és azt a szennyvízkibocsátás évét követő év március 31-ig a Hatóságnak megküldeni. A bírságjavaslat alapja a 4.4.1. pontban leírt helyszíni ellenőrzési jegyzőkönyv és a laboratóriumi mérési eredmények.

A csatornabírság megfizetése nem tekinthető a már megtörtént és a további szennyezésre vonatkozó engedélynek, és nem mentesíti a kibocsátót a szennyezés-csökkentési intézkedések megtétele alól.

Rendkívüli szennyezés esetén a bírságjavaslatban a szennyezés időszakára minden szennyező anyagra külön-külön, (a határértékek figyelmen kívül hagyásával) a szennyező anyagok teljes mennyiségét kell meghatározni. A szennyező anyagok mennyiségét az anyagfelhasználás, illetve a kibocsátott szennyvíz minőségi és mennyiségi adataira figyelemmel, műszaki becsléssel kell meghatározni.

4.5. Tisztított szennyvíz minősége

A Szolgáltató által üzemeltetett szennyvíztisztító telepekről kibocsátott tisztított szennyvizek minőségével szemben támasztott követelményeket az adott víziközmű rendszerekre kiadott vízjogi üzemeltetési engedélyek tartalmazzák. Az üzemeltetési engedélyekben megállapított határértékek a 28/2004. (XII.25.) KvVM rendelet 1.sz. mellékletében megadott technológiai határértékek és a 2.sz. mellékletben megadott vízminőség-védelmi területi kategóriák szerinti határértékek alapján (időszakos befogadó esetében a felszín alatti vizek védelméről alkotott 219/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet előírásainak figyelembe vételével) kerültek meghatározásra.

A 220/2004.(VII.21.) Korm. rendelet 14. § (1) bekezdése alapján a szennyvíztisztító telepek működtetése során a szennyvízkezelő berendezések szakszerű üzemeltetéséről folyamatosan, karbantartásukról rendszeresen gondoskodni kell, a befogadók szennyezését a technológiai előírások megtartásával, az üzemzavarok megelőzésével, illetőleg elhárításával meg kell akadályozni.

A tisztított szennyvíz minőségének ellenőrzését a Szolgáltató a 27/2005. (XII. 6.) KvVM rendelete szerint készítet és a Hatóság által jóváhagyott önellenőrzési terv szerint végzi. Az önellenőrzés keretében vett vízminták mérési eredményeit a mintavételt követő 20 napon belül a Hatóság részére elektronikus úton (ügyfélkapun keresztül) meg kell küldeni.

A szennyvíztisztító mű működése során bekövetkező hibák elhárítása során, illetve karbantartási és javítási munkák alatt a szennyvíz továbbvezetését és/vagy visszatartását úgy kell biztosítani, hogy az a befogadó elérhető legkisebb mértékű terhelését okozza.

A tisztított szennyvíz minőségében bekövetkező hátrányos változások észlelésekor az okok felderítése és a minőségromlás megszüntetése érdekében a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni. A tisztítómű üzemeltetésével összefüggő, a környezetet károsító, vagy annak

közvetlen veszélyével járó üzemzavart, meghibásodást haladéktalanul be kell jelenteni a területileg illetékes vízvédelmi hatóságnak.

A kibocsátott szennyvíz minőségi vizsgálati eredményeiről, a szennyvízkibocsátás egyéb jellemzőiről és a technológiai folyamatok üzemviteléről évente összefoglaló jelentést kell készíteni és azt a tárgyévet követő év március 31. napjáig a területileg illetékes vízvédelmi hatóságnak elektronikus úton (ügyfélkapun keresztül) meg kell küldeni.

5./ Hibaelhárítás

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

A Felhasználó tulajdonában lévő házi ivóvíz- és szennyvízhálózaton történt meghibásodások javítása nem a Víziközmű-szolgáltató kötelessége, ezért a Víziközmű-szolgáltató csak külön megrendelés esetén vállalhat javítást a házi víziközmű rendszeren.

5.1. Hibabejelentés

A szolgáltatással kapcsolatban észlelt meghibásodásokat, üzemzavarokat, egyéb rendellenességeket a Felhasználók telefonon jelenthetik be:

Munkaidőben:

- a diszpécsterszolgálaton.

Munkaidőn kívül:

- a diszpécsterszolgálaton.

5.2. A hibaelhárítás rendje

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

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 bejelentéstől 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 Felhasználót, vagy ingatlan tulajdonosát közvetlenül érinti (vízkorlátozás, ingatlanra történő belépés, stb.) őket a Víziközmű-szolgáltató értesíti. Ha lehetőség van rá, az elvégzett munka megfelelőségét (minőség, környezet helyreállítása, stb.) a Felhasználóval 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 Felhasználóval 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, a Hivatal javaslatának figyelembevételével a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter rendeletben megállapított a fogyasztási helyen beépített vízmérő átmérőjétől függő fix összegű havi rendelkezésre állási alapidíjból, 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

A víziközmű-szolgáltatás díjait országosan, Víziközmű-szolgáltatónként és víziközmű-szolgáltatási ágazatonként, a lakossági és a nem lakossági felhasználókra nézve együttesen vagy külön, a költségekre, árakra, díjakra vonatkozó közgazdasági összehasonlító elemzések felhasználásával, a következő szempontokra is figyelemmel kell meghatározni:

- a) díjnak ösztönözniük kell a biztonságos és legkisebb költségű víziközmű-szolgáltatást, a gazdálkodás hatékonyságának javítását, a kapacitások hatékony igénybevételét, a szolgáltatás minőségének folyamatos javítását, valamint a természeti erőforrások kímélete elvének érvényesülését;
- b) figyelembe kell venni a folyamatos és biztonságos víziközmű-szolgáltatás indokolt költségeit, valamint a környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit, ideértve különösen a vízbázisvédelem indokolt költségeit.

Egyesített csapadékvíz- és szennyvízelvezető rendszerek tekintetében, a csapadékvíz-elvezetés költségei a szennyvízelvezetés és -tisztítás díjában térülnek meg.

6.2.1. Önköltségen alapuló árképzés

A Víziközmű-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 mindenkor díjkalkulációt a felmerült tényköltségekből kiindulva, a tervezett változások figyelembevételével készíti el a Víziközmű-szolgáltató.

6.2.2. Költségmegtérülés elve

A víziközmű-szolgáltatás igénybevételéért fizetendő díjban a víziközmű működtetésével kapcsolatos indokolt költségeknek – a vízpolitika terén a közösségi fellépés kereteinek meghatározásáról szóló, 2000. október 23-i 2000/60/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 9. cikkének rendelkezéseivel összhangban – meg kell térülniük.

6.2.3. A legkisebb költség elve

A víziközmű-rendszer fejlesztésének tervezése és megvalósítása, valamint a víziközmű üzemeltetése során olyan megoldásokat kell előnyben részesíteni, amelyek a jogszabályokban, esetlegesen pályázati kiírásban megjelölt időtartam alatt, ezek hiányában a víziközmű várható élettartama során a víziközmű üzemeltetési biztonságának megtartása vagy javítása mellett a legkisebb mértékben eredményezik a víziközmű-szolgáltatás díjainak emelkedését.

6.3. Ivóvízszolgáltatás, valamint szennyvízelvezetés és kezelés díjrendszere

A közműves ivóvízellátás, valamint a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás díját (a továbbiakban együtt: hatósági díj), valamint a 65/A. § (1) bekezdése szerinti befizetési kötelezettség és ellentételezés mértékét, a kötelezettek és a jogosultak körét, továbbá a víziközművek fenntartásához elkülönítetten kezelt összegek mértékét a Hivatal javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg. A hatósági díj megállapításakor rendelkezni kell arról, hogy a hatósági díj mikor lép hatályba, e rendelkezésnek visszamenőleges hatálya nem lehet.

6.4. Csatlakozási díjszabás

A víziközmű hálózathoz való csatlakozás díjtételeit - a megvalósítás költségeit figyelembe véve – a Víziközmű-szolgáltató állapítja meg.

- A víziközmű hálózatokhoz való rácsatlakozás díja az érvényben levő árnyilvántartásban szereplő tárgyévra aktualizált díjtétellel megegyező.
- A víziközmű hálózathoz való rácsatlakozás szakfelügyeletének díja az érvényben levő árnyilvántartásban szereplő tárgyévra aktualizált alapidíjból (szakértői díjból) és kiszállási díjból tevődik össze.

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

6.5. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

A nem lakossági Felhasználó a Víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben foglaltak szerint a Víziközmű-szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet

- a) közszolgáltatási szerződéses jogviszony esetében a felhasználási helyen biztosítandó szolgáltatási kapacitásért,
- b) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanhoz biztosított kapacitás általa kezdeményezett bővítéséért, továbbá

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

- c) a víziközmű-szolgáltatás minőségének általa igényelt emelése esetében,
d) az új bekötés megvalósítását megelőzően, ha a bekötés a nem lakossági felhasználó által, nem továbbértékesítésre épített újjépítésű lakás víziközmű-szolgáltatását szolgálja.

A nem lakossági Felhasználó az adott felhasználási helyen a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésével a megvásárolt közműfejlesztési kvóta erejéig jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére. A közműfejlesztési kvóta vagyoni értékű jogot testesít meg.

A víziközmű-szolgáltatási ágazatokra megállapított közműfejlesztési kvóták egymásba át nem válthatók.

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

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

A nem lakossági felhasználó a birtokolt közműfejlesztési kvótát, vagy annak egy részét az adott víziközmű-rendszeren belül felhasználási hellyel rendelkező vagy azt kialakító másik, nem lakossági felhasználóra átruházhatja, vagy az adott víziközmű-rendszeren belül másik felhasználási helyére áthelyezheti.

Az átruházásról szóló megállapodást, valamint az átruházott közműfejlesztési kvóta mértékét az átruházó nem lakossági felhasználó az átruházást követő 15 napon belül – mint a vonatkozó közszolgáltatási szerződések módosítására irányuló javaslatot – megküldi az adott víziközmű-rendszeren engedéllyel rendelkező víziközmű-szolgáltatónak.

A közműfejlesztési kvóta saját célú áthelyezése esetében a nem lakossági felhasználó az erre irányuló nyilatkozatát – mint a vonatkozó közszolgáltatási szerződések módosítására irányuló javaslatot – megküldi az adott víziközmű-rendszeren engedéllyel rendelkező víziközmű-szolgáltatónak.

A közműfejlesztési kvóta átruházására vagy áthelyezésére irányuló javaslat alapján módosított közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltató elfogadását követően hatályosul. Ha a víziközmű-szolgáltató a javaslatra a kézhezvételt követő 30 napon belül nem válaszol, vélelmezni kell, hogy azt elfogadta.

A közműfejlesztési kvóta áthelyezését a víziközmű-szolgáltató megtagadhatja, ha az áthelyezésre irányuló ponton az adott közműfejlesztési kvóta áthelyezése műszaki okok miatt igazolhatóan nem teljesíthető.

A közműfejlesztési kvóta átruházásával, az átruházás, illetve az áthelyezés bejelentésével, valamint a víziközmű-szolgáltató eljárásával kapcsolatos részletszabályokat a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata állapítja meg.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét a Hivatal elnöke rendeletben állapítja meg. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapításakor rendelkezni kell arról, hogy a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mikor lép hatályba, e rendelkezésnek visszamenőleges hatálya nem lehet. Nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie a központi költségvetési szervnek és intézményének, a helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézményének, a jogi személyiséggel rendelkező vallási közösségnek, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézménynek, továbbá ha a nem lakossági felhasználó állami tulajdonú ingatlan üzemeltetője, és az ingatlant használó központi költségvetési szerv vagy intézmény.

A Víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó a víziközmű-fejlesztési hozzájárulást és a megszerzett közműfejlesztési kvóta mennyiségét a víziközmű-fejlesztési megállapodásban rögzíti.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettségéről és annak összegéről a Víziközmű-szolgáltató a Felhasználót tájékoztatja, új igénybejelentéskor, szolgáltatói hozzájárulás kiadása iránt benyújtott terv elfogadásakor, felhasználó személyében bekövetkező változásakor.

7./ A szolgáltatás ellenértékének elszámolása

7.1. Az elszámolás alapját képező mérőberendezések

7.1.1. Vízfogyasztás mérő

A víziközmű-szolgáltatás elszámolásának alapjául szolgáló vízmennyiséget hiteles és víziközmű-szolgáltató vagy megbízott vállalkozója által plombált vagy leszerelést megakadályozó zárral ellátott fogyasztásmérő berendezéssel kell mérni. A bekötési vízmérőt üzembe helyezéskor a Víziközmű-szolgáltató illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából bélyegzéssel, zárral látja el.

A Felhasználó a vízmérőakna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztán tartásáról, a vízmérő fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a vízmérő rendellenes működéséről Víziközmű-szolgáltatót haladéktalanul értesíteni köteles.

Ha a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A víziközmű-szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről annak tulajdonosa haladéktalanul köteles gondoskodni.

Az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérők és a leszerelésüket megakadályozó zárok sértetlen megőrzéséért és a vízmérési hely, valamint a fogyasztásmérő fagy elleni védelméért a bekötési vízmérő vonatkozásában a felhasználó, a mellékvízmérő vonatkozásában az elkülönített vízhasználó felelős. Mulasztás miatt megrongálódott vagy elveszett fogyasztásmérő javításának, pótlásának, szerelésének költségeit, továbbá valamennyi ezzel összefüggő kárt a felhasználó vagy az elkülönített vízhasználó a víziközmű-szolgáltatónak megtéríti.

A bekötési vízmérő tulajdonjoga a Víziközmű-szolgáltatót vagy – ha az nem a Vksztv. 7. § (1) bekezdés szerinti rendszerfüggetlen víziközmű-elem – az ellátásért felelőst, a mellékvízmérő tulajdonjoga a felhasználót vagy – a mellékszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában – az elkülönített vízhasználót illeti meg.

A felhasználó és az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni. Ha ezzel – a költségek megelőlegezése mellett – a víziközmű-szolgáltatót bízza meg, úgy a víziközmű-szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg. A Víziközmű-szolgáltató rendkívüli vizsgálat időtartamára a hiteles mellékvízmérőt ingyenes készülékkel biztosítja.

A mérésügyi hatóság által hitelesített fogyasztásmérő beépítéséről, cseréjéről, időszakos hitelesítéséről, kalibrálásáról a mérőeszköz tulajdonosa saját költségén köteles gondoskodni. .

A hatályos fenti törvény értelmében a vízmérők hitelesítésének lejáratí ideje:

- bekötési és törzshálózati vízmérők esetében 8 év
- mellékvízmérők elszámolásra 8 év

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

A Víziközmű-szolgáltató az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásvízmérőnek a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt hitelesítési idejét nyilvántartja és a lejáratí évbén, legkésőbb október 31-ig térítévéný-szolgáltatással feladott levélbén vagy egyéb igazolható módon felhívja az elkülönített vízhasználót a csere vagy az újrahitelesítés szükségességére, és az ezzel összefüggő teendőkre.

A mellékvízmérő cseréje vagy újrahitelesítése alkalmával a Víziközmű-szolgáltató által felszámítható díjtételeket, valamint a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások díjait a víziközmű-szolgáltató a honlapján (https://dzviz.hu/letoltesek/63_kulondij_elleneben_vezett_szolgaltatasok_dija.pdf) közzéteszi.

A felhívás kiterjed arra is, hogy ha a mellékvízmérő cseréjéről az elkülönített vízhasználó határidőben nem gondoskodik, a Víziközmű-szolgáltató – ha jogszabály másként nem rendelkezik – kötbér, szűkítő berendezés elhelyezése, szolgáltatás felfüggesztése jogkövetkezményeket alkalmazhatja. A víziközmű-szolgáltató az elkülönített vízhasználónak címzett felszólítást tájékoztatásul a bekötési vízmérő szerinti felhasználó részére is megküldi.

Több Felhasználó közös bekötése esetén a nem lakossági felhasználók ivóvízhasználatát külön bekötési vízmérővel, vagy mellékvízmérővel kell mérni.

Szennyvízelvezetési közszolgáltatási szerződéssel rendelkező, de szennyvízmennyiség-mérővel nem rendelkező Felhasználó kérelmére a szennyvíz-kibocsátással nem járó vízhasználat (a továbbiakban: locsolási vízhasználat) elkülönített mérés alapján történő elszámolását biztosítani kell. A locsolási vízmérő telepítéséhez a legegyszerűbb műszaki megoldást kell választani azzal, hogy az nem veszélyeztetheti a víziközmű biztonságos működését. A Felhasználónak a Vhr. 5. számú mellékletének II. fejezetében előírt tervet kell csatolnia a kérelméhez. Víziközmű-szolgáltató a tervet 15 napon felülvizsgálja és amennyiben szükséges annak módosítását, kiegészítését kérheti. A Víziközmű-szolgáltató bármikor jogosult ellenőrizni, hogy a locsolási vízmérő által mért mennyiség valóban csak és kizárólag locsolási célra kerül felhasználásra. Amennyiben az ellenőrzés során szabálytalanságot észlel a megkötött locsolási mellékvízmérőre vonatkozó mellékszolgáltatási szerződést azonnal felbontja.

A locsolási célú mellékvízmérők leolvasására és számlázására a bekötési vízmérő leolvasására és számlázásra vonatkozó szabályok alkalmazandók.

A víziközmű-szolgáltató a házikert öntözéséhez szükséges locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül, a május 1-től szeptember 30-ig terjedő időszakban az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10% elérő vízmennyiség szerint, mennyiségi korrekció útján is biztosítja, ha azt a felhasználó – az ellenőrzés lehetőségének előzetes értesítés mellőzésével történő felajánlásával – kéri.

Ha a felhasználó az előzetes értesítés nélkül tett felkeresés alkalmával a bekötési vízmérő azonnali cseréjéhez nem járult hozzá, a víziközmű-szolgáltató a cserét úgy köteles előkészíteni, hogy a munkavégzés időpontjáról térítévéný szolgáltatással feladott levélbén vagy egyéb igazolható módon legalább 15 nappal megelőzően értesíti a felhasználót. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató köteles felajánlani - az értesítés kézhezvételétől számított 8. napig - az ettől eltérő alkalomra vonatkozó időpont egyeztetés lehetőségét azzal, hogy a cserére legalább heti egy munkanapon május 1-től szeptember 30-ig 7 és 20 óra között, október 1-től április 30-ig 7 és 19 óra között lehetőséget biztosít.

A Felhasználó köteles a Víziközmű-szolgáltató által megküldött értesítésben megjelölt vagy a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést lehetővé tenni.

Az elszámolási alapjául szolgáló fogyasztásmérő cseréjével egyidejűleg írásban rögzíteni kell:

- a) a fogyasztásmérő cseréjének okát;
- b) a időpontját;
- c) a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő adatait (típus, gyári szám, átmérő, a hitelesítés vagy kalibrálás dátuma) és mérőállását, állapotát;
- d) a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő leszerelését megakadályozó zárának vagy plombájának azonosítóját, darabszámát, tovább a plomba vagy a leszerelést megakadályozó zár sérülésmentes állapotának tényét;
- e) a felhasználó vagy a képviselője, illetve a víziközmű-szolgáltató képviselőjének olvasható nevét és aláírását, illetve az aláírás esetleges megtagadásának tényét.

A plombák darabszámát, azonosítóját és a plomba vagy a záró bélyeg sérülésmentes állapotának tényét a fogyasztásmérő felszerelésekor vagy cseréjekor jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A plomba vagy a záró bélyeg állapotát a felhasználási helyen végzett ellenőrzéskor is minden esetben dokumentálni kell, és arról a felhasználót írásban tájékoztatni szükséges.

Nem hivatkozhat a víziközmű-szolgáltató a felhasználónak a fogyasztásmérő állagmegóvásával kapcsolatos kötelezettsége megszegésére vagy a fogyasztásmérő leszerelését megakadályozó zár vagy plomba sérülésére, ha a víziközmű-szolgáltató nem tudja bizonyítani, hogy fogyasztásmérőt sérülésmentes állapotban, e rendeletben, valamint az üzletszabályzatban meghatározott módon adta át a felhasználónak, vagy ha a fogyasztásmérő nem a felhasználó kizárólagos őrzetében van.

A víziközmű-szolgáltató az üzletszabályzatában foglaltak szerint jogosult a bekötési vízmérőnek a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott hitelesítési hatályán belüli cseréjére azzal, hogy erre legkorábban a bekötési vízmérő beépítését követő negyedik évben kerülhet sor.

Ha a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A víziközmű-szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről annak tulajdonosa haladéktalanul köteles gondoskodni.

Ha valószínűsíthető, hogy a fogyasztásmérő rendellenesen működik, vagy ha az ellenőrzés során a megfelelő működés kérdésben a felek között vita alakul ki, a felhasználó, az elkülönített vízhasználó vagy a víziközmű-szolgáltató kezdeményezi az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését, és ha indokolt, független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát (a továbbiakban együtt: pontossági vizsgálat).

A pontossági vizsgálatra nem kerül sor, ha a fogyasztásmérő tulajdonosa - az ellenérdekű fél részéről bejelentett kárigény tényének elismerésével együtt - haladéktalanul másik hiteles fogyasztásmérőt szerel fel.

A pontossági vizsgálat költségeit a kezdeményező fél megelőlegezi.

A pontossági vizsgálat kezdeményezését követő 8 napon belül a víziközmű-szolgáltató saját költségén másik hiteles fogyasztásmérőt szerel be.

A pontossági vizsgálat idejéről, helyéről az ellenőrzést végző hatóság az érintetteket legalább 5 nappal korábban, igazolható módon írásban értesíti. A pontossági vizsgálat végrehajtását az

érintett felhasználó és az elkülönített vízhasználó vagy a víziközmű-szolgáltató távolléte nem akadályozza.

Ha a pontossági vizsgálaton a fogyasztásmérő a hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek

a) megfelelt, a fogyasztásmérő cseréjének díja és a pontossági vizsgálat költsége a vizsgálatot kezdeményezőt terheli;

b) nem felelt meg, a fogyasztásmérő cseréjének díja és a pontossági vizsgálat elvégzésének költsége – szerződésszegés esetét kivéve- a fogyasztásmérő tulajdonosát terheli.

Ha a fogyasztásmérő rendellenes működése, vagy hibája, sérülése valamelyik fél szerződésszegő magatartásának a következménye, a fogyasztásmérő cseréjének és a pontossági vizsgálat elvégzésének díja, a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményeivel együtt a szerződésszegő felet terheli.

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.

Az elkülönítetten (mellékvízmérőkön) mért vízhasználatokat – ha a jogszabály eltérően nem rendelkezik, és a felhasználási 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.

A nem víziközműből származó víz azon mennyiségének mérésére, amelyet a felhasználó közüzemi szennyvízhálózatba vezet be, telki vízmérőt kell beépítenie, és kérnie kell annak leszerelést megakadályozó zárral vagy plombával történő ellátását a víziközmű-szolgáltatótól. A Víziközmű-szolgáltató indokolt esetben előírhatja közműves szennyvízmennyiségmérő beépítését és működtetését.

Az előzőekben leírt fogyasztásmérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a Felhasználónak saját költségén kell gondoskodnia.

A szennyvíz mennyiségének mérésére csak olyan mérőeszköz alkalmazható, amely megfelel a Vhr-ben foglaltaknak, és amelyhez a Víziközmű-szolgáltató előzetesen hozzájárult. A méréssel történő szennyvízszolgáltatás elszámolásának feltételeit a közszolgáltatási szerződésben rögzíteni kell.

Ha a felhasználási helyen keletkezett szennyvizet saját célú szennyvíz-elhelyező műbe és közcatornába egyidejűleg vezetik, a víziközmű-szolgáltató és a szennyvíz-elhelyező mű működését engedélyező hatóság jogosult a közműves ivóvízhálózatból és a saját célú vízkivételi műből származó víz, illetve az elvezetett szennyvíz mért mennyiségét ellenőrizni.

A Víziközmű-szolgáltató a szennyvíz-törzshálózatba bocsátott szennyvíz mennyiségét és minőségét előzetes értesítés nélkül ellenőrizheti.

7.2. A fogyasztás megállapítása

Az elszámolási időszakban a szolgáltatott ivóvízmennyiségét, illetve az adott fogyasztási helyről elvezetett szennyvíz mennyiségét a Víziközmű-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 a mellékvízmérők mérési különbözeteként megállapított vízfogyasztás utáni víziközmű-szolgáltatási díjat a bekötési vízmérő szerinti felhasználó fizeti meg a Víziközmű-szolgáltatónak.

A Vksztv. 52.§ (2a) bekezdésének, és a Vhr. 62.§ (5) bekezdés alapján amennyiben a Víziközmű-szolgáltató és az érintett mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező vízfelhasználó egymással megállapodást kötnek, akkor a víziközmű-szolgáltatási díj elszámolásának alapja a mellékvízmérőkön mért fogyasztás. A bekötési vízmérőhöz tartozó mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználók teljes bizonyító erejű magánokiratban közlik a víziközmű-szolgáltatóval a képviselőjükben eljáró személy (továbbiakban: Felhasználó) nevét. A megállapodást a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó köti.

A megállapodás az alábbi feltételek együttes teljesítése, illetve megléte esetén jön létre:

- 1) A bekötési vízmérő szerinti Felhasználó és az érintett elkülönített vízhasználók a megállapodásban együttesen kijelentik, hogy
 - a) valamennyi elkülönített vízhasználói hely hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik és az ivóvízvételi helyek fogyasztását kizárólag hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel mérik, és,
 - b) a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízvesztesség vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.
- 2) A Vksztv. 52. § (2a) bekezdése szerint elszámolási módra való áttérést az érintett mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező vízhasználók mindegyike teljes bizonyító erejű magánokiratban kéri
- 3) A bekötési vízmérő szerinti Felhasználó köteles csatolni a Rendelet 5. számú mellékletének I. pontjában meghatározott jogosultsággal rendelkező személy által készített az ingatlan teljes házi ivóvízhálózatát tartalmazó műszaki leírást, illetve tervet. Ezeknek a terveknek tartalmaznia kell a felhasználási helyen található valamennyi vízvételre alkalmas mérőbeépítési helyet, a valóságnak megfelelően feltüntetve a mellékvízmérőket. (ÜSZ 3.2.3)
- 4) A mellékvízmérő beépítésének meg kell felelnie a vonatkozó műszaki előírásokban foglalt szabályoknak.
- 5) A bekötési vízmérő szerinti Felhasználó rendelkezzen aláírt és érvényes közszolgáltatási szerződéssel, és minden érintett elkülönített vízhasználó rendelkezzen aláírt és érvényes mellékszolgáltatási szerződéssel.
- 6) A bekötési vízmérő szerinti Felhasználónak, illetve az elkülönített Felhasználónak nincs lejárt határidejű számlatartozása a Víziközmű-szolgáltató felé.

- 7) A megállapodást kötő Felhasználó előre egyeztetett időpontban köteles biztosítani a Víziközmű-szolgáltató képviselője számára, hogy előzetes ellenőrző vizsgálatot végezhesen annak megállapítására, hogy az érintett felhasználási helyen a bekötési vízmérő mellett az elkülönített vízhasználók elkülönített vízhasználati helye és más vízvételi helyek kizárólag hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel rendelkeznek. (Törvény 52. § (2a) a) pontja.) Az ellenőrző vizsgálaton a megállapodást kötő Felhasználó köteles biztosítani a bekötési vízmérő, a mellékvízmérők és a csatlakozó hálózat egyidejű, részletes műszaki felülvizsgálatának és leolvasásának lehetőségét.
- 8) A Felhasználó közli a víziközmű-szolgáltatóval az arra vonatkozó megállapodásukat, hogy a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők egyidejű leolvasására – a víziközmű-szolgáltató gyakorlatával összhangban – rendszeresen mely időpontban kerüljön sor.

Az érintett Felhasználókat a Víziközmű-szolgáltató legkésőbb a soron következő számla mellékleteként vagy más igazolható módon tájékoztatja az adott helyre, a bekötési vízmérő, valamint az elkülönített vízhasználatok és más fogyasztásmérővel ellátott vízvételi helyek összesített fogyasztásának különbözetére megállapított – a beépített fogyasztásmérők hitelesítésnél megengedett hibahatárok alapján kalkulált – elfogadott mérési hiba nagyságáról (a továbbiakban: elfogadott mérési hiba). Az elfogadott mérési eltérés 5%.

Ha a Vksztv. 52. § (2a) bekezdése alkalmazásánál a bekötési vízmérő, illetve az elkülönített vízhasználatok összesített fogyasztásának különbözete meghaladja az elfogadott mérési hibát, a csatlakozó hálózati szakasz esetleges vízvesztésének és elszámolatlan vízvételének (a továbbiakban együtt: elszámolatlan vízvétel) felülvizsgálata érdekében a Víziközmű-szolgáltató a saját költségén, soron kívüli ellenőrzést végez.

A vizsgálatra az elszámolatlan vízvételre utaló leolvasási adat keletkezését követő 30 napon belül kell sort keríteni. Az ellenőrző vizsgálaton a bekötési vízmérő szerinti felhasználó biztosítja a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők, valamint a csatlakozó hálózat egyidejű, részletes műszaki felülvizsgálatának lehetőségét.

Ha az ellenőrzés során megállapításra kerül, hogy a csatlakozó, illetve házi ivóvízhálózati szakaszon az elfogadott mérési hibát meghaladó vízfogyasztást elszámolatlan vízvétel okozta, az elszámolatlan vízvétel megszüntetéséig a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők összesített fogyasztási különbözetének megfizetése, valamint a soron kívüli ellenőrzés költségei – eltérő megállapodás hiányában – a bekötési vízmérő szerinti Felhasználót terhelik. A Víziközmű-szolgáltató az elfogadott mérési hibát meghaladó vízfogyasztás az előzőekben leírtak alapján történő számlázását az elszámolatlan vízvétel megszüntetéséig alkalmazhatja. Az elszámolatlan vízvétel megszüntetését a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó köteles bizonyítható módon bejelenti – iratokkal – a Víziközmű-szolgáltatónak.

Ha az ellenőrzés során megállapításra kerül, hogy a mérési különbözetet meghaladó vízfogyasztást nem a csatlakozó, illetve házi ivóvízhálózati szakaszon keletkezett elszámolatlan vízvétel okozta, az ellenőrzés költségeit, valamint a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők összesített fogyasztási különbözete alapján számított szolgáltatási díjat a víziközmű-szolgáltató nem háríthatja át a felhasználókra.

A felek által kötött megállapodás határozatlan időre szól, mely mindkét fél által felmondható.

A Felhasználó írásban jogosult felmondani 30 napos határidővel. Ebben az esetben a Felhasználó köteles biztosítani a Víziközmű-szolgáltató részére a bekötési vízmérő és az érintett elkülönített mellékvízmérők egyidejű leolvasását.

A Víziközmű-szolgáltató a megállapodást felmondhatja abban az esetben, ha az 1)-7) pontokban meghatározott feltételek nem állnak fel. A felmondást az érintett vízhasználókat írásban értesíti.

Ha valamely mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező, és a Vksztv. 52. § (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó:

- a) a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt határidőn belül a mellékvízmérő hitelesítéséről nem gondoskodott,
- b) három egymást követő alkalommal nem teszi lehetővé előre egyeztetett időpontban a mellékvízmérő leolvasását, vagy
- c) 60 napot meghaladó fizetési késedelembe esett az egyéb jogkövetkezmények viselése mellett túrni köteles, hogy a víziközmű-szolgáltató az adott felhasználási helyen a Vhr. 72.§. és a Vksztv. 58.§ szerinti jogkövetkezményeket alkalmazza.

Ha a fogyasztásmérő rendellenesen vagy hibásan működik, nem mér, nem lehet leolvasni a hitelesítés ideje lejárt (a továbbiakban együtt: hibás mérés) a mérőeszköz adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

A hibás mérés időtartama:

- a) ha a meghibásodás tényleges időpontja megállapítható, a meghibásodás időpontjától az új fogyasztásmérő felszerelésének időpontjáig terjedő időtartam,
- b) ha a meghibásodás tényleges időpontja nem állapítható meg, a felek által közösen, becsléssel megállapított időtartam, vagy
- c) a b) pont szerinti megállapodás hiányában az utolsó mérőleolvasásától a hibás mérés bejelentésének időpontjáig eltelt időszak, de legfeljebb 12 hónap.

A hibás méréssel érintett időszakban a számlázás alapjául szolgáló ivóvíz és szennyvíz mennyiségét az utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztása és a hibás mérés alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni. A hibás méréssel érintett időszakban a számlázás alapjául szolgáló egy napra eső ivóvíz és szennyvíz mennyiség legfeljebb a Rendelet 8. melléklete szerint meghatározott átalány-mennyiség, ha azt az előzőekben meghatározott módon nem lehet megállapítani.

Házi, illetve csatlakozó ivóvíz- és szennyvízhálózat meghibásodása esetén, ha a hibára utaló jelet

- a) a Víziközmű-szolgáltató a fogyasztásmérő leolvasásakor, cseréje, vagy a felhasználási helyen tartott ellenőrzés során észlelte, lehetőleg a helyszínen, vagy ha a helyszíni tájékoztatás akadályba ütközik, haladéktalanul, írásban igazolható módon vagy rögzített telefonbeszélgetés útján köteles a Felhasználót tájékoztatni a tapasztaltakról és a Felhasználó feladatairól,
- b) a felhasználó észlelte, köteles a Víziközmű-szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül bejelenteni a hibát, illetve a hiba kijavításáról azonnal gondoskodni.

A Víziközmű-szolgáltató a felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül köteles a helyszíni ellenőrzést kezdeményezni. Az értesítésben a Víziközmű-szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét az időpont-egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít –, valamint a Víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére. A helyszíni ellenőrzés lefolytatásában a felhasználó köteles együttműködni. A Felhasználó köteles a Víziközmű-szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítást számlával, vagy más dokumentált módon (különösen fényképpel, digitális felvétellel) igazolni. A helyszíni ellenőrzés

során rögzíteni kell, hogy a meghibásodás következtében az elfolyt ivóvíz a szennyvíz elvezetésére szolgáló hálózatra jutott-e vagy sem.

Ha a helyszíni ellenőrzés megállapítja a házi ivóvízhálózatról a környezetbe történő elszivárgás tényét, a meghibásodási időszakban elvezetett szennyvíz mennyiségét közműves szennyvízmennyiség-mérő alkalmazása hiányában a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes ivóvízfogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni, ahol a meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot kell tekinteni.

A házi ivóvízhálózat, illetve csatlakozó ivóvízhálózat meghibásodási időszakban felhasznált ivóvíz mennyiségét a Vksztv. 52. § (1) és (2a) bekezdésében szabályozottak szerint kell elszámolni.

Ha a bekötési vízmérő, a telki vízmérő, vagy a mellékvízmérő rongálása vagy a Felhasználó egyéb, a vízmérő működését befolyásoló magatartása miatt a felhasznált ivóvíz mennyiségét méréssel nem lehet megállapítani, az elszámolt ivóvíz mennyiségét a vízmérő névleges térfogatárama alapján, számítással kell megállapítani. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát.

A felek a vizsgálat lezárását követő 15 napon belül kötelesek egymással elszámolni.

7.2.2. Szennyvíz mennyiségének meghatározása

A Víziközmű-szolgáltató által elvezetett szennyvíz mennyisége mennyiségi mérővel, mérés hiányában pedig az adott helyen felhasznált (számlázott) vízmennyiség alapulvételével állapítandó meg.

Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál:

- a) az a szennyvízmennyiség, ami az illetékes vízügyi hatóság engedélye alapján üzemeltetett, saját célú szennyvízelhelyező műben nyert elhelyezést,
- b) az a szennyvízmennyiség, amelynek a közüzemi szennyvízhálózatra vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes vízügyi hatóság megtiltotta, és szakszerű, ártalommentes elhelyezését a felhasználó igazolta,
- c) az a vízmennyiség, amely a házi ivóvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében az átlagos vízfelhasználási mennyiséget meghaladóan a környezetben elszivárgott,
- d) elkülönített mérés hiányában a házikert öntözéséhez használt, kizárólag a május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10 százalékát elérő vízmennyiség, abban az esetben, ha ezt a lakossági Felhasználó megigényelte és a Víziközmű-szolgáltató biztosítja valamint
- e) a házi ivóvízhálózatra a Víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó írásbeli megállapodása alapján telepített locsolási vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat, ha a d) pont szerinti kedvezmény igénybevétele nem kerül sor.

Ha a helyszíni ellenőrzés megállapítja a házi ivóvízhálózatról a környezetbe történő elszivárgás tényét, a meghibásodási időszakban elvezetett szennyvíz mennyiségét közműves szennyvízmennyiség-mérő alkalmazása hiányában a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó

mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes ivóvízfogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni. A meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot kell tekinteni. A meghibásodás idejére számított szennyvíz mennyisége nem lehet több, mint a fogyasztásmérő által mért ivóvíz mennyisége.

Házi ivóvízhálózat meghibásodása esetén a Felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatónak a vízmérőállást bejelentenie. Csatornadíj elengedési kérelemmel a számla kézhezvételét követő 15 napon belül fordulhat a víziközmű-szolgáltatóhoz.

7.3. Vízmérő leolvasás

A vízmérőleolvasást Víziközmű-szolgáltató dolgozói végzik, akik jogosultságukat fényképes azonosító igazolvánnyal igazolják.

A Víziközmű-szolgáltató köteles legalább 5 napos időtartam megjelölésével a Felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás várható idejéről a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy egyéb módon.

Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasását végző személy az előzetesen jelzett időpontban nem tudta rögzíteni a mérőállást, köteles értesítést hagyni a levélszekrényben vagy fellelhető módon a felhasználási helyen. Az értesítésben a Víziközmű-szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem megfelelése esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy a leolvasásra legalább munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít –, a Víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére és a leolvasás legkésőbbi időpontjára. A leolvasás időpontja tekintetében a Víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó köteles megegyezni.

A felhasználónak a felajánlott 5 napos időtartamon belül meg kell határoznia azt az időpontot, amely számára megfelelő. Ha a megadott időtartamon belül nem tudja biztosítani a leolvasást, ezt a víziközmű-szolgáltató felé jeleznie kell legkésőbb az időtartam kezdetét megelőző napon.

Ha a fogyasztásmérő leolvasására az üzletszabályzatban meghatározottak szerint nem került sor, és a felhasználó nem jelentett be fogyasztásmérő állást, valamint távleolvasási adat sem áll rendelkezésre, a víziközmű-szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvízmennyiséget az üzletszabályzatában meghatározott számítással vagy a legutolsó sikeres leolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg, valamint bekötési mérővel rendelkező felhasználási helyek esetében a sikertelen leolvasást követően, legfeljebb 30 napon belül, a kibocsátott számlában, rögzített telefonhívás keretében vagy egyéb igazolható módon a víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználó figyelmét felhívni arra, hogy legfeljebb két hónapon belül egyeztesse le a soron kívüli leolvasás időpontját, és tegye lehetővé annak elvégzését. A víziközmű-szolgáltató a soron kívüli leolvasás elvégzésére legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít. Az értesítésnek tartalmaznia kell a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is. Ha az előzőekben leírt értesítés ellenére a Felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a Víziközmű-szolgáltatót a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség.

A Víziközmű-szolgáltató által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a felhasználót az üzletszabályzatban meghatározott rendszeres leolvasás és bejelentés alól.

A Felhasználó köteles a Víziközmű-szolgáltatóval, illetve a fogyasztásmérő leolvasását végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani, annak tisztántartásáról, fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a fogyasztásmérő rendellenes működéséről a Víziközmű-szolgáltatót haladéktalanul értesíteni.

Ha a víziközmű-szolgáltató az évi egyszeri leolvasás alkalmával olyan fogyasztást észlel, amely az utolsó mérőleolvasás során rögzített fogyasztást – az azt megelőző 12 havi átlagfogyasztás – 50%-át meghaladja, abban az esetben a lakossági Felhasználót a leolvasással egyidejűleg a víziközmű-szolgáltató jelen lévő képviselője szóban vagy az azt követő 15 napon belül írásban, elektronikus úton, vagy rögzített telefonbeszélgetés keretében tájékoztatja. A tájékoztatás tényét a Felhasználó aláírásával igazolja. A tájékoztatás megtörténtét kétség esetén a víziközmű-szolgáltató bizonyítja.

A Víziközmű-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 felhasználóval kötött megállapodás alapján).

A mérőberendezés leolvasásának időpontját a számla tartalmazza.

A Délzalai Vízmű ZRt. működési területén a víz és csatorna szolgáltatás mennyiségének leolvasására évente egy alkalommal kerül sor.

Mentesül a víziközmű-szolgáltató az évi egy leolvasási kötelezettség alól, ha a felhasználási helyen a fogyasztásmérő távleolvasással leolvasható, vagy a felhasználó maga teljesíti a leolvasást.

A Víziközmű-szolgáltató a leolvasási időszakon kívül a Felhasználó által bejelentett mérőóra állást a víziközmű-szolgáltató által meghatározott időtartamban elfogadja a számlázás alapjának, ehhez szükséges a felhasználó azonosítójának megadása. A bejelentés történhet személyesen, telefonon, elektronikus levélben, levélben, illetve a honlapon (www.dzviz.hu) való feltöltéssel.

Egyedi szerződésű Felhasználóknál:

A mérőleolvasás és számlázása az egyedi szerződésben rögzítettek szerint történik.

Idényfelhasználók esetében:

A mérőleolvasás és számlázása a Felhasználóval kötött megállapodásban kerül rögzítésre.

Az idényfelhasználók részére a megállapodásban foglalt vízmérő leolvasási időszakon túl bármikor készülhet számla pl. vízmérő, tulajdonos változás, stb. miatt.

Zártkert

Évente egyszer történik leolvasás szeptember vagy október hónapban.

Közkifolyók

A számla kéthavonta készül.

Bekötési vízmérő és a mellékvízmérő fogyasztása közti különbszet elszámolása

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 Felhasználó köteles megfizetni a Víziközmű-szolgáltatónak, kivéve a II.7.2.1. pontban foglalt feltételek fennállása esetén.

Ha Felhasználó a szolgáltatótól kéri a 2 havi mérőállás bejelentés alapján történő számlázást, akkor a Felhasználó bejelentése szerint kerül sor a mérőállás rögzítésére. A Felhasználó a megállapodásban rögzített – mérőállás bejelentésre rendelkezésre álló időszakban – a jelentheti mérőállását a Víziközmű-szolgáltató felé, a Víziközmű-szolgáltató által biztosított módokon: www.dzviz.hu címen található honlapon, a társaság telefonos elérhetőségein keresztül, a felhasználási hely azonosítójának használatával, személyesen az ügyfélszolgálatnál valamint levélben, illetve e-mailben.

A Víziközmű-szolgáltatónak joga van rendszeres időközönként vagy alkalmasszerűen ellenőrző leolvasást kezdeményezni, és eltérés esetén a tényleges, leolvasott mérőállás alapján számlázni.

7.4. Számlázás, elszámolás és elszámolás meghibásodás, hibás mérés és mérési eredmények, mérőeszköz hiánya esetén

A Víziközmű-szolgáltató a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként, időszakonként számlát bocsát ki:

- Számla: A számla kiállítására vonatkozó jogszabályok előírásainak figyelembevételével a szolgáltató felhasználónként, a vízszolgáltatás, szennyvízelvezetés- és tisztítás díjairól, a szolgáltatások ellenértékéről és azzal összefüggésben felmerült egyéb költségekről szóló számlát bocsát ki a Felhasználó részére.

A számla lehet papír alapú, vagy elektronikus úton kibocsátott.

A szolgáltató a víziközmű - szolgáltatásról szóló számlákat az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény előírásai alapján állítja ki.

- Részszámla: A részszámlában elszámolt fogyasztás alapja - ha a felek ettől eltérően nem állapodnak meg - az előző elszámolt 12 hónap átlagfogyasztásából a részszámlában elszámolt időszak terjedelmére számított mennyiség, ennek hiányában az 5. számú melléklet szerint megállapított átalány mennyiség. A részszámla megállapítása új Felhasználó, vagy új felhasználási hely esetében a Felhasználóval egyeztetett átlagmennyiség vagy műszaki számítás alapján történik.
- Elszámoló számla: A Víziközmű - szolgáltató a leolvasást követően víz- és csatornadíj elszámoló számlát bocsát ki a Felhasználó részére.
Az elszámoló számla a szolgáltató nyilvántartásában szereplő vízmérővel és/vagy szennyvízmérővel rendelkező felhasználási helyre vonatkozó mérőleolvasások között eltelt időszakra készített számla, mely a tényleges leolvasás(ok)on vagy a mérőállás becsült értékén alapuló mennyiségek figyelembevételével készül és tartalmazza a fogyasztási időszakban elkészített részszámlák értékének levonását is.
Amennyiben az esetleges árváltozás időpontjában a fogyasztásmérő leolvasására nem kerül sor, a szolgáltatásért fizetendő díjat a Víziközmű - szolgáltató kezdeményezésére történt

felhasználói adatközlés alapján, ennek hiányában a felhasználási időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni.

- Végszámla: A szolgáltató a közszolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki.

A víziközmű-szolgáltató az évi egy elszámoló számla mellett évi legalább 3, de legfeljebb 11 részszámlát bocsát ki. Többhavi fogyasztás kiszámlázása esetén az esedékesség meghatározása során biztosítani kell, hogy a Felhasználó a számlában szereplő összeget annyi havi részletben fizethesse meg, ahány havi fogyasztást a számla tartalmaz.

Ha a víziközmű-szolgáltató évente egynél több elszámoló számlát bocsát ki, az így kibocsátott elszámoló számla számának megfelelően csökkenthető a részszámla meghatározott minimális száma.

A Víziközmű-szolgáltató köteles a számla Felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésére álljon. A Felhasználó és a víziközmű-szolgáltató megállapodása alapján a számla elektronikus úton is kiállítható és eljuttatható. A számla késedelmes kézhezvétele nem mentesíti a felhasználót a fizetési kötelezettség alól.

A számlázását minden esetben a Víziközmű-szolgáltató Központja végzi.

A számlák előállítását, borítékolását, kézbesítését és archiválását a Víziközmű-szolgáltató által megbízott Vállalkozó a Drescher Magyarországi Kft. végzi kiszervezett tevékenység keretében.

A számlák az ellenőrzött és esetleg korrigált vízmérő leolvasó 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.

Számla kiállítására csak olyan informatikai rendszer felhasználásával kerülhet sor, amely biztosítja a díjak hibátlan kiszámítását végző rendszerelemek zártságát, és megakadályozza a számlázási rendszerhez történő jogosulatlan hozzáférést, valamint a számlázási információk észrevétlen módosítását. A számlázási rendszernek továbbá meg kell felelnie az általános információbiztonsági zártági követelményeknek, valamint az adójozsabályoknak is.

Ezeknek a követelményeknek való megfelelést tanúsító szervezet által történő, a számlázási informatikai rendszerre vonatkozó tanúsítással kell igazolni. A tanúsítással nem rendelkező számlázási rendszerből kiállított számla érvénytelen.

A víz- és csatornadíj számlák - papír alapú, vagy e-számla - kiállítása a díjfizetés módjától függően csoportosítva történik:

- készpénz-átutalási megbízás (csekk), banki átutalással,
- csoportos beszedési megbízással

A Víziközmű-szolgáltató a bekötési vízmérő és a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőkön mért fogyasztásról nyilvántartást vezet. A Vksztv. 52. § (1) bekezdése – bekötési vízmérő – szerinti elszámolásnál a Víziközmű-szolgáltató a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők aktuális és az ezt megelőző állásáról, valamint a mérési különbözetről a szokásos leolvasást követően kiállított számla mellékletében tájékoztatja a bekötési vízmérő felhasználóját.

A Víziközmű-szolgáltatónak felróható okból elmaradt számlázás esetén a Felhasználó a szolgáltatási díjat vagy díjkülönbözetet az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel.

A számlát a felhasználó a víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.

Ha a felhasználó a szolgáltatási díjat nem fizeti meg, a víziközmű-szolgáltató - a Vksztv. 58. §-ban meghatározott következményekre való figyelemfelhívás mellett - legalább kétszer írásban felszólítja a felhasználót fizetési kötelezettsége teljesítésére. A felszólításnak tartalmaznia kell a felhasználó azonosító számát, a felhasználó nevét, a felhasználó címét, a felhasználási hely címét, az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő gyári számát, a szerződésszámot, a bizonylatszámot, az esedékességet, lejárt idejű tartozás összegét, valamint annak eredeti fizetési határidejét. A fizetési kötelezettség teljesítésére történő második felszólítás felhasználó részére történő kézbesítése és a Vksztv. 58. §-ban meghatározott intézkedés alkalmazása között legalább 15 napnak el kell telnie. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató meghatározza azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végrehajtja. Ha az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása a megadott időszakban a felhasználó közreműködésének hiányában meghiúsul, akkor a víziközmű-szolgáltató további 30 napig újabb előzetes értesítés nélkül is jogosult az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésének vagy korlátozásának elvégzésére.

Ha az árváltozás, a víziközmű-szolgáltató személyében bekövetkező változás, a közérdekű üzemeltető kijelölése, illetve az ideiglenes szolgáltatás kezdő időpontjában a fogyasztásmérő leolvasására nem kerül sor, a szolgáltatási díjat a víziközmű-szolgáltató kezdeményezésére történt felhasználói adatközlés, ennek hiányában a felhasználás időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni.

A víziközmű-szolgáltató a felhasználó indokolt kérésére, az általa megjelölt határnapra a Vhr. 65.§ (1) bekezdésében meghatározottakon túl elszámoló számlát, valamint a közszolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki. Ha a felhasználó számára visszatérítés jár, ide értve a felhasználót megillető késedelmi kamatot, azt a víziközmű-szolgáltató az elszámoló számla vagy végszámla kiállítását követő 8 napon belül készpénz-fizetés vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalás útján vagy belföldi postautalvánnyal teljesíti.

Ha az elszámolást követően a felhasználó számára visszatérítés jár (ideértve felhasználót megillető késedelmi kamatot is), az összeget a víziközmű-szolgáltató a felhasználó technikai számláján jóváírja és a jóváírt összeggel a soron következő számla összegét vagy, ha a visszatérítendő összeg az első soron következő számlánál magasabb, a többi soron következő számla szerint fizetendő összeget csökkenti. Ha a megtérítendő összeg az 5000 forintot meghaladja, a felhasználó kérésére a visszatérítendő összeget a víziközmű-szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 napon belül készpénz kifizetéssel vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalással teljesíti. Bekötési vízmérővel nem rendelkező felhasználási helyen az átalánydíjas elszámolásra irányadó ivóvíz mennyiséget az 5. sz. melléklet tartalmazza. A Víziközmű-szolgáltató indokolni köteles, ha az ott meghatározott mennyiségeknél többet tekint az elszámolás alapjának. Lakossági felhasználó kizárólagos használatában álló nyaralók, üdülők, esetében az 5. sz. mellékletben található táblázat 1–2. sorában feltüntetett átalánymennyiségek alapján évente legalább öt hónap időtartamra (május–szeptember hónapokra) kell a víziközmű – szolgáltatási díjat felszámítani.

A víziközmű-szolgáltató jogosult a felhasználó lejárt tartozásába beszámítani az elszámolás vagy a számlakifogás eredményeképpen jelentkező túlfizetés összegét. A túlfizetés összegét a víziközmű-szolgáltató a felhasználó következő számláiban akkor számolhatja el, ha a felhasználó eltérően nem rendelkezik. A víziközmű-szolgáltató fizetési kötelezettségét a felhasználó lejárt tartozásába számíthatja, valamint a felhasználó következő számláiban elszámolhatja.

Ha a fogyasztásmérő rendellenesen vagy hibásan működik, nem mér, nem lehet leolvasni a hitelesítés ideje lejárt (a továbbiakban együtt: hibás mérés) a mérőeszköz adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. Az ilyenkor irányadó eljárást a II. 7.2.1. pont tartalmazza.

7.5. A díjfizetés módja

A víziközmű-szolgáltató az alábbi fizetési módokat biztosítja Felhasználóinak:

- papír alapú számla esetén:
 - készpénz-átutalási megbízás (csekk)
 - banki átutalás
 - csoportos beszedés
- elektronikus számla (e- számla) esetén:
 - banki átutalás
 - csoportos beszedés

A Felhasználó a Víziközmű-szolgáltató felé kezdeményezheti a fizetési mód megváltoztatását, amelyet a Víziközmű-szolgáltató a még ki nem bocsátott számlák tekintetében alkalmaz.

7.5.1. Befizetés a Víziközmű-szolgáltató ügyfélszolgálatán

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

- központi pénztárban
- ügyfélszolgálaton

A központi ügyfélszolgálati irodában lehetőség van bank- és hitelkártyával történő eseti befizetésre is, erre rendszeres fizetési lehetőségként megállapodást nem köt a szolgáltató.

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

7.6. Fizetési határidők

Ha a Víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó a közszolgáltatási szerződésben eltérően nem állapodnak meg, a Felhasználó, vagy a vízdíjszámla kiegyenlítését vállaló fizető köteles a feltüntetett díjat

- készpénz-átutalási megbízással történő fizetés esetén a számlán feltüntetett határidőig,
- pénzügyintézeteken keresztül történő fizetés esetén a számlán feltüntetett esedékességig.

Amennyiben a Felhasználó a szolgáltatás ellenértékét egy összegben megfizetni nem tudja, Víziközmű-szolgáltató központi ügyfélszolgálatánál részletfizetési kérelmet terjeszthet elő a fennálló tartozás felének kiegyenlítését követően.

A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény alapján, a készpénzáttutalás megbízás azon a napon teljesül, amikor a pénz a Víziközmű-szolgáltató számláján megjelenik.

7.6.1. Részletfizetés feltételei

A Felhasználó részletfizetési kérelemmel fordulhat a Víziközmű-szolgáltatóhoz, mely kérelemről a Víziközmű-szolgáltató egyedi mérlegelés alapján dönt és írásban értesíti a Felhasználót.

A részletfizetés kedvezmény vagy fizetési haladék nem adható az alábbi esetekben:

- ha a Felhasználó a kérelmet megelőző 12 hónapban-már részesült ebben a kedvezményben, de azt nem tartotta be,
- ha Felhasználási helyen a fennálló tartozás miatt a Víziközmű-szolgáltató a szolgáltatást már korlátozta vagy felfüggesztette,
- ha a Felhasználóval a Víziközmű-szolgáltató által indított fizetési meghagyásos eljárás vagy végrehajtás van folyamatban.

Amennyiben a Felhasználó bármely részlet vagy az aktuális számla fizetését nem teljesíti az egész tartozás egy összegben azonnal esedékessé válik a költségekkel és kamatokkal együtt.

A Felhasználónak a részletek fizetése mellett a mindenkor esedékes számlákat is ki kell egyenlítenie.

Részletfizetés engedélyezése esetén a Felhasználónak meg kell fizetnie a késedelmi kamatot,

A víziközmű-szolgáltató által engedélyezett részletfizetések száma max.12.

A Felhasználó halála esetén az örökös(ök) részletfizetési kérelemmel fordulhat(nak) a Víziközmű-szolgáltató felé.

A Felhasználó, a részletfizetési kérelmen kívül fizetési halasztást is kérhet a Víziközmű-szolgáltatótól. A fizetési halasztás iránti kérelem elbírálására a részletfizetésnél írtak az irányadóak.

7.7. Késedelmes fizetés

Amennyiben a Felhasználó a számla összegét a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, a Víziközmű-szolgáltató a Ptk. szerinti késedelmi kamatot és behajtási költségátalányt számít fel, melyet a soron következő számlában jogosult érvényesíteni.

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

A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a Felhasználó a késedelmet kimenti.

Ha a felhasználó a számla tartalmát vitatja, a víziközmű-szolgáltatónál kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére akkor van halasztó hatálya, ha azt a felhasználó

a fizetési határidő lejártát megelőzően közölte, és a számlán feltüntetett mennyiség alapján számított havi fogyasztás az előző 12 hónap havi átlagfogyasztásának 150 százalékát meghaladja. A Víziközmű-szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni, és a kifogás közlésétől számított 15 napon belül álláspontjáról a Felhasználót írásban értesíteni. Ha a Felhasználót a kifogás alapján visszatérítés illeti meg azt a Víziközmű-szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 napon belül, a visszatérítés jogalapját képező időszak kezdő dátumától számított késedelmi kamattal együtt a Felhasználónak – a Víziközmű-szolgáltató által vezetett technikai folyószámlán – jóváírja, vagy – ha a visszajáró és késedelmi kamattal növelt összeg az 5000 forintot meghaladja – a Felhasználó kérheti annak visszafizetését. Ha a víziközmű-szolgáltató a kifogást elutasítja a felhasználó a halasztó hatályú fizetési kötelezettségének legkésőbb az elutasítás kézhezvételétől számított 8. napon tesz eleget.

A Víziközmű-szolgáltatónak felróható okból elmaradt számlázás esetén a Felhasználó a szolgáltatási díjat vagy díjkülönbözetet az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel.

A víziközmű-szolgáltató a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény (a továbbiakban: Költségátalány törvény) 3.§ (1) bekezdése alapján rögzíti, hogy az általa vállalkozásokkal, illetve szerződő hatóságokkal kötött szerződések esetében a kötelezettség, illetve a szerződő hatóságot terhelő, kereskedelmi ügyletből eredő fizetési kötelezettség teljesítésének késedelme esetén a követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezetül negyven eurónak megfelelő, a Magyar Nemzeti Bank – késedelem kezdőnapján érvényes – hivatalos deviza-középárfolyama alapján meghatározott forintösszegre, azaz behajtási költségátalányra tart igényt. A behajtási költségátalányt a víziközmű-szolgáltató a késedelem bekövetkezésétől számított egy éves jogvesztő határidőn belül követelheti. A követelés esedékességének időpontja önkéntes teljesítés esetén ennek időpontja, önkéntes teljesítés hiányában a teljesítésre való első felszólítás időpontja. A kötelezett a behajtási költségátalány megfizetésére nem köteles, ha az erre irányuló igény érvényesítése során a késedelmét kimenti. A késedelmes fizetés jogkövetkezményeinek alkalmazása során – kétség esetén – a víziközmű-szolgáltató kötelezettsége a számla jogszabályoknak megfelelő kézbesítésének bizonyítása. Ha Felhasználó a számlával kapcsolatban kifogást emelt a víziközmű-szolgáltató nem számít fel behajtási költségátalányt a számlakifogás helybenhagyása miatt kiállított helyesbítő számla fizetési határidejének lejártáig vagy a számlakifogás elutasításának felhasználói kézhezvételétől számított nyolcadik napig. A behajtási költségátalány megfizetésére irányuló kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól; a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összege beszámít.

A behajtási költségátalánynak a Költségátalány törvény szerinti alkalmazására az Üzletszabályzat Hivatal általi jóváhagyását követően kerülhet sor.

7.8. A fizetési hátralékok behajtása

A fizetési határidő lejártát követően, a szolgáltató írásos fizetési felszólítás megküldésével hívja fel a Felhasználó figyelmét fizetési kötelezettsége teljesítésére, valamint tájékoztatja nem fizetés esetén a jogszabályokban foglalt következményekről.

• Fizetési felszólító I.:

A szolgáltató levélben szólítja fel a 30 napon túli díjtartozásról a Felhasználót, valamint ismerteti nem fizetés esetén a vonatkozó jogszabály szerint alkalmazható műszaki eljárást. A szolgáltató az értesítés mellékleteként csatolja a felhasználóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összevontan, azok eredeti fizetési határidejével együtt. A szolgáltató felhívja a felhasználó

figyelmét a Vhr. VI/A. fejezetére, mely alapján lehetőség van jogosultság esetén védendő, szociálisan rászoruló felhasználóként való nyilvántartásba vételre, és ez alapján részletfizetés kérvényezésére.

• **Fizetési felszólító II.:**

Ha a Felhasználó az első korlátozási értesítő kézhezvételét követően sem egyenlíti ki tartozását, a szolgáltató tértivevénnyel postázott korlátozási értesítőt küld részére, melyben megjelöli a tervezett műszaki beavatkozást (szűkítés). Az értesítésben a víziközmű – szolgáltató meghatározza azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz- szolgáltatás korlátozását végre kívánja hajtani, illetve felhívja a figyelmet arra, hogy a beavatkozással kapcsolatos költségek is a felhasználót terhelik.

Ez a felszólító is tartalmazza: a felhasználóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegeként, azok eredeti fizetési határidejével együtt, felhívást a Vhr. VI/A. fejezetére, mely alapján lehetőség van jogosultság esetén védendő, szociálisan rászoruló felhasználóként való nyilvántartásba vételre, és ez alapján részletfizetés kérvényezésére.

A víziközmű-szolgáltató kintlévőségének csökkentésére jogosult követelés kezelő céget megbízni.

A Víziközmű-szolgáltató jogosult a települési önkormányzat számára – erre vonatkozó megállapodás alapján – tartozásrendezési vagy tartozás rendezést segítő célból az adott település Felhasználóival kapcsolatos fizetési tartozásokra vonatkozó információkat, adatokat átadni.

A védendő, szociálisan rászoruló felhasználóként való nyilvántartásba vétel iránti kérelmet legkésőbb a Víziközmű – szolgáltatóhoz a II. fizetési felszólító műszaki megoldásként megjelölt első napját megelőző 6. naptári napig kell benyújtani.

A II. fizetési felszólító postázását követően a szolgáltató – a Felhasználó nevének és a felhasználási hely címének megjelölésével – értesíti a felhasználási hely szerinti területileg illetékes népegészségügyi szervet is.

7.9. A szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése

A víziközmű-szolgáltató és a felhasználó eltérő írásos megállapodásának hiányában a lakossági felhasználóval szemben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására a lakossági felhasználónak a Vhr. 65.§ (8) bekezdésében meghatározott módon történő tájékoztatása alapján kerülhet sor.

Lakossági felhasználóval szemben a víziközmű-szolgáltató által végrehajtott közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetében a létfenntartási és közegészségügyi vízigények egyidejű biztosításáról a Vksztv. 58. § (10) bekezdésében meghatározott módon és mértékben gondoskodni kell.

A közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását megelőző írásbeli jognyilatkozat akkor tekinthető közöltnek, ha azt a címzettnek vagy az átvételre jogosult más személynek tértivevény-szolgáltatással feladott küldeményként vagy egyéb igazolható módon kézbesítik.

A postai szolgáltatásokról szóló törvény szerint tértivevény-szolgáltatással feladott küldeményként kézbesített jognyilatkozatot,

- a) ha a címzett vagy az átvételre jogosult más személy a küldemény átvételét megtagadja, a kézbesítés megkísérlésének napján,
- b) ha az „nem kereste” kézbesíthetlenségi ok jelzésével érkezik vissza a feladóhoz, a második eredménytelen kézbesítési kísérletet követő ötödik munkanapon - az ellenkező bizonyításig - kézbesítettnek kell tekinteni.

A Víziközmű-szolgáltató a létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett a víziközmű-szolgáltatás korlátozása, illetve felfüggesztése körében az alábbi intézkedések megtételére jogosult:

- a) a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben korlátozhatja,
- b) az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el,
- c) lakossági Felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja,
- d) előrefizetős mérőt helyezhet el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a Felhasználóval megállapodott, vagy
- e) nem lakossági Felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

Az előzőekben leírtak nem alkalmazhatók

- a) egészségügyi, valamint köznevelési, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató, intézmény,
- b) lakossági felhasználó részére végzett közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás,
- c) a kritikus szervezetek ellenálló képességéről szóló törvény alapján kijelölt kritikus szervezetek, kritikus infrastruktúrák, valamint
- d) a védelmi és biztonsági tevékenységek összehangolásáról szóló törvény szerinti, az ország védelme és biztonsága szempontjából jelentős szervezetek, az ország védelme és biztonsága szempontjából jelentős infrastruktúrák

esetében. Létfenntartási és a közegészségügyi vízigények teljesítését az illetékes népegészségügyi szerv ellenőrizheti, és szükség szerint intézkedik a víziközmű-szolgáltatóval szemben.

A Víziközmű-szolgáltató az alábbi feltételek együttes fennállása esetében jogosult a fenti intézkedések megtételére:

- a) a lakossági Felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett, vagy az 52. § (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó hitelesítéssel nem rendelkező mellékvízmérőt működtet, valamint ha a Vksztv. és a Vhr-ben meghatározott módon nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását,
- b) a Víziközmű-szolgáltató a Felhasználót a következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólításban a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét felhívta Vksztv. és a Vhr. alapján őt megillető kedvezményekre, valamint
- c) a felhasználási hely fekvése szerint illetékes népegészségügyi szervet értesítette a Vksztv. 58.§ (1) bekezdésének c) és e) pontja esetében történő intézkedések megtételéről.

Ha a víziközmű-szolgáltató és a lakossági felhasználó a Vksztv. 58.§ (1) bekezdés d) pontjában foglalt alkalmazásában állapodott meg, de az előrefizetős mérő alkalmazásában történt megállapodást követően az előrefizetős mérő a felhasználói díjfizetés hiánya miatt lezár, akkor az (1) bekezdés a)-c) pontjaiban foglaltak alkalmazhatóak.

A lakossági Felhasználó első felszólítása - a felhasználó elektronikus úton történő kapcsolattartásra is kiterjedő előzetes és kifejezett hozzájárulása esetén - elektronikusan, postai vagy a lakossági Felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más egyéb módon a felfüggesztés vagy a korlátozás lehetőségére vonatkozó második felszólítása tértivevényes levélben történik. Az illetékes népegészségügyi szervet a második felszólítással egyidejűleg, legalább 8 nappal az intézkedés bevezetését megelőzően kell értesíteni.

A létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást a Víziközmű-szolgáltató a Vhr.-ben meghatározottak szerint biztosítja.

A Vksztv. 58. § (11) bekezdésében meghatározott esetben az országos tisztifőorvos által elrendelt hőségriasztás időtartama alatt, az ellátásért felelős igénybejelentése esetén 50 liter/fő/nap mennyiségben biztosítja az ivóvizet a víziközmű-szolgáltató.

Közérdekű korlátozás vagy szünetelés időtartama alatt a keletkezett hiba kivizsgálása és felszámolása végett a víziközmű-szolgáltató a felhasználási helyen rendkívüli ellenőrzést tarthat, amit a lakossági vízhasználó vagy képviselője időben és térben nem korlátozhat.

A létfenntartási és közegészségügyi vízigényeknek eleget tevő ivóvízellátás érdekében a Víziközmű-szolgáltató – az Ellátásért Felelős előzetes értesítése és a települési önkormányzat hozzájárulása esetében – a víziközmű tulajdonosának költségére közkifolyót helyezhet el. A közkifolyó üzemeltetésének költségeit a települési önkormányzat fizeti meg a Víziközmű-szolgáltató részére. A települési önkormányzat a hozzájárulását megadja, ha a Víziközmű-szolgáltató igazolja, hogy a) vagy b) vagy d) pontja szerinti valamely intézkedés végrehajtását megkísérelte, de azt a Felhasználó megghiúsította.

A Víziközmű-szolgáltató a Felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítésének igazolását követően a víziközmű-szolgáltatást 3 naptári napon belül teljeskörűen visszaállítja.

A Víziközmű-szolgáltató fentiekben részletezett tevékenységei körében felmerülő költségeit – közkifolyó kivételével – azzal a Felhasználóval szemben jogosult érvényesíteni, akivel szemben fennálló közszolgáltatási szerződése körében azok felmerültek.

A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás akkor biztosított, ha az ivóvízellátás legalább 20 l/fő/nap mennyiségben a lakóhelytől számítottan legfeljebb 150 méter, közterületen megteendő távolságon belül elérhető. Négy emeletnél magasabb lifttel - vagy üzemképes lifttel - nem rendelkező lakóépület esetében négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbségnek megfelelő távolságra a lakóhelytől kell a közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást biztosítani. A közegészségügyi ivóvízigénye kielégítése érdekében eljáró lakossági felhasználó az üzemképes lift használatában nem korlátozható.

Az egészségügyi és gyermekintézmények, a kritikus infrastruktúrák, valamint az ország védelme és biztonsága szempontjából jelentős infrastruktúrák tekintetében a Vksztv. 58. § (2) bekezdése szerinti kivételnek való megfelelést az alábbi dokumentumokkal igazolják:

- a) az 1. § 8. pontja szerinti intézmény alapító okirattal vagy működési engedéllyel,
- b) az 1. § 14. pont a) pont aa) alpontja szerinti intézmény alapító okirattal vagy működési engedéllyel,
- c) az 1. § 14. pont a) pont ab) alpontja szerinti intézmény alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos közoktatási megállapodással,
- d) a javítóintézet kivételével az 1. § 14. pont b) pont ba) alpontja szerinti intézmény alapító okirattal vagy működési engedéllyel,
- e) a javítóintézet kivételével az 1. § 14. pont b) pont bb) alpontja szerinti intézmény alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos ellátási szerződéssel,
- f) a javítóintézet alapító okirattal.
- g) a kritikus szervezetek ellenálló képességéről szóló törvény szerinti kritikus szervezetek, kritikus infrastruktúrák, valamint az ország védelme és biztonsága szempontjából jelentős

szervezetek, az ország védelme és biztonsága szempontjából jelentős infrastruktúrák adatait nyilvántartó hatóság igazolásával.

A víziközmű-szolgáltató a kivétel biztosítására irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 15 napon belül értesíti az intézményt, hogy a feltételeknek

a) megfelel, valamint arról, hogy a kivételt részére mely időtartamra biztosítja vagy

b) nem felel meg, és tájékoztatást ad ennek indokáról is.

Az elutasítás nem akadályozza a kivétel ismételt kezdeményezését.

A víziközmű-szolgáltató a felfüggesztés vagy korlátozás időszaka alatti fogyasztásából eredő fizetési kötelezettségéről a felfüggesztés vagy korlátozás időszakát követő 10 napon belül tájékoztatja az érintett egészségügyi, illetve gyermekintézményt.

A fizetési kötelezettséget egyenlő részletekben, minden hónap utolsó napjáig, legkésőbb a felfüggesztés vagy korlátozás időszakot követő december 31-éig kell teljesíteni. A víziközmű-szolgáltató az egészségügyi, valamint gyermekintézménnyel ettől eltérően is megállapodhat, azonban a kivétel biztosítását nem teheti függővé e megállapodás megkötésétől.

7.10. Védendő Felhasználó

A védendő Felhasználók a védelemre jogosító, jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő Felhasználóként részesülhetnek a Víziközmű-szolgáltató által nyújtott, jogszabályban részletesen meghatározott kedvezményben.

Az a Felhasználó, aki a fogyatékkal élő és a szociálisan rászoruló Felhasználók nyilvántartásában egyidejűleg szerepel, jogosult igénybe venni a védendő Felhasználókat megillető valamennyi kedvezményt.

A szociálisan rászoruló Felhasználó különösen az alábbi kedvezmények igénybevételére jogosult:

a) részletfizetés,

b) fizetési haladék

A szociálisan rászoruló 12 naptári hónapon belül egy alkalommal kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását. A Víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló Felhasználó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni.

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló Felhasználót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt igénybe vett víziközmű-szolgáltatás díját és a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét a vízközmű-szolgáltató által méltányosan megállapított határidőben és ütemezésben kiegyenlíti.

Ha a szociálisan rászoruló Felhasználó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a Víziközmű-szolgáltató jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására.

A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezményrel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a Felhasználót kamat- és kötbérfizetési kötelezettség nem terhelheti.

A fogyatékkal élő Felhasználót különösen a méréssel, a leolvasással, a számlázással és a díjfizetési módokkal kapcsolatosan igényeinek megfelelő, különleges bánásmódban kell részesíteni.

A Vhr. 88./D.§. (1) bekezdés b) pont ba) és bb) alpontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő felhasználót megillető különleges bánásmód:

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

- a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
- b) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,
- c) a számla értelmezéséhez az érintett víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség (helyszíni számlamagyarázat, számlafordíttatás),
- d) az érintett víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott, a fogyatékkal élők számára az ivóvízellátási és szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevételét megkönnyítő egyéb szolgáltatás.

A védendő felhasználó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja. A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónapban számlázott felhasználásból számított

- a) egy havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén két hónap,
- b) 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén öt hónap, vagy a felhasználó által igényelt részletek száma,
- c) 3 havi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén legalább 6, legfeljebb 12 hónap, vagy a felhasználó által igényelt részletek száma.

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 60 nap, különös méltánylást érdemlő esetben 90 nap.

A nyilvántartásba történő felvételt a Felhasználónak kell kérnie. A kérelem benyújtásához szükséges nyomtatvány – 5-6. sz. melléklet – az érintett Felhasználók számára elérhető az Ügyfélszolgálaton, és letölthető a honlapról (www.dzviz.hu) is.

A kérelemben meg kell jelölni, hogy a különleges bánásmód vagy kedvezmények közül melyek illeti meg, és azokból melyikre tart igényt. A kérelemhez szükséges csatolni a védendő felhasználói körbe tartozás igazolására szolgáló iratokat.

A védendő felhasználói körbe tartozás igazolására a felhasználó kérelmére igazolja

- a jegyző, hogy a felhasználó életvitelszerűen tartózkodik a kérelemben megjelölt felhasználási helyen,
- b) a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv, hogy a kérelem benyújtásakor a védendő felhasználó részesül az adott ellátásban, illetve, hogy a védendő felhasználói jogosultságot a felhasználó egészségi állapota alapozza meg.

A Víziközmű-szolgáltató a nyilvántartásba vételről a védendő Felhasználót 8 napon belül írásban tájékoztatja. A tájékoztatás tartalmazza, hogy

- a nyilvántartás szerint a védendő Felhasználó milyen kedvezményeket vehet igénybe,
- az adatváltozás bejelentésére mely időpontokban és hol biztosít lehetőséget a víziközmű-szolgáltató, valamint védendő felhasználónak a feladatait milyen módon és formában kell teljesítenie. A jegyző és az ellátást megállapító szerv az igazoláson köteles feltüntetni, hogy az igazolás mely felhasználási hely tekintetében történő felhasználásra került kiadásra. Ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

A víziközmű-szolgáltató a nyilvántartásba vételről nyolc napon belül írásban tájékoztatja a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szervet. A védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv az ellátásra jogosult tekintetében nyilvántartja a víziközmű-szolgáltató megnevezését és elektronikus elérhetőségét.

A nyilvántartásba vételt követően a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv minden év március 31-ig tájékoztatja a víziközmű-szolgáltatót, hogy a védendő felhasználó védettsége továbbra is fennáll-e. Határozott időre megállapított védettség esetén a védettségre megállapított határozott időszak alatti években, továbbá a védettség lejáratának évében a

védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv mentesül a március 31-ei igazolási kötelezettség alól. Fogyatékkal élő felhasználó esetében, ha a szakorvosi vélemény alapján az állapotában jelentős javulás nem várható, az évenkénti tájékoztatási kötelezettség nem áll fenn.

Ha a védettségét megalapozó körülmények megváltozása miatt a lakossági felhasználó már nem jogosult kedvezményre, a Vksztv. 58/A. § (1) bekezdése szerinti kedvezményre való jogosultság megszűnik. A kezelt adatot a víziközmű-szolgáltató a jogosultság megszűnését követően törli.

A védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv az igazolás kiállításától a tájékoztatás érdekében kezeli a védendő felhasználó nevére, a felhasználási helyre, a védendő felhasználói státuszt megalapozó jogcímre, valamint a felhasználó által megjelölt víziközmű-szolgáltató megnevezésére és elektronikus elérhetőségére vonatkozó adatokat. A védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv törli az e bekezdés szerinti adatokat a védendő felhasználói státusz megszűnését követően.

Ha a víziközmű-szolgáltatónak tudomására jut, hogy a kötelezett a feltételeket vélhetően kielégíti, haladéktalanul megadja részére a szociálisan rászoruló felhasználókat Vhr. alapján megillető kedvezményekre vonatkozó tájékoztatást, és megküldi részére a nyilvántartásba vételhez szükséges információkat és formanyomtatványokat. A víziközmű-szolgáltató által nyújtott kedvezményért és különleges bánásmódotért ellenérték kikötése semmis.

A szociálisan rászoruló felhasználó a Vhr. 88/B.§ (1) bekezdésének való megfelelését

a) a 5. melléklet szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy

b) a szociálisan rászoruló felhasználói státuszt megállapító szerv által kibocsátott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi igazolás, illetve határozat eredeti példányának bemutatásával igazolhatja a víziközmű-szolgáltató felé.

A víziközmű-szolgáltató az igazolás céljára bemutatott iratok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig megőrzi.

A víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló felhasználót a rászorultság igazolását követő 15 napon belül nyilvántartásba veszi, és a nyilvántartásba vételről a felhasználót tájékoztatja. A víziközmű-szolgáltató tájékoztatja a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szervet a nyilvántartásba vételről és a víziközmű-szolgáltató azon elérhetőségéről, ahova a védendő felhasználó státuszáról a Vksztv. 61/A. § (6) bekezdése szerinti tájékoztatás megküldhető.

Ha a nyilvántartásba vétel alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, és annak meghosszabbítását a védendő felhasználó - a határidő lejártát 30 nappal megelőzően a víziközmű-szolgáltató által a részére megküldött írásbeli figyelemfelhívás ellenére - nem igazolja, a határozott idő lejártát követő 15 napon belül a víziközmű-szolgáltató az érintett védendő felhasználót törli a nyilvántartásból. A víziközmű-szolgáltató értesíti az érintett felhasználót a nyilvántartásból való törlésről.

Ha a védendő felhasználók nyilvántartásában nem szereplő lakossági felhasználó díjtartozásával 45 napot meghaladó késedelembe esett, a víziközmű-szolgáltató további 15 napon belül írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a lakossági felhasználót a szociálisan rászoruló felhasználókat megillető kedvezményekről, a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a 5. melléklet szerinti adatlapot.

Ha a felhasználó kérte a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételt, annak elbírálásáig a Vksztv. 58. § (1) bekezdés szerinti intézkedést a víziközmű-szolgáltató nem foganatosíthatja.

A fogyatékkal élő lakossági felhasználó a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételére való jogosultságát

a) a 6. melléklet A) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával, és

b) ha

ba) vakok személyi járadékában részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a 6. melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával;

bb) fogyatékosági támogatásban részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a 6. melléklet B) és C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával; vagy

bc) a víziközmű-szolgáltatás megszüntetése, felfüggesztése a lakossági felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, a 6. melléklet C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával igazolhatja.

A benyújtott iratokat és a bemutatott iratok másolatát a víziközmű-szolgáltató a jogosultság megszűnését követő 5 évig köteles megőrizni.

A fogyatékoság jellegét, amely a fogyatékkal élő felhasználót alkalmatlanná teszi a fogyasztásmérő leolvasására, a mérőállás közlésére, a számlaolvasásra, vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére, továbbá az (1) bekezdés b) pont bc) alpontjának esetleges fennállását a kezelőorvos, ennek hiányában a háziorvos igazolja a 6. melléklet C) része szerinti nyomtatvány kitöltésével. Ha a rehabilitációs szakértői szerv az érintett személy egészségi állapotát, egészségkárosodását, fogyatékoságát vizsgálta, a kezelőorvos és a háziorvos a 6. melléklet C) része szerinti nyomtatványt e szerv szakvéleménye, szakhatósági állásfoglalása vagy határozata alapján tölti ki.

A víziközmű-szolgáltató a fogyatékkal élő felhasználót a rászorultság igazolását követő 8 napon belül nyilvántartásba veszi, és a nyilvántartásba vételről a felhasználót tájékoztatja.

A vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági támogatásban részesülő személyt, mint fogyatékkal élő felhasználót nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, ha vele együtt olyan nagykorú személy él, aki nem fogyatékkal élő felhasználó.

A felhasználóval egy háztartásban élő fogyatékkal élő személyre tekintettel a fogyatékkal élőknek nem minősülő felhasználó is kérheti a fogyatékkal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét, de ugyanazon fogyatékkal élő személyre tekintettel csak egy felhasználó egy felhasználási hely vonatkozásában szerepelhet a nyilvántartásban jogosultként.

A lakossági felhasználó a fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel iránti kérelemben nyilatkozik arról, hogy a felsorolt szolgáltatások közül melyekre tart igényt. Az igényelt szolgáltatást legkésőbb a nyilvántartásba vételt követő 30. naptól kell biztosítani, illetve az esetleges műszaki beavatkozásokat 30 napon belül kell megkezdeni.

A fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásában szereplő lakossági felhasználó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az érintett víziközmű-szolgáltató nem köteles teljesíteni.

A 6. melléklet C) része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit az (1) bekezdés b) pont bc) alpontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő személy vonatkozásában a közműves ivóvízellátás, illetve közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás szolgáltatási üzemszünet esetén értesíteni kell.

A fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásában szereplő felhasználó a nyilatkozatát évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja. Az így igénybe venni kívánt szolgáltatást a módosítási igény beérkezését követően, a meghatározott időtartam szerint kell biztosítani a felhasználó számára.

A védendő felhasználó köteles a védelemre jogosultságot adó körülmény megváltozását vagy megszűnését 15 napon belül bejelenteni a víziközmű-szolgáltatónál. A víziközmű-szolgáltató köteles a bejelentést követő 8 napon belül a változást a nyilvántartáson átvezetni, vagy a védendő felhasználót a nyilvántartásból törölni.

8./ Felhasználói megkeresések, panaszügyek kezelése

A felhasználói érdekek szabályozását, a felhasználói érdekképviselőhöz fűződő jogokat, valamint az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését az Fgytv. tartalmazza.

A Társaság az ügyfélszolgálati tevékenységét a fenti törvények betartásával végzi.

A Víziközmű-szolgáltató a Felhasználók bejelentéseinek intézése, a megfelelő tájékoztatás megadása és a felmerülő panaszok kezelése érdekében központi ügyfélszolgálati irodát működtet. Személyes ügyintézés esetén az ügyfélszolgálat ügyfélfogadási időben kereshető fel.

Szolgáltatással kapcsolatban a kapcsolatfelvétel személyesen, levélben, telefonon, emailben is kezdeményezhető. A gyorsabb ügyintézés érdekében időpont egyeztetési lehetőséget biztosít a Víziközmű – szolgáltató, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül, időpontfoglalásra elektronikusan és telefonon keresztül van lehetőség.

A Felhasználói panasz beküldésére szolgáló elektronikus űrlap elérhetősége az alábbi:

https://dzviz.hu/letoltesek/902_felhasznaloi_panaszbekuldesere_szoqalo_urlap.pdf

A Felhasználói megkeresések az alábbi főbb csoportra oszthatók:

- információ, tájékoztatás kérése,
- bejelentések:
 - hibabejelentések,
 - szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos bejelentések
 - a felhasználói adatokban történő változások közlése, bejelentése,
 - a Víziközmű-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 telefonon, személyesen, vagy írásban tett bejelentésekről és panaszügyekről, a Víziközmű-szolgáltató külön nyilvántartást vezet. Méltányossági kérelmet a Víziközmű-szolgáltató csak írásban fogad el.

Az állandó ügyfélszolgálati irodában a víziközmű-szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló, vagy szerződést létesíteni szándékozó valamennyi ügyfél intézheti ügyeit, függetlenül a felhasználási helytől.

8.1. Felhasználó panaszok kezelése

A Felhasználói megkeresések közül a Víziközmű-szolgáltató kiemelten kezeli a Felhasználói panaszokat.

A Felhasználói panasz / reklamáció fogalma alatt a Víziközmű-szolgáltató

- a víz-, illetve csatornaszolgáltatási tevékenységre, illetve a megrendelésre végzett szolgáltatásokra vonatkozóan tett negatív észrevételt,
- a jogszabályokban, engedélyekben, és a jelen Üzletszabályokban előírtaktól eltérő tevékenységgel összefüggő észrevételt,
- a szolgáltató alkalmazottjainak, megbízottjainak munkavégzésével kapcsolatban felmerült kifogást,
- korábbi bejelentésre / panaszra/ reklamációra megtett intézkedés / intézkedés hiánya miatt emelt kifogást ért.

Nem tekinthető Felhasználói panasznak:

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

A Felhasználói 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, leolvasására vonatkozó panaszok;
- szolgáltatás minőségére vonatkozó panasz: a vízminőségre, a nyomás elégtelenségére, valamint a vízvételzés, 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 közszolgáltatási szerződésekkel, szerződésszegéssel kapcsolatos panaszokat, valamint védőterületekre, szolgalmi jog bejegyzésekre vonatkozó reklamációk;
- kártérítési igény: a szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben a felhasználó által előterjesztett bármilyen kártérítési igény;

8.1.1. Szóbeli panaszok ügykezelése

Az ügyfélszolgálathoz beérkező szóbeli panaszról (személyes, telefonos) jegyzőkönyv készül, a telefonos kommunikáció hangfelvételen kerül rögzítésre, egyedi azonosító számmal ellátva, melyről az ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap a bejelentő. A Víziközmű-szolgáltató szigorú nyilvántartást vezet az egyes reklamációs ügyekről és a hibaforrás kiküszöbölése érdekében tett intézkedésekről.

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

A felhasználói panaszt tartalmazó beadványok intézése során a víziközmű-szolgáltatónak 15 napos határidőn belül érdemben, írásban választ kell adnia a felhasználó részére, amelyben tájékoztatást kell adni a panaszos indítványával összhangban megtett intézkedésekről vagy a felhasználói panasz elutasításának indokairól. A felhasználói panaszra adott válasz formátuma (postai úton vagy elektronikusan érkezett jellege) – jogszabály vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában – a felhasználói panasz formátumától eltérhet, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának, és ez ellen a felhasználó nem tiltakozik.

Ha a felhasználói panasz olyan adat, adatváltozás bejelentésére irányul, amely a számlán megtalálható, és nem minősül számlakifogásnak, akkor a víziközmű-szolgáltató a panasz elintézésére irányuló válaszát az előzőekben foglaltaktól eltérően a felhasználói panasz feldolgozását követően kiállított számlában szereplő helyesbített adatok útján is megadhatja.

A Víziközmű-szolgáltató a számlához csatolt tájékoztatóban értesíti a Felhasználót a számlán szereplő adatokban történt változás átvezetéséről.

Amennyiben a Víziközmű-szolgáltató a panaszra az előírt határidőn belül nem válaszol, a Felhasználó az illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőségtől kérheti a jogsértő magatartás folytatásának eltiltását.

A szóban közölt panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a Felhasználó neve, lakcíme, a felhasználási hely címe,
- b) a Felhasználói panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a Felhasználó panaszának részletes leírása, a Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Víziközmű-szolgáltató nyilatkozata a felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz kivételével – a Felhasználó aláírása, valamint
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A víziközmű-szolgáltató a felhasználói panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni.

8.1.2. Írásbeli panaszok ügykezelése

Írásbeli panasz (levélben, e-mailben, beérkezett) esetén a Víziközmű - szolgáltató a panasszal kapcsolatos állásfoglalását, és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalja, és megküldi a Felhasználónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül.

8.1.3. Panasz dokumentációinak kezelése, ügyintézés

Minden esetben a 15 napos válaszadási határidő vizsgálat, vagy hatósági vélemény kérés szükségessége esetén egy alkalommal, de legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról, és annak indoklásáról a Felhasználót a határidő lejártá előtt írásban tájékoztatást kap.

Írásban érkezett megkeresések, és minden esetben a megkeresésre adott válaszok elektronikus iktatórendszer útján kerülnek archiválásra. A panaszok és az azokhoz ügyintézéséhez kapcsolódó teljes dokumentációs anyag a kelezéstől számított 5 évig megőrzésre kerülnek a Társaság irattárában.

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint a névtelen felhasználói panasz kivizsgálását a víziközmű-szolgáltató mellőzheti.

A panasz elutasítása esetén a víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy a panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság eljárását kezdeményezheti.

A Felhasználó kérésére az ügyfélszolgálatnak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítani kell, hogy a felhasználó díjmentesen megismerhesse a fizetendő díjra és egyéb számlázási adatokra vonatkozó információkat.

A Víziközmű-szolgáltató részéről adott, a Felhasználó által nem elfogadott válasz, vagy az érdemi válasz hiánya miatt a Felhasználó által a Fogyasztóvédelmi Hatóság vagy a Hivatal részére benyújtott felhasználói panasz a következőket tartalmazza:

a) a kérelem tárgyának rövid leírása a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve a Víziközmű-szolgáltatónak – a Felhasználó megkeresésére adott – válaszát, a Felhasználói megkeresést igazoló dokumentumot, így a Vhr. 89/C. (1) bekezdés szerinti igazolást, az egyedi ügyszámot vagy postai úton benyújtott Felhasználói panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot, valamint a kérelmező aláírását, továbbá

b) a kért intézkedés megjelölését.

Ha a Felhasználó reklamációját - megítélése szerint - a Víziközmű-szolgáltató nem rendezte kielégítően, úgy a Felhasználó kérelmének orvoslását kérheti a felhasználói érdekképviselői szervektől, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi hatóságtól, vagy a területi Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett békéltető testülettől, továbbá azt bírósági úton érvényesítheti. A bírósági eljárásra a Pp. rendelkezései az irányadók.

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

Békéltető testület

A Békéltető testület a vármegyei kereskedelmi és iparkamara mellett működő független testület.

A Békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felhasználó és a Víziközmű-szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. A testület eljárásának célja egyezség létrehozásának kísérlete, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés, illetve ajánlás hozatal a Felhasználói jogok érvényesítés érdekében. A Békéltető testület határozata a Víziközmű-szolgáltató részére, amennyiben az nem ismeri el, nem kötelező érvényű.

Fogyasztóvédelem

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetése vagy mérésre, valamint a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos és a Felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések megsértése esetén a Fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni azzal, hogy a törvény szerinti lakossági Felhasználó fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

A Felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági Felhasználókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság eljárására az Fttv.-ben meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági felhasználó az Fttv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

A fogyasztóvédelmi hatóság az eljárása során az Fgytv.-ben foglalt jogkövetkezményeken kívül – jogsértés megállapítása esetén – az alábbi jogkövetkezményeket is alkalmazhatja:

- a) a Víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatában foglaltak betartására kötelezés;
- b) a Víziközmű-szolgáltató olyan jogsértése esetén, amelyhez jogszabály vagy üzletszabályzat jogkövetkezményt rendel, a jogkövetkezmény megállapítása és teljesítésének előírása; vagy
- c) ha a lakossági felhasználót visszatérítés illeti meg, az annak teljesítésére való kötelezés.

A hatósági eljárást megelőzően a Felhasználó köteles panaszával igazolható módon a víziközmű-szolgáltatóhoz fordulni.

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

A Víziközmű-szolgáltatóval szemben felmerülő panaszok ügyében – az előzőekben foglalt kivételekkel – a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jár el.

A fogyasztóvédelmi hatóság a meghatározott feladatkörén kívül, a létfenntartási, a közegészségügyi vízigények teljesítésével összefüggésben az illetékes népegészségügyi szerv, továbbá a víziközmű-rendszerbe való bekötésre kötelezéssel összefüggésben a vármegyei kormányhivatal jár el.

Felügyeleti és érdekképviselői szervek:

Zala Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: Pintér Máté u. 22, Pf.:558

Telefon:+36- 92/510-530

E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

Somogy Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 744 Kaposvár, Vásártéri u. 2.

Telefon: 82/510-868

E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a

Telefon: +36-96-520-217

E-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu

Zala Vármegyei Kormányhivatal
Népegészségügyi Főosztály
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Kossuth u. 9-11.
Telefon: +36-92/549-180,
E-mail: nepegeszsegugy.foosztaly@zala.gov.hu

Somogy Vármegyei Kormányhivatal
Népegészségügyi Főosztály Cím: 7400 Kaposvár, Fodor József tér 1.
Telefon: 82/528-400
E-mail: nepeu@somogy.gov.hu

Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal
Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.,
Postacím: 1388 Budapest, Pf.:88.
Telefonszám: 1/459-77-40
Telefaxszám: 1/459-77-39
E-mail: mekh@mekh.hu

9./ Víziközmű-szolgáltató részéről kezdeményezett megkeresések

Azokat az eseteket, mikor a Víziközmű-szolgáltató a Felhasználó felé megkereséssel él, az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

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

A Víziközmű-szolgáltató elemi érdeke a közüzemi tevékenységéről a megfelelő szintű tájékoztatás megadása, működésének teljes körű megismertetése, valamint a Felhasználót érintő információk közreadása, a bizalom kiépítése, illetve mindezek által a közvélemény formálása.

A közérdekű adatok nyilvánosságának biztosítása érdekében a Víziközmű-szolgáltató különböző kiadványok, tájékoztatók, sajtóközlemények megjelentetésével, lakossági fórumok, önkormányzati konferenciák megtartásával, ügyfélszolgálati irodák működtetésével kívánja biztosítani a mindkét fél számára előnyös együttműködést.

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

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

- a víziközmű fejlesztési hozzájárulás kivetését és beszedését a II.2.2. és II.2.4. pontok,
- a vízmérők 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.

A Víziközmű-szolgáltató értesítés céljára olyan e-mail címet használhat, amelyet kifejezetten értesítési lehetőség céljából adott meg a Felhasználó.

9.1. A szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzése

A Vhr. lehetőséget és kötelezettségeket ír elő a szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzésére.

A felhasználási helyen, illetve az elkülönített felhasználói helyen (a továbbiakban együtt: ellenőrzött vízhasználó) az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő, a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, továbbá a csatlakozó hálózat ellenőrzéséről jegyzőkönyvet kell készíteni. A jegyzőkönyv egy példányát az ellenőrzött vízhasználó rendelkezésére kell bocsátani.

A Víziközmű-szolgáltató a szennyvízelvezető törzshálózatra bocsátott szennyvíz mennyiségét és minőségét nem lakossági Felhasználó esetén előzetes értesítés nélkül ellenőrizheti, amelyet az nem akadályozhat.

A Víziközmű-szolgáltató a szolgáltatás nem szabályszerű igénybevételével kapcsolatosan tapasztalt rendellenességek esetén, a helyszínen ellenőrzést tart, melyről jegyzőkönyvet vesznek fel. A jegyzőkönyvet a Felhasználóval, vagy megbízottjával, azok hiányában lehetőség szerint hatósági tanúkkal alá kell írni, illetve azt is rögzíteni szükséges, amennyiben a Felhasználó megtagadja az aláírást.

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

10./ Adatvédelem

A Víziközmű-szolgáltató a Felhasználó személyes adatait az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (a továbbiakban: GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.), a továbbiakban: Ptk., valamint a Vksztv. figyelembevételével kezeli.

A Víziközmű-szolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfelel az Üzletszabályzat 1. sz. mellékletében szereplő adatvédelmi tájékoztatóban meghatározott követelményeknek.

A Felhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy az 1. sz. számú mellékletben foglalt adatvédelmi tájékoztatót megismerte, és elfogadja. A szolgáltatási jogviszony megszűnésétől számított 5 év elteltével a Víziközmű-szolgáltató a személyes adatokat törli a nyilvántartásából.

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

A Felhasználó a közszolgáltatási szerződésben fogalt nyilatkozatban járul hozzá ahhoz, hogy személyes adatait a Víziközmű-szolgáltató adatkezelésre harmadik személynek díjbeszedési intézkedések foganatosítása (számlák előállítása, fizetésre felszólító, késedelmi kamat-, illetve egyenlegközlő levelek előállítása, elkülönített vízhasználó fogyasztásának megállapítása, stb.) fogyasztói elégedettség-vizsgálat, valamint fogyasztási adatok gyűjtése céljából átadhassa.

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a Víziközmű-szolgáltató és a lakossági Felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Ez esetben a Felhasználó hozzájárulására és a Víziközmű-szolgáltató adatkezelésére a Víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatában és Általános Szerződési Feltételeiben foglaltak vonatkoznak.

11./ Ügyfélszolgálati irodák, egyéb elérhetőségek

A Víziközmű-szolgáltató a Felhasználó megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, reklamációk, panaszok kezelésére, valamint díjfizetésre, személyes és telefonos állandó ügyfélszolgálati irodát, és tart fenn.

Az ügyintézés során az ügyintézőktől elvárt a víziközmű-szolgáltatáshoz kapcsolódó szakértelem, jártasság, általános udvariasság, és a Felhasználó problémájának, helyzetének megértése, illetve a vonatkozó jogszabályok, az üzletszabályzat, és egyéb belső utasítások ismerete, betartása és betartatása.

Az állandó ügyfélszolgálat (ideértve a műszaki ügyfélszolgálatot is) feladatai:

- kapcsolattartás a Felhasználókkal személyesen, telefonon, levélben, elektronikus levélben
- ügyintézésre időpontfoglalás biztosítása elektronikusan és telefonon,
- bejelentések, panaszok, reklamációk fogadása, szóbeli, (személyes, és telefonos) panaszról jegyzőkönyv felvétele és amennyiben szükséges továbbítása az illetékes szervezeti egységek részére,
- készpénzes és bankkártyás befizetések kezelése,
- csoportos beszedési megbízás ügyintézése,
- Felhasználók részére számla-, folyószámla egyeztetés,
- hátralék kezelésével kapcsolatos ügyintézés, részletfizetési kérelmek kezelése, díjfizetési felszólításokkal kapcsolatos ügyintézés,
- tájékoztatás víz- és csatornabekötés létesítésének feltételeiről,
- közműnyilatkozat kiadása,
- szolgáltatás megszüntetésével, szüneteltetésével kapcsolatos ügyintézés,
- belső csőtörések ügyintézése,
- fagyott vízmérő miatti fogyasztás felülvizsgálat ügyintézés,
- közszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos ügyintézés,
- felhasználási hely átírása,
- műszaki egyeztetés lefolytatása,
- szolgáltatói hozzájárulások kiadása.

Diszpécsterszolgálat:

A Víziközmű-szolgáltató folyamatos diszpécsterszolgálatot működtet. A diszpécser szolgálat a nap 24 órájában a megadott ingyenesen hívható zöld számon fogadja a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentéseket. A szolgálatot teljesítő diszpécser a hibabejelentésekről a mindenkor szolgálatban lévő készenlétvezetőt tájékoztatja, aki intézkedik a hibaelhárításról.

Központ:

8800 Nagykanizsa, Kisfaludy u. 15/A
Tel.: (93) 509-540;
E-mail: dzviz@dzviz.hu Web: dzviz.hu

Állandó ügyfélszolgálat:

8800 Nagykanizsa, Kisfaludy S. u. 15/a;
Tel.: (93) 509-540 / 1 m.;

Ingyenesen hívható Zöldszám:

06 80 / 314 – 019

Ez a telefonszám a szolgáltatási területen belül - 82, 85, 92, és 93-as körzetekből - hívható.

Ügyfélfogadás rendje:

	Általános ügyfélszolgálat	Műszaki ügyfélszolgálat
Hétfő	8 - 14	8 - 14
Kedd	8 - 14	8 - 14
Szerda	8 - 20	8 - 20
Csütörtök	8 - 14	8 - 14
Péntek	8 - 14	8 – 14

Áthelyezett munkanappal, ünnepnappal érintett hetek ügyfélszolgálati eltérő nyitvatartási idejét a Víziközmű-szolgáltató az érintett hetet megelőző 30 nappal korábban a honlapján, valamint az ügyfélszolgálati iroda bejáratán feltüntetve közlésezi.

Az ügyfélszolgálat üzletszabályzatban rögzített nyitvatartási idejétől, valamint az ott intézhető ügyek körétől – az üzletszabályzat módosítása nélkül – a víziközmű-szolgáltató kizárólag akkor térhet el, ha az ügyfélszolgálatok, vagy ügyfélszolgálati pontok üzletszabályzat szerinti működtetése külső elháríthatatlan ok miatt ellehetetlenül. A külső elháríthatatlan ok megszűnését követően vissza kell térni az üzletszabályzatban rögzített nyitvatartási és ügyintézési rendhez. E körülmény fennállásáról a külső elháríthatatlan ok részletes

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2025. május

ismertetésével, a korlátozottan intézhető ügyek körének megjelölésével, az érintett ügyfélszolgálatok vagy ügyfélszolgálati pontok várható újranyitása időpontjának feltüntetése mellett haladéktalanul tájékoztatja a víziközmű-szolgáltató a Hivatalt, valamint honlapján az érintett felhasználókat.

Nagykanizsa, 2025. május

Kendli Richárd
elnök - vezérigazgató
Délzalai Víz- és Csatornamű ZRt.

Irányadó jogszabályok:

- 2013. évi V. tv. a Polgári Törvénykönyvről
- 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről és 127/1991. (X.9) Korm. rendelet a mérésügyről szóló törvény végrehajtásáról
- 1991. évi XLIX. törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról
- 1993. évi LXXXVIII. tv. a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról,
- 1994. évi LIII. tv. bírósági végrehajtásról
- 1995. évi LIII. tv. a környezet védelmének általános szabályairól
- 1995. évi LVII tv. vízgazdálkodásról
- 1996. évi LIII. tv. a természet védelméről
- 1996. évi LVII. tv. a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról
- 2023. évi C. törvény a magyar építészetéről
- 1997. évi CLV tv. a fogyasztóvédelemről
- 2000. évi C. tv. a számvitelről
- 2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról
- 2017. évi CLI. tv. az adóigazgatási rendtartásról
- 2007. évi CXXVII. tv. az általános forgalmi adóról
- 2011. évi CXII. tv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2011. évi CCIX. tv. a víziközmű-szolgáltatásról
- 2022. évi XXII. tv. a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról
- 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény végrehajtásáról
- 123/1997. (VII.18.) Korm. rendelet a vízbázisok, a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízellátási létesítmények védelméről
- 201/2001. (X.25.) Korm. rendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről
- 16/2016. (V.12.) BM rendelet a közcélú ivóvízművek, valamint a közcélú szennyvízelvezető és –tisztító művek üzemeltetése során teljesítendő vízügyi és vízvédelmi szakmai követelményekről, vizsgálatok köréről, valamint az adatszolgáltatás tartalmáról
- 28/2004.(XII.25.) KvVM rendelet a vízszennyező anyagok kibocsátásaira vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól
- 219/2004. (VII.21.) Korm. rendelet a felszín alatti vizek védelméről
- 220/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet felszíni vizek minősége védelmének szabályairól

Mellékletek

1. sz. melléklet

Adatvédelmi tájékoztató

1./ Az adatkezelés elvei

Személyes adat akkor kezelhető, ha

- a) azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben, különleges adatnak vagy bűnügyi személyes adatnak nem minősülő adat esetén - helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli,
- b) az a) pontban meghatározottak hiányában az az adatkezelő törvényben meghatározott feladatainak ellátásához feltétlenül szükséges és az érintett a személyes adatok kezeléséhez kifejezetten hozzájárult,
- c) az a) pontban meghatározottak hiányában az az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges és azzal arányos, vagy
- d) az a) pontban meghatározottak hiányában a személyes adatot az érintett kifejezetten nyilvánosságra hozta és az az adatkezelés céljának megvalósulásához szükséges és azzal arányos.

Személyes adat kizárólag egyértelműen meghatározott, jogszerű célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok gyűjtésének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.

Különleges adat

- a) az Infotv. 5.§. (1) bekezdés c)-d) pontjában meghatározottak szerint, vagy
- b) akkor kezelhető, ha az törvényben kihirdetett nemzetközi szerződés végrehajtásához feltétlenül szükséges és azzal arányos, vagy azt az Alaptörvényben biztosított alapvető jog érvényesítése, továbbá a nemzetbiztonság, a bűncselekmények megelőzése, felderítése vagy üldözése érdekében vagy honvédelmi érdekből törvény elrendeli.

2./ Az adatvédelem alapfogalmai

1. érintett: bármely információ alapján azonosított vagy azonosítható természetes személy;
2. személyes adat: az érintetthez vonatkozó bármely információ;
3. különleges adat: a személyes adatok különleges kategóriáiba tartozó minden adat, azaz a faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a genetikai adatok, a természetes személyek egyedi azonosítását célzó biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok;
4. bűnügyi személyes adat: a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat;
5. közérdekű adat: az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és

1. sz. melléklet

- tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékeségre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat;
6. közérdekből nyilvános adat: a közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli;
 7. hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes, határozott és megfelelő tájékoztatáson alapuló egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy az akaratát félreérthetetlenül kifejező más magatartás útján jelzi, hogy beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez;
 8. adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között - önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja;
 9. adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;
 10. adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
 11. nyilvánosságra hozatal: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;
 12. adattörlés: az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges;
 13. adatkezelés korlátozása: a tárolt adat zárolása az adat további kezelésének korlátozása céljából történő megjelölése útján;
 14. adatfeldolgozás: az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által végzett adatkezelési műveletek összessége;
 15. adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között és feltételekkel - az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján személyes adatokat kezel;
 16. adatfelelős: az a közfeladatot ellátó szerv, amely az elektronikus úton kötelezően közzéteendő közérdekű adatot előállította, illetve amelynek a működése során ez az adat keletkezett;
 17. adatközlő: az a közfeladatot ellátó szerv, amely - ha az adatfelelős nem maga teszi közzé az adatot - az adatfelelős által hozzá eljuttatott adatot honlapon közzéteszi;
 18. adatállomány: az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;

1. sz. melléklet

19. harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére irányuló műveleteket végeznek;
20. adatvédelmi incidens: az adatbiztonság olyan sérelme, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisülését, elvesztését, módosulását, jogosulatlan továbbítását vagy nyilvánosságra hozatalát, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;
21. címzett: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely részére személyes adatot az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó hozzáférhetővé tesz.

3./ Az adatkezelés célja, az adatátadás címzettjei

Az adatkezelés célja a felhasználók azonosítása, egymástól való megkülönböztetése, számlázás, kapcsolatfelvétel, a felhasználói és Víziközmű-szolgáltató jogok érvényesítése.

Az adatkezelés jogalapja: törvényi felhatalmazás, illetve az érintett hozzájárulása.

A víziközmű-szolgáltató és az ellátásért felelős (adatkezelő) a személyes adatokat az Európai Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) 6. cikk. (1) bekezdés b) pontja szerinti szerződéses jogalap szerint, a Felhasználó telefonszámát, e-mail címét (kitöltésük esetén) a Felhasználó önkéntes hozzájárulása alapján kezeli.

Az ellátásért felelős és a víziközmű-szolgáltató a Vksztv.-ben és a Vhr.-ben meghatározott kapcsolattartási, együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából - az adatkezelési cél fennállása időtartama alatt - kezeli a felhasználó azonosításához szükséges adatot, továbbá a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan azonosításához szükséges helyrajzi számot és címet. A felhasználó azonosításához a természetes személy felhasználó esetén családi és utóneve, születési családi és utóneve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, amennyiben rendelkezésre áll elektronikus levelezési címe, telefonos elérhetősége, nem természetes személy felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási száma, elektronikus elérhetősége szükséges.

Az ellátásért felelős az érintett felhasználók átvétele, a víziközmű-szolgáltatás folyamatos biztosításához szükséges teendőkre való felkészülés céljából a felhasználó azonosításához szükséges adatot az üzemeltetési jogviszony létrejöttével egyidejűleg továbbítja a víziközmű-szolgáltató részére, amely adatot a víziközmű-szolgáltató az ellátási terület birtokba vételéig kezeli.

Az adatváltozás-kezelési szolgáltatáshoz csatlakozott víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználó adatai változásának felhasználó általi bejelentését a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló 2022. évi XXII. törvény (a továbbiakban: Tkmtv.) szerinti adatváltozás-kezelési szolgáltatás keretében biztonságos kézbesítési szolgáltatás útján is fogadni és kezelni.

Az adatváltozás-kezelési szolgáltató a felhasználó rendelkezése alapján átadja a víziközmű-szolgáltatónak a Tkmtv. 15. § (2) bekezdés a) pontja, b) pont bc)–be) alpontja, valamint 16. § (2) bekezdése szerinti adatokat.

A felhasználónak az adatváltozás-kezelési szolgáltatásra történő regisztrációja során a Tkmtv. 15. § (2) bekezdés a) pont aa) és ab) alpontja alapján az adatváltozás-kezelési szolgáltatótól

1. sz. melléklet

átvett adatait a víziközmű-szolgáltató az adatok átvételét követő 60 napon belül összeveti az általa nyilvántartott, a felhasználóra vonatkozó adatokkal, és eltérés esetén gondoskodik azoknak az átvett adatok szerinti tartalommal történő helyesbítéséről.

A közérdekű üzemeltető a közérdekű üzemeltetőt kijelölő határozat kézhezvételének napjától a Hivatal kijelölő határozatában meghatározott birtokba lépése időpontjáig az érintett felhasználók átvétele, a víziközmű-szolgáltatás folyamatos biztosításához szükséges teendőkre való felkészülés céljából kezeli a felhasználó azonosításához szükséges személyes adatot.

A víziközmű-szolgáltató a védendő felhasználókat megillető kedvezmények biztosítása céljából kezeli a kedvezményre való jogosultság fennállását igazoló személyes adatokat és a személyes adatok különleges kategóriájába tartozó adatokat.

A védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételt a felhasználónak kell kérnie. A kérelemben meg kell jelölnie, hogy a Vhr.-ben meghatározott különleges bánásmód vagy kedvezmények közül melyek illetik meg, és azokból melyikre tart igényt. A kérelemhez csatolnia kell a védendő felhasználói körbe tartozás igazolására szolgáló, valamint a kormányrendeletben meghatározott - iratokat.

A víziközmű-szolgáltató a nyilvántartásba vételről a védendő felhasználót 8 napon belül írásban tájékoztatja. A tájékoztatás tartalmazza, hogy

- a) a nyilvántartás szerint a védendő felhasználó milyen kedvezményeket vehet igénybe,
- b) az adatváltozás bejelentésére mely időpontokban és módon biztosít lehetőséget a víziközmű-szolgáltató.

A víziközmű-szolgáltató a nyilvántartásba vételről nyolc napon belül írásban tájékoztatja a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szervet. A védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv az ellátásra jogosult tekintetében nyilvántartja a víziközmű-szolgáltató megnevezését és elektronikus elérhetőségét.

A védendő felhasználói körbe tartozás igazolására a felhasználó kérelmére igazolja

- a) a jegyző, hogy a felhasználó életvitelszerűen tartózkodik a kérelemben megjelölt felhasználási helyen,
- b) a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv, hogy a kérelem benyújtásakor a védendő felhasználó részesül az adott ellátásban, illetve, hogy a védendő felhasználói jogosultságot a felhasználó egészségi állapota alapozza meg.

A jegyző és az ellátást megállapító szerv az igazoláson köteles feltüntetni, hogy az igazolás mely felhasználási hely tekintetében történő felhasználásra került kiadásra. Ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

A nyilvántartásba vételt követően a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv minden év március 31-ig tájékoztatja a víziközmű-szolgáltatót, hogy a védendő felhasználó védettsége továbbra is fennáll-e. Határozott időre megállapított védettség esetén a védettségre megállapított határozott időszak alatti években, továbbá a védettség lejáratának évében a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv mentesül a március 31-ei igazolási kötelezettség alól. Fogyatékkal élő felhasználó esetében, ha szakorvosi vélemény alapján az állapotában jelentős javulás nem várható, az évenkénti tájékoztatási kötelezettség nem áll fenn.

1. sz. melléklet

Ha a védettségét megalapozó körülmények megváltozása miatt a lakossági felhasználó már nem jogosult kedvezményre, a Vksztv. 58/A.§ (1) bekezdése szerinti kedvezményre való jogosultság megszűnik. Az ebből a célból kezelt adatot a víziközmű-szolgáltató a jogosultság megszűnését követően törli.

A védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv az igazolás kiállításától a tájékoztatás érdekében kezeli a védendő felhasználó nevére, a felhasználási helyre, a védendő felhasználói státuszt megalapozó jogcímre, valamint a felhasználó által megjelölt víziközmű-szolgáltató megnevezésére és elektronikus elérhetőségére vonatkozó adatokat. A védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv törli az e bekezdés szerinti adatokat a védendő felhasználói státusz megszűnését követően.

A személyes adatok a Vksztv. felhatalmazása alapján átadhatóak

- a) az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére,
- c) az üzemeltetési szerződés megszűnését követően az ellátásért felelősnek,
- d) az üzemeltetési szerződés megkötését követően a Víziközmű-szolgáltatónak,
- e) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által a közérdekű üzemeltetőnek,
- f) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak,
- g) a fogyasztóvédelmi hatóságnak,
- h) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
- i) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságnak, ügyésznek, valamint bíróságnak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az átvevőket a Víziközmű-szolgáltatóval, ellátásért felelőssel azonos titoktartási kötelezettség terheli. Az adatkezelő köteles az adatátadással egyidejűleg az érintettet értesíteni.

A víziközmű-szolgáltató a Vksztv. 5.§ (2) bekezdése alapján felhasználói elégedettségi felmérését végezteti. A víziközmű-szolgáltató a felhasználói elégedettségi felmérés megvalósítása érdekében a felhasználó személyes adatait (név, elérhetőség) hozzájáruló nyilatkozat alapján kezeli, és átadja a Hivatal, illetve az adatkezelő részére, akik ezen dolgokat átveszik és kezelik, abból a célból, hogy a felhasználót megkereshessék, és válaszait a felméréssel kapcsolatos kutatásra felhasználják. A víziközmű-szolgáltató – a visszavonásig adott hozzájárulás kivételével – a felmérés végezetével törli a felhasználó e célból tárolt személyes adatait.

1. sz. melléklet

4./ A kezelt adatok köre, törlése, az adatkezelés időtartama, az adatkezelő adatai

A törléshez való jog érvényesítése érdekében az adatkezelő haladéktalanul törli az érintett személyes adatait, ha

- a) az adatkezelés jogellenes, így különösen, ha az adatkezelés
 - aa) az alapelvekkel ellentétes,
 - ab) célja megszűnt, vagy az adatok további kezelése már nem szükséges az adatkezelés céljának megvalósulásához,
 - ac) törvényben, nemzetközi szerződésben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott időtartama eltelt, vagy
 - ad) jogalapja megszűnt és az adatok kezelésének nincs másik jogalapja,
- b) az érintett az adatkezeléshez adott hozzájárulását visszavonja vagy személyes adatainak törlését kéri, kivéve, ha az adatok kezelése az Infotv. 5. § (1) bekezdés a) vagy c) pontján vagy (2) bekezdés b) pontján alapul,
- c) az adatok törlését jogszabály, az Európai Unió jogi aktusa, a Hatóság vagy a bíróság elrendelte, vagy
- d) a meghatározott időtartam eltelt.

A kezelt adatok köre: partnerazonosító kódok, felhasználó családi és utóneve, születési családi és utóneve, anyja neve, születési hely és idő, telefonszám, fogyasztási hely, lakcím, adóazonosító jel, bankszámlaszám, email cím.

Az adatkezelés időtartama: a közszolgáltatási szerződés hatálya alatt, illetve annak megszűnését követő 5 évig.

A Víziközmű-szolgáltató hivatalos neve:

Délzalai Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített neve: Délzalai Vízmű ZRt.

Cégjegyzékszám: 20-10-040214

Székhelye: 8800 Nagykanizsa, Kisfaludy u. 15/A

Adószáma: 12870848-20-20

Statisztikai számjele: 12870848-3600-114-20

Belső adatvédelmi felelős neve: Juhász Mária Dóra

Adatvédelmi tisztviselő neve: dr. Bézsényi Bernadett

Adatvédelmi tisztviselő végzettsége: adatvédelmi és adatbiztonsági szakjogász

Belső adatvédelmi felelős elérhetősége:

5./ A Víziközmű-szolgáltató tájékoztatási kötelezettsége, a jogosulatlan adatkezeléssel szembeni jogorvoslati lehetőségek

Az érintett tájékoztatást és hozzáférést kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését vagy korlátozását az adatfelvételénél jelzett módon, adathordozhatóságra, továbbá tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen.

1. sz. melléklet

A Felhasználó, illetve az egyéb érintett jogosult arra, hogy a víziközmű-szolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- az adatkezelés céljai,
- adatkezelés jogalapja,
- az érintett személyes adatok kategóriái
- a kezelt személyes adatok továbbítása vagy tervezett továbbítása esetén az adattovábbítás címzettjeinek – ideértve a harmadik országbeli címzetteket és nemzetközi szervezetek körét,
- a kezelt személyes adatok megőrzésének időtartamát, ezen időtartam meghatározásának szempontjait,
- az érintettet e törvény alapján megillető jogok, valamint azok érvényesítése módjának ismertetését,
- profilalkotás alkalmazásának esetén annak tényét és
- az érintett személyes adatainak kezelésével összefüggésben felmerült adatvédelmi incidensek bekövetkezésének körülményeit, azok hatásait és az azok kezelésére tett intézkedéseket,
- ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ,
- az érintett azon joga, hogy kérelmezheti a víziközmű-szolgáltatónál a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen,
- a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának a joga.

Az érintett kérelmére a Víziközmű-szolgáltató tájékoztatást ad az általa vagy a rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.

A Víziközmű-szolgáltató a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a Víziközmű-szolgáltató költségtérítést állapít meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

A Felhasználó, illetve egyéb érintett tájékoztatását a Víziközmű-szolgáltató, mint adatkezelő csak az Info. tv-ben meghatározott esetekben tagadhatja meg. A tájékoztatás megtagadása esetén az adatkezelő írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására e törvény mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén a Víziközmű-szolgáltató tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: Hatóság) fordulás lehetőségéről. Az érintett kérheti személyes adatainak helyesbítését, törlését vagy zárolását.

1. sz. melléklet

A helyesbítéshez való jog érvényesülése érdekében a Víziközmű-szolgáltató, ha az általa, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok pontatlanok, helytelenek vagy hiányosak, azokat - különösen az érintett kérelmére - haladéktalanul pontosítja vagy helyesbíti, illetve ha az az adatkezelés céljával összeegyeztethető, az érintett által rendelkezésére bocsátott további személyes adatokkal vagy az érintett által a kezelt személyes adatokhoz fűzött nyilatkozattal kiegészíti (a továbbiakban együtt: helyesbítés).

Mentesül a kötelezettség alól, ha

- a) a pontos, helytálló, illetve hiánytalan személyes adatok nem állnak rendelkezésre és azokat az érintett sem bocsátja a rendelkezésre, vagy
- b) az érintett által rendelkezésére bocsátott személyes adatok valódisága kétséget kizáróan nem állapítható meg.

Ha a Víziközmű-szolgáltató általa, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatokat helyesbíti, annak tényéről, és a helyesbített személyes adatról tájékoztatja azt az adatkezelőt, amely részére a helyesbítéssel érintett személyes adatot továbbította.

A törléshez való jog érvényesítése érdekében a Felhasználó illetve az egyéb érintett kérelmére a Víziközmű-szolgáltató haladéktalanul törli az érintett személyes adatait, ha

- a) az adatkezelés jogellenes, így különösen, ha az adatkezelés
 - aa) az alapelvekkel ellentétes,
 - ab) célja megszűnt, vagy az adatok további kezelése már nem szükséges az adatkezelés céljának megvalósulásához,
 - ac) törvényben, nemzetközi szerződésben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott időtartama eltelt, vagy
 - ad) jogalapja megszűnt és az adatok kezelésének nincs másik jogalapja,
- b) az érintett az adatkezeléshez adott hozzájárulását visszavonja vagy személyes adatainak törlését kéri
- c) az adatok törlését jogszabály, az Európai Unió jogi aktusa, a Hatóság vagy a bíróság elrendelte, vagy
- d) a meghatározott időtartam eltelt.

Az adatkezelés korlátozásához való jog érvényesülése érdekében a Víziközmű-szolgáltató a Felhasználó, illetve az egyéb érintett kérelmére haladéktalanul korlátozza az adatkezelést,

- a) ha az érintett vitatja a víziközmű-szolgáltató, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok pontosságát, helytállóságát vagy hiánytalanságát, és a kezelt személyes adatok pontossága, helytállósága vagy hiánytalansága kétséget kizáróan nem állapítható meg, a fennálló kétség tisztázásának időtartamára,
- b) ha az adatok törlésének lenne helye, de az érintett írásbeli nyilatkozata vagy a víziközmű-szolgáltató rendelkezésére álló információk alapján megalapozottan feltételezhető, hogy az adatok törlése sértene az érintett jogos érdekeit, a törlés mellőzését megalapozó jogos érdek fennállásának időtartamára,
- c) ha az adatok törlésének lenne helye, de a Víziközmű-szolgáltató vagy más közfeladatot ellátó szerv által vagy részvételével végzett, jogszabályban meghatározott vizsgálatok vagy eljárások - így különösen büntetőeljárás - során az adatok bizonyítékként való megőrzése

1. sz. melléklet

szükséges, ezen vizsgálat vagy eljárás végleges, illetve jogerős lezárásáig, az adatok megőrzése szükséges meghatározott időpontig.

Az adatkezelés korlátozásának időtartama alatt a korlátozással érintett személyes adatokkal a Víziközmű-szolgáltató, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a tároláson túl egyéb adatkezelési műveletet kizárólag az érintett jogos érdekének érvényesítése céljából vagy törvényben, nemzetközi szerződésben, illetve az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározottak szerint végezhet.

Az adatkezelési korlátozás megszüntetése esetén a Víziközmű-szolgáltató az adatkezelés korlátozásának feloldásáról az érintettet előzetesen tájékoztatja.

A Felhasználó, illetve egyéb érintett jogosult a rá vonatkozó személyes adatok hordozhatóságára, így jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a Víziközmű-szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az a Víziközmű-szolgáltató, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha az adatkezelés hozzájáruláson, vagy szerződésen alapul és az adatkezelés automatizált módon történik.

Ha a Víziközmű-szolgáltató az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül írásban, vagy a Felhasználó, illetve az egyéb érintett hozzájárulásával elektronikus úton közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén a Víziközmű-szolgáltató tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése kizárólag a Víziközmű-szolgáltató, vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el,
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

A Víziközmű-szolgáltató – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, illetve ha Víziközmű-szolgáltató a 15 napos határidőt elmulasztja, az ellen – annak közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az adatkezelő köteles bizonyítani. Az adattovábbítás jogszerűségét az adatátvevő köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per - az érintett választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is

1. sz. melléklet

megindítható. Ha a bíróság a keresetnek helyt ad, a jogsértés tényét megállapítja és az adatkezelőt, illetve az adatfeldolgozót

- a) a jogellenes adatkezelési művelet megszüntetésére,
- b) az adatkezelés jogszerűségének helyreállítására, illetve
- c) az érintett jogai érvényesülésének biztosítására pontosan meghatározott magatartás tanúsítására kötelezi, és szükség esetén egyúttal határoz a kártérítés, sérelemdíj iránti igényről is.

A Hatóságnál bárki ingyenesen vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével, illetve a közérdekű adatok vagy a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll. A Hatóság vizsgálata nem minősül közigazgatási hatósági eljárásnak.

A Hatósághoz tett bejelentése miatt senkit sem érhet hátrány. A bejelentő kilétét a Hatóság csak akkor fedheti fel, ha ennek hiányában a vizsgálat nem lenne lefolytatható. Ha a bejelentő kéri, kilétét a Hatóság akkor sem fedheti fel, ha ennek hiányában a vizsgálat nem folytatható le. Erről a következményről a Hatóság a bejelentőt köteles tájékoztatni.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hivatal

cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.
postacím: 1363 Budapest, Pf.:9
e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
telefon: +36(1) 391-1400
honlap: www.naih.hu

2. sz. melléklet

Közzolgáltatási szerződés

 8800 Nagykanizsa, Kisfaludy S. u.15/A	Telefon: (93) 509-540 E-mail: dzviz@dzviz.hu Honlap: www.dzviz.hu	Sorszám:
		Vevőazonosító kód:
		Felhasználási hely kódja:

2. sz. melléklet
KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetésre és -tisztításra

Amely létrejött a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 51.§-ban meghatározott felhatalmazás alapján az alábbi szerződő felek között, a következő tartalommal:

Szerződő Felek:

Víziközmű-szolgáltató: Délzalai Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság
(továbbiakban: Délzalai Vízmű ZRt.)

Adószám: 12870848-2-20 Cégjegyzékszám: Cg: 20-10-040214
Bankszámlaszám: OTP Bank Nyrt. 11749015-21007064
K&H Bank Zrt. 10200768-49318164

Másrészről:

Természetes személy esetében, név:

Anyja neve: _____ Születési név: _____
Születési hely/ideje (év/hónap/nap): _____
Állandó lakcím: _____
Értesítési név, cím: _____
Telefonszám: _____
Fizetés módja: _____ Számlaszám: _____

Jogi személy/jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetében, név:

Székhely: _____
Értesítési név, cím: _____
Képviselő: _____ Lakcím: _____
Anyja neve; szül.h.;i.: _____
Adószám: _____
Telefonszám: _____
Számlaszám: _____

Felhasználás helye, címe:

Felhasználás jellege: ☐ bekötési vízmérő, ☐ mellékvízmérő ☐ tűzvízmérő

Ivóvízfelhasználás jellege: ☐ lakossági, ☐ nem lakossági

Tevékenység jellege: ☐ lakás, ☐ üzlethelyiség, ☐ mezőgazdaság/erdészet, ☐ egyéb

Vízmérő gyári száma:

Induló mérőállás:

VIPAK 1 szám:

Átmérő:

Típus:

VIPAK 2 szám:

Szolgáltatás tárgya: ☐ ivóvízellátás, ☐ szennyvízelvezetés, ☐ egyéb

Kontingens

Ivóvízigény: _____ m³/nap tűzvízl/perc

Szennyvízigény: _____ m³/nap

A tulajdonos adatai, ha a Felhasználó nem tulajdonosa az ingatlandnak.

Társasházak esetén a bekötési vízmérőn nyilvántartott Közös képviselő (Intézőbizottság elnöke) / Felhasználói képviselő:

Természetes személy esetében, név:

Állandó lakcím: _____
Értesítési cím: _____
Anyja neve: _____
Születési hely, idő (év/hónap/nap): _____
Telefonszám: _____

Jogi személy/jogi személyiséggel rendelkező szervezet esetében, név:

Székhely: _____
Adószám: _____
Értesítési cím: _____
Képviselő neve: _____
Lakcíme: _____
Anyja neve: _____ Szül.;h.;i.: _____ Telefonszám: _____

2. sz. melléklet

A szolgáltatás ellenértékének megállapítása:

A szolgáltatás ellenértékét a Felhasználónak a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter mindenkor hatályos rendeletében meghatározott díj, és a Víziközmű-szolgáltató által kibocsátott számla alapján, az azon feltüntetett határidőn belül kell megfizetnie.

A Felhasználó kötelezettsége:

Ha a felhasználási helyen a felhasználó személye megváltozik, a korábbi és az új felhasználó a változást legkésőbb - a Felhasználó elhalálozása esetének kivételével - a birtokátruházástól számított 15 napon belül kötelesek a víziközmű-szolgáltatónak az üzletszabályzatban foglaltak szerint bejelenteni és annak rendelkezései szerint eljárni. A bejelentés elmulasztása vagy késedelmes bejelentése a Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül. Ha a víziközmű-szolgáltatónak a felhasználási helyre vonatkozóan korábbi közszolgáltatási szerződése alapján rendezetlen követelése áll fenn, akkor az adott felhasználási hely tekintetében a Vksztv. 58.§ (1) bekezdés szerint járhat el.

Ha Felhasználó a díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg a Víziközmű-szolgáltató a szolgáltatást a Vksztv. 58.§-ban és a Vhr. 72. §-ban foglaltaknak megfelelően korlátozhatja, illetve felfüggesztheti.

A szerződés érvényessége és hatálya:

A szerződés hatálybalépésének napja a Felhasználó által aláírt szerződésnek a Víziközmű-szolgáltatóhoz történő visszaérkezés napja. A szerződés új bekötés esetén az üzembe helyezés időpontjától érvényes és határozatlan időre szól, már üzemelő bekötésnél a szerződés az érvényben lévő szolgáltatási jogviszony rögzítése, melynek érvényessége ugyancsak határozatlan időre szól. Amennyiben a fogyasztási helyen a szerződés aláírásakor csatormaszolgáltatás nincs, a szerződés erre vonatkozó részei nem érvényesek, a szennyvízbekötés elkészülte után a szerződés kiegészítésre kerül. A víziközmű-szolgáltatási jogviszony a lakossági Felhasználó esetében a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. A Tulajdonos, illetve a Felhasználó személyében bekövetkező változaskor új szerződés kötendő. Ha a Felhasználó az ingatlannak nem tulajdonosa, hanem egyéb jogcímen használója, akkor a szerződést a Tulajdonosnak is alá kell írnia.

Nyilatkozat:

A Felhasználó és a Tulajdonos jelen szerződés aláírásával elismeri, hogy az Üzletszabályzat mellékletét képező adatvédelmi tájékoztatót megismerte. A Felhasználó és a Tulajdonos hozzájárulnak ahhoz, hogy személyes adataikat e szerződés keretében meghatározott célból, a benne foglalt jogok gyakorlása és kötelezettségek teljesítése érdekében, a szerződés fennállásának időtartama alatt a Délzalai Vízmű ZRt. és megbízottja, valamint az Ellátásért felelős az Európai Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) 6. cikk. (1) bekezdés b) pontja szerinti szerződéses jogalap szerint egyaránt kezelje és feldolgozza. A Felhasználó és Tulajdonos telefonszámát, e-mail címét (kitöltésük esetén) a Felhasználó önkéntes hozzájárulása alapján kezeli.

Egyebek:

A Felhasználó kijelenti, hogy az Üzletszabályzat tartalmát megismerte, amely megtalálható a www.dzviz.hu weblapon, a Víziközmű-szolgáltató Ügyfélszolgálati irodájában, és ezen szerződés aláírásával azt magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja.

A Víziközmű-szolgáltató az Üzletszabályzat módosításának jogát fenntartja azzal, hogy a mindenkor jogszabályi rendelkezésekkel összhangban változtatja azokat.

A jelen szerződésben nem részletezett kérdésekben a Délzalai Víz – és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság Üzletszabályzata, valamint a vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

A Felhasználó kijelenti, hogy a Víziközmű-szolgáltató által közölt, a 2009. évi LXXVI. tv. 34.§-ban foglalt adatokat a szerződéskötés előtt megismerte.

Felek az esetleges vitáikat egyeztetés útján rendezik, ennek eredménytelensége esetén a jogvita eldöntésére a Nagykanizsai Járásbíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Jelen szerződés elválaszthatatlan része a közszolgáltatási szerződésre vonatkozó „Általános Szerződési Feltételek és a Víziközmű-szolgáltató Üzletszabályzata.

Záradék: Jelen szerződést a felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt írták alá.

Nagykanizsa, 20.....év.....hó.....nap

Felhasználó

Tulajdonos
(Ha a szerződés a Bérelő/ vagy a tulajdonostól eltérő más jogcímen használó/ és a Víziközmű-szolgáltató között jön létre.)

Víziközmű-szolgáltató

2. sz. melléklet: Általános szerződési feltételek

1. A szerződés tárgya

1.1. A Víziközmű-szolgáltató vállalja a Felhasználó Közzolgáltatási szerződésben megjelölt ingatlanán az ivóvízzel való ellátást és a keletkező szennyvíz elvezetését és tisztítását (a továbbiakban: szolgáltatás).

1.2. A Víziközmű-szolgáltató az elszámolási időszak fogyasztásáról számlát állít ki, melynek alapja egyrészt a fogyasztást mutató vízmérő leolvasásából nyert adat, másrészt a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter mindenkor hatályos rendeletében megállapított díj, mind ivóvíz, mind szennyvízszolgáltatás vonatkozásában.

1.3. A szolgáltatás mennyiségének megállapítása, a vízmérők leolvasása a Kormányrendelet 61.§-ban foglaltak szerint történik.

A Víziközmű-szolgáltató jogosult a Vhr. 61.§ (2) bekezdésének betartása mellett a vízfogyasztás leolvasás gyakoriságán változtatni, mely tény a Felhasználó a közzolgáltatási szerződés aláírásával fogadja el.

1.4. A Felhasználó megrendeli a Közzolgáltatási szerződésben megjelölt helyen a szolgáltatás biztosítását.

1.5. A nem lakossági Felhasználó vállalja, hogy a Közzolgáltatási szerződésben feltüntetett kontingens után a víziközmű-fejlesztési hozzájárulást a jelen Közzolgáltatási szerződés aláírásától számított 15 napon belül, számla ellenében, külön megállapodás alapján a Víziközmű-szolgáltató részére befizeti.

1.6. A Felhasználó vállalja, hogy az igénybe vett szolgáltatás díját a Víziközmű-szolgáltató által kibocsátott számlában feltüntetett határidőig, a Közzolgáltatási szerződésben meghatározott módon megfizeti.

1.7. Ha a Felhasználó a számla tartalmát vitatja a a Víziközmű-szolgáltatónál kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére akkor van halasztó hatálya, ha azt a Felhasználó a fizetési határidő lejártát megelőzően közölte és a számlán feltüntetett mennyiség alapján számított havi fogyasztás az előző 12 hónap havi átlagfogyasztásának 150%-át meghaladja.

2. A szerződés hatálya

2.1. Jelen Közzolgáltatási szerződés határozatlan időre szól, és a Felhasználó aláírása után, annak a Víziközmű-szolgáltató részére való átadásával lép életbe. Lakossági felhasználó esetében a szolgáltatás igénybevételével is létrejön a közzolgáltatási szerződés.

3. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

3.1. A Vksztv. értelmében (69.§(1)) a nem lakossági felhasználó a víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben foglaltak szerint a víziközmű-szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet közzolgáltatási szerződéses jogviszony esetében a felhasználási helyen biztosítandó szolgáltatási kapacitásért, a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanhoz biztosított kapacitás általa kezdeményezett bővítéséért, a víziközmű-szolgáltatás minőségének általa igényelt emelése esetében, továbbá az új bekötés megvalósítását megelőzően, ha a bekötés a nem lakossági felhasználó által, nem továbbértékesítésre épített újjépítésű lakás vízközmű-szolgáltatását szolgálja. Mentes a víziközmű fejlesztési hozzájárulás, az igénybejelentés elbírálásának díja, a tervegyeztetés, adategyeztetés vagy ennek megfelelő szolgáltatás díja, a kiszállási díj, az igényfelméréssel és az igénybejelentés feldolgozásával, elbírálásával kapcsolatban bármilyen tevékenység, szolgáltatás díja, továbbá rácsatlakozáskor a bekötési vízmérőóra költsége, a bekötési vízmérő felszerelésének díja és a nyomáspróba díja alól a legfeljebb 32 mm

átmérőjű ivóvízvezeték és a

legfeljebb 160 mm átmérőjű szennyvízvezeték bekötése.

3.2. A nem lakossági Felhasználó a jelen Szerződés megkötésekor a korábban megszerzett kontingens alapján a közzolgáltatási szerződésben feltüntetett m³/év, illetve m³/nap, illetve l/perc mennyiség felhasználására jogosult. A megállapított m³/nap mennyiség az éves felhasználható mennyiség 300-ad része.

3.3. A nem lakossági Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Közzolgáltatási szerződésben meghatározott m³/nap mennyiség növelése csak további víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetése mellett lehetséges. Ennek forintösszege a növelés időpontjában érvényes víziközmű-fejlesztési hozzájárulástól függ. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét a Hivatal elnöke rendeletben állapítja meg. A Felhasználó és víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolódni kívánok kötelesek a Hivatal által megállapított víziközmű-fejlesztési hozzájárulást megfizetni.

3.4. Jelen Szerződés szempontjából a Közzolgáltatási szerződésben rögzített mennyiség növelésének minősül, ha a Felhasználó éves átlagban a rögzített m³/nap, illetve l/perc mennyiséget túllépi.

4. A Felhasználó személyében vagy adataiban történő változás szabályai

4.1. Ha a felhasználási helyen a felhasználó személye megváltozik, a korábbi és az új felhasználó a változást legkésőbb – a Felhasználó halálának kivételével – a birtokátruházástól számított 15 napon belül kötelesek a víziközmű-szolgáltatónak az üzletszabályzatban foglaltak szerint bejelenteni és annak rendelkezései szerint eljárni.

A korábbi felhasználó a bejelentés keretében a közzolgáltatási szerződését is felmondja. A felmondás az új felhasználóval létrejött közzolgáltatási szerződés hatálybalépése napján hatályosul. A bejelentés egyúttal az új felhasználó közzolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének is minősül. Ha a felhasználó a felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével felhagy, a felhasználási hely tekintetében mindaddig felel a víziközmű-szolgáltatóval szemben a víziközmű-szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítéséért, amíg a változásbejelentést meg nem teszi, vagy nem kéri a szüneteltetést.

4.2. A Közzolgáltatási szerződés szerinti egyéb jogcímen használóval megszűnik a jelen Szerződés, ha az ingatlan tulajdonosa a Szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket az Általános szerződési feltételek 4.1. pontban körülírt átvállaló nyilatkozattal, illetve új Közzolgáltatási szerződés kötésével átvállalja.

4.3. Ha a szerződés Bérlo (vagy a tulajdonostól eltérő más jogcímen használó) és Víziközmű-szolgáltató között jött létre, akkor a bérlováltozáskor fennálló kiegyenlítetlen tartozás esetén, annak rendezéséig a Víziközmű-szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti. A bérleti jogviszony megszűnése esetén a szolgáltatási jogviszony az ingatlan Tulajdonosa és a Víziközmű-szolgáltató között fennmarad, a Bérlo által felhalmozott tartozásért a Tulajdonos helytáll.

4.4. A Felhasználó minden olyan változást köteles bejelenteni a Víziközmű-szolgáltatónak, amely Felhasználói minősítését érinti.

4.5. A Felhasználó kötelezi magát arra, hogy a jelen Közzolgáltatási szerződésben rögzített adataiban, a meghatalmazott pénzügyintézetben, pénzügyintézet számlaszámában történő változást a Víziközmű-szolgáltató részére a változás bekövetkezését követő 15 napon belül

2. sz. melléklet: Általános szerződési feltételek

bejelenti. Tudomásul veszi, hogy a változás bejelentésének elmaradásából származó károkat, illetve a számla kézbesíthetatlensége miatt felmerült fizetési késedelem jogkövetkezményeit a Víziközmű-szolgáltató érvényesítheti.

4.6. Az Általános szerződési feltételek 4.5. pontja szerinti adatváltozás esetén az egyoldalú közléssel a Közszolgáltatási szerződés tartalma a közölt adatok szerint változik.

5. Szerződésszegés és következményei

5.1. A Víziközmű-szolgáltató szerződésszegést követ el, amennyiben az Üzletszabályzat II. 3.4.4. pontban kiemelt, illetve a Közszolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget.

5.2. A Felhasználót kártérítés illeti meg amennyiben a Víziközmű-szolgáltató hibájából felmerült kárát igazolhatóan bejelenti.

5.3. A Felhasználó szerződésszegést követ el, amennyiben a Közszolgáltatási szerződés, valamint az Üzletszabályzat II. 3.4.2. pontban kiemelt kötelezettségeit megszegi.

5.4. A Felhasználó a vállalt kötelezettségeinek megszegésével a Víziközmű-szolgáltatónak okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik.

5.5. Szerződésszegés esetén az Üzletszabályzat 3. sz. mellékletében meghatározott mértékű kötbért érvényesíthet az arra jogosult fél.

6. Fizetési hátralék behajtása, késedelmi kamatfizetés

Amennyiben a Felhasználó a számla összegét a számlán feltüntetett hatánapig nem fizeti meg, a Víziközmű-szolgáltató Ptk. szerinti késedelmi kamatot és behajtási költségátalányt számít fel. A kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap.

A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a Felhasználó a késedelmét kimenti.

A Víziközmű-szolgáltató a kamatfizetési kötelezettséget a lejárt határidejű tartozás kifizetésének napját követően kiállított aktuális havi számlában érvényesíti.

A Víziközmű-szolgáltató a lejárt határidejű tartozás behajtása érdekében tett intézkedéseinek a (felszólító levél, fizetési meghagyás... stb.) költségeit a Felhasználó részére jogosult a számlában érvényesíteni.

Részletfizetés esetén amennyiben a Felhasználó bármely részlet, illetve az aktuális számla fizetését elmulasztja, akkor az egész tartozás egy összegben esedékessé válik.

Ha Felhasználó a díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg a Víziközmű-szolgáltató a szolgáltatást a Vhr. 72.§-ban foglaltaknak megfelelően korlátozhatja, illetve felfüggesztheti.

7. Egyéb kikötések

7.1. Szerződő felek kijelentik, hogy a Közszolgáltatási szerződésben meghatározott adatok a valóságnak megfelelnek.

7.2. Víziközmű-szolgáltató jogosult a díjérvényesítéssel és egyéb feladataival összefüggő tevékenységet megbízott útján végezni. A Közszolgáltatási szerződés aláírásával a Felhasználó és tulajdonos hozzájárul, hogy a Víziközmű-szolgáltató a megbízott részére személyes adatait átadja.

7.3. Felhasználó kijelenti, hogy a Közszolgáltatási szerződést, Általános szerződési feltételeket megismerte és a szerződést annak ismeretében írta alá.

7.4. Felhasználó tudomásul veszi, hogy jelen szolgáltatási jogviszonyra az Üzletszabályzat rendelkezései is irányadóak. A Felhasználó tudomásul bír arról, hogy az ÜSZ-t a Víziközmű-szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáján, illetve a Víziközmű-szolgáltató honlapján (www.dzviz.hu) érheti el. A Felhasználó kijelenti, hogy a Közszolgáltatási szerződést az ÜSZ figyelembevételével köti meg.

7.5. A jelen Közszolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., a Vksztv., illetve, a Vhr. rendelkezései az irányadóak. Amennyiben a jelen szerződés aláírását követően az ivóvíz-szolgáltatással és vagy szennyvízelvezetéssel és tisztítással új jogszabály a jelen szerződésben foglaltaktól kötelező jelleggel eltérően rendelkezik, a szerződés tartalma automatikusan a jogszabályban írtak szerint módosul.

Felhasználó

Tulajdonos

Víziközmű- szolgáltató

3. sz. melléklet

A Víziközmű-szolgáltató szerződészegése esetén fizetendő kötbér

- Ha nem értesíti az előírt határidőben a Felhasználót az előre tervezett karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról:

A kötbér mértéke az érintett Felhasználó részére a korlátozással érintett napokra vonatkozóan a megelőző év fogyasztása alapján számított napi átlagfogyasztás háromszorosával megegyező összeg, de maximum 5.000 l.

- Ha szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a víziközmű-szolgáltatói működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg:

Lakossági Felhasználó: 200,-Ft/nap,
Nem lakossági Felhasználó: 300,- Ft/nap

- Ha a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti:

Lakossági Felhasználó: 5.000,- Ft,
Nem lakossági Felhasználó: 10.000,- Ft

- Ha olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére jogszabály vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi:

Lakossági Felhasználó: 2.000,- Ft
Nem lakossági Felhasználó: 4.000,- Ft

- Ha a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrakalibrálás szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát a Vhr.-ben előírtaknak megfelelően nem értesítette:

Lakossági Felhasználó: 2000,-Ft/ felhasználási hely,
Nem lakossági Felhasználó: 3000,-Ft/ felhasználási hely

- A Felhasználó kérésére a vízmérő rendkívüli felülvizsgálatáról, illetve hitelesítettetéséről nem gondoskodik:

Lakossági Felhasználó: 5.000,-Ft/ alkalom
Nem lakossági Felhasználó: 5. 000,-Ft/alkalom

3. sz. melléklet

- Ha a fogyasztásmérő leolvasásakor, ellenőrzésekor, a cseréjekor hibára utaló jelet tapasztal, és arról, és a Felhasználó feladatairól nem tájékoztatja haladéktalanul szóban, majd 15 naptári napon belül írásban a Felhasználót:

Lakossági Felhasználó: 1. 000,-Ft/ alkalom

Nem lakossági Felhasználó: 1. 000,-Ft/alkalom

- Ha a víziközmű-szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást a korlátozást, vagy felfüggesztést követően 3 naptári napon belül nem állítja vissza:

Lakossági és nem lakossági Felhasználó: 500,-Ft/ alkalom, max. 30 nap/alkalom

- Ha üzletszabályzatban, közszolgáltatási szerződésben foglalt egyéb kötelezettségeit bizonyíthatóan nem teljesíti:

Lakossági Felhasználó: 5. 000,-Ft/ alkalom

Nem lakossági Felhasználó: 10. 000,-Ft/alkalom

A Felhasználó szerződésszegése esetén fizetendő kötbér mértéke:

- Ha a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi, a különbözeti közműfejlesztési kvóta megfizetése mellett:
5.000,-Ft/ m³/ 30 nap

- Ha a víziközmű-szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget, akkor:

Lakossági felhasználó esetében, a hátralék összegének 2%-a

Nem lakossági felhasználónál az összeg 5 %-a a kötbér.

- Ha a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget:

Lakossági Felhasználó: 2.000,- Ft,

Nem lakossági Felhasználó: 5.000,-Ft

- Ha a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe; a víziközmű-szolgáltató engedélye nélkül köt rá a törzshálózatra, vagy házi ivóvízhálózatot saját célú vízkivételi művel összeköti, vagy ha a szennyvízelvezető törzshálózatba jogellenesen bevezeti a csapadékvizet:

Lakossági Felhasználó: 30.000,-Ft,

Nem lakossági Felhasználó: 50.000,-Ft

3. sz. melléklet

- Ha a bekötési vízmérőn bárminemű beavatkozást (forgatás, kiépítés) végez, a vízmérést egyéb eszközzel manipulálja, a korlátozó berendezéseket vagy szerelvényeket engedély nélkül eltávolítja:

A helyreállítás költségétől függően 50.000-150.000,-Ft

- Ha a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a víziközmű-szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy – ha erre megállapodás a felhasználót kötelezi – ezek javításáról vagy a cseréjéről, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfagyás elleni védelméről nem gondoskodik:

Lakossági Felhasználó: 5.000,-Ft/ alkalom,

Nem lakossági Felhasználó: 10.000,-Ft/alkalom

- A Felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja:

Lakossági felhasználó: 30.000,- Ft,

Nem lakossági felhasználó: 60.000,- Ft

- Locsolási kedvezmény jogszabályokban előírtaktól eltérő igénybevétele:

Lakossági Felhasználó: 10. 000,-Ft/alkalom

Nem lakossági Felhasználó: 30. 000,-Ft/ alkalom

- Nem megfelelő minőségű szennyvíznek a szennyvízhálózatba bocsátása:

Lakossági Felhasználó: 30. 000,-Ft/ alkalom

Nem lakossági Felhasználó: 90. 000,-Ft/alkalom

- Az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését érintő bejelentés Felhasználói elmulasztása:

Lakossági Felhasználó: 10. 000,-Ft/ alkalom

Nem lakossági Felhasználó: 30. 000,-Ft/alkalom

- A fogyasztásmérő-berendezés, valamint az elhelyezett plomba vagy leszerelését megakadályozó zár megrongálásával, eltávolításával, vagy megkerülésével megvalósuló szabálytalan közműhasználat:

Lakossági Felhasználó: 25. 000,-Ft/ alkalom

Nem lakossági Felhasználó: 75. 000,-Ft/alkalom

- Ha üzletszabályzatban, közszolgáltatási szerződésben foglalt egyéb kötelezettségeit bizonyíthatóan nem teljesíti:

Lakossági Felhasználó: 5. 000,-Ft/ alkalom

Nem lakossági Felhasználó: 10. 000,-Ft/alkalom

4. sz. melléklet

Fogyasztásmérővel nem rendelkező fogyasztási helyek esetében irányadó átalányfogyasztás

	A.	B.	C.
1	1.	Fogyasztási hely (telkek)	
2	1.1.	csak udvari csappal	40 liter/fő/nap
3	1.2.	épületen belüli, de lakáson kívüli közös vízcsappal	60 liter/fő/nap
4	1.3.	mint 1.2., de lakáson kívüli közös vízöblítéses WC-vel	75 liter/fő/nap
5	1.4.	épületen belüli, lakásokon belüli vízcsappal	65 liter/fő/nap
6	1.5.	mint 1.4., de épületen belüli, lakáson kívüli közös vízöblítéses WC-vel	80 liter/fő/nap
7	1.6.	épületen belüli, lakásokon belüli vízcsappal és vízöblítéses WC-vel	95 liter/fő/nap
8	1.7.	épületeken belüli, lakásokon belüli vízcsapokkal, vízöblítéses WC-vel, szilárd tüzelésű vízmelegítővel rendelkező fürdőszobával	120 liter/fő/nap
9	1.8.	mint 1.7., de árammal, gázzal vagy megújuló energiával üzemelő vízmelegítővel	150 liter/fő/nap
10	1.9.	mint 1.8., de távfűtéses melegvízellátással,	180 liter/fő/nap
11	2.	Házikert locsolás az ingatlan beépítetlen területen, de legfeljebb az ingatlanterület 50%-ának alapulvételével	1 liter/m ² /nap
12	3.	Állatállomány itatása (számosállatonként)	40 liter/db/nap
13	4.	Közkifolyókon fogyasztott víz átalánymennyiséget 150 m-es körzetben lakók száma szerint	30 liter/fő/nap

5. sz. melléklet

Kérelem a szociálisan rászoruló személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel/nyilvántartás meghosszabbítása iránt

A)

A FELHASZNÁLÓ TÖLTI KI

1. A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt felhasználási hely

a) egyértelmű meghatározására alkalmas, a víziközmű-szolgáltatónál nyilvántartott azonosító:

.....

b) címe (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

.....

2. A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán felhasználóként megjelölt személy

a) családi és utóneve:

b) születési neve:

c) anyja neve:

d) születési helye és ideje:

e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

.....

3. Ha a víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt személy nem saját jogán, hanem a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri védendő felhasználóként történő nyilvántartásba vételét (nyilvántartásba vételének meghosszabbítását), e személy

a) családi és utóneve:

b) születési neve:

c) anyja neve:

d) születési helye és ideje:

e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

.....

4. A B) rész szerinti igazolás alapján kérem a víziközmű-szolgáltató

a) nyilvántartásába szociálisan rászoruló (védendő) felhasználóként történő felvételem.

b) nyilvántartásában szociálisan rászoruló (védendő) felhasználóként történő nyilvántartásom meghosszabbítását.

Kelt:

.....

felhasználó aláírása

5. sz. melléklet

B)

AZ IGAZGATÁSI SZERV TÖLTI KI

1. Eljáró igazgatási szerv

Megnevezése:

Székhelye:

Igazolom, hogy

(név):

(születési név):

(anyja neve):

(születési helye és ideje):

(lakóhelye):

felhasználó

a) saját jogán,

b) vele egy háztartásban élő

(név):

(születési név):

(anyja neve):

(születési helye és ideje):

(lakóhelye):

személyre tekintettel

a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet 88/B. § (1) bekezdésében foglaltak alapján szociálisan rászoruló felhasználónak minősül.

2. A felhasználó / a vele közös háztartásban élő személy

a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,

b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,

c) a Szocvtv. 45. § (1) bekezdés a) pontja szerint a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,

d) a Szocvtv. 40–44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,

e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,

f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül,

g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett nevelésbe vett gyermeket, vagy

h) az MR Községi Lakásalap Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társasággal a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény szerinti, illetve az egyes otthonteremtési állami feladatok karitatív szervezetek általi átvállalásáról szóló 2021. évi LXXXVI. törvény szerinti, a szociális lakásgazdálkodás keretében létrejött bérleti jogviszonyban áll,

i) a Szocvtv. 38–39/C. §-a szerinti gyermekek otthongondozási díjában részesül.

(A megfelelő rész aláhúzendó.)

3. A felhasználó szociális rászorultságának fennállását a(z)
számú határozat alapján igazolom.

5. sz. melléklet

A felhasználó szociális rászorultságát a fentiek szerint megalapozó körülmény

a) határozatlan ideig,

b) határozott ideig:-ig
áll fenn.

4. Ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

5. Ez az igazolás (cím) felhasználási helyen történő felhasználásra került kiadásra.

Kelt:

P. H

.....

eljáró igazgatási szerv

5. sz. melléklet

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

1. Az űrlapot géppel vagy tollal, nyomtatott betűkkel kell kitölteni.
2. A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 58/A. § (1) bekezdése alapján a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel szociálisan rászoruló felhasználóként és/vagy fogyatékkal élő felhasználóként kérelmezhető.
3. A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet 88/B. § (1) bekezdése értelmében szociálisan rászoruló felhasználónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki vagy akinek háztartásában élő személy
 - a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
 - b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
 - c) a Szocvtv. 45. § (1) bekezdés a) pontja szerint a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,
 - d) a Szocvtv. 40–44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
 - e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
 - f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül,
 - g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett nevelésbe vett gyermeket, vagy
 - h) az MR Községi Lakásalap Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társasággal a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény szerinti, illetve az egyes otthonteremtési állami feladatok karitatív szervezetek általi átvállalásáról szóló 2021. évi LXXXVI. törvény szerinti, a szociális lakásgazdálkodás keretében létrejött bérleti jogviszonyban áll,
 - i) a Szocvtv. 38–39/C. §-a szerinti gyermekek otthongondozási díjában részesül.
4. A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 2. § 30. pontja szerint fogyatékkal élő felhasználó
 - a) a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy,
 - b) a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá
 - c) az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti.
5. Az az igénylő, aki egyidejűleg mind szociálisan rászoruló felhasználónak, mind fogyatékkal élő felhasználónak minősül, mindkét jogcímen történő nyilvántartásba vételét kezdeményezheti, és egyaránt jogosulttá válhat a szociálisan rászoruló felhasználóknak nyújtott kedvezményekre, valamint a fogyatékkal élőket megillető különleges bánásmódra. Ebben az esetben külön-külön igazolni kell, hogy a felhasználó szociálisan rászoruló felhasználónak, illetve fogyatékkal élő felhasználónak minősül. A fogyatékkal élő felhasználóként történő nyilvántartásba vétel iránti kérelemhez a 10. melléklet szerinti adatlapot kell benyújtani.
6. Az A) részben szereplő adatokat a felhasználó tölti ki, és az adatok valóságát aláírásával igazolja.
7. A B) részben szereplő adatokat az a szerv tölti ki, amelyik a szociális rászorultságot megalapozó jogosultságot, ellátást, tényt megállapította.
8. Tekintettel arra, hogy a védendő felhasználó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja, ugyanazon igénylőnek, felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.
9. Az igazolást a lakossági felhasználónak kell benyújtania a víziközmű-szolgáltatóhoz az igazolás kiállításától számított 30 napon belül, a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor. A 30 nap elteltét követően az igénylőnek új igazolást kell kérnie.
10. A nyilvántartásba történő felvételt követő évtől a szociálisan rászoruló felhasználó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll.

6. sz. melléklet

Kérelem fogyatékkal élő személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel / nyilvántartás meghosszabbítása iránt

A) A FELHASZNÁLÓ TÖLTI KI

1. A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt felhasználási hely
 - a) egyértelmű meghatározására alkalmas, a víziközmű-szolgáltatónál nyilvántartott azonosító:
 - b) címe (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):
2. A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán felhasználóként megjelölt személy
 - a) családi és utóneve:
 - b) születési neve:
 - c) anyja neve:
 - d) születési helye és ideje:
 - e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):
.....
 - f) víziközmű-szolgáltatás átmeneti üzemzavara (szolgáltatási szünet) esetén értesítendő személy családi és utóneve, értesítési címe (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó), telefonszáma:
.....
3. Ha a víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt személy nem saját jogán, hanem a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri védendő felhasználóként történő nyilvántartásba vételét (nyilvántartásba vételének meghosszabbítását), e személy
 - a) családi és utóneve:
 - b) születési neve:
 - c) anyja neve:
 - d) születési helye és ideje:
 - e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):
4. A B) rész szerinti igazolás alapján kérem a víziközmű-szolgáltató
 - a) nyilvántartásába fogyatékkal élő (védendő) felhasználóként történő felvételem,
 - b) nyilvántartásában fogyatékkal élő (védendő) felhasználóként történő nyilvántartásom meghosszabbítását.
5. Nyilatkozom, hogy a fogyatékkal élő felhasználóként megjelölt személy háztartásában
 - a) van
 - b) nincsolyan személy, aki nem minősül fogyatékkal élőnek.
6. Az alábbi típusú különleges bánásmód (bánásmódok) alkalmazását kérem a víziközmű-szolgáltatótól:
 - a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
 - b) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,
 - c) az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,
 - d) a számla értelmezéséhez a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség, helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás,
 - e) egyéb szolgáltatás, éspedig:,

Kelt:.....

.....
Felhasználó/ eltartó aláírása

6. sz. melléklet

B) AZ IGAZGATÁSI SZERV TÖLTI KI

1. Eljáró igazgatási szerv megnevezése:

Székhelye:

A(z) számú határozat alapján igazolom, hogy

a) (név):

(születési név):

(anyja neve):

(születési helye és ideje):

(lakóhelye):

felhasználó

b) a fenti felhasználóval egy háztartásban lakó

(név):

(születési név):

(anyja neve):

(születési helye és ideje):

(lakóhelye):

személy

i) a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti
fogyatékosági támogatásban részesül,

ii) a vakok személyi járadékában részesül.

2. Ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki
igazolás.

3. Ez az igazolás (cím) felhasználási
helyen történő felhasználásra került kiadásra.

Kelt:.....

P. H.

.....
eljáró igazgatási szerv

6. sz. melléklet

C) A KEZELŐORVOS – ENNEK HIÁNYÁBAN A HÁZIORVOS – TÖLTI KI

1. Orvos neve (egészségügyi szolgáltató megnevezése):
2. Orvos címe (egészségügyi szolgáltató székhelye):
3. Orvos pecsétszáma (egészségügyi szolgáltató működési engedélyének száma):
4. Igazolom, hogy a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 88/D. § (3) bekezdésében foglaltak alapján az igénylő vagy a vele közös háztartásban élő személy adatai és fogyatékoságának jellege a következő:

	A	B	C	D
1	Név (születési név)	Születési hely és idő	Lakóhely	Korlátozottság jellege 1
2				
3				
4				
5				
6				

5. A táblázatban fel kell tüntetni az igénylőt, akit a fogyatékosága okán különleges bánásmódban kell részesíteni a vízfelhasználás során.

6. Álláspontom szerint a fogyasztó tekintetében az alábbi típusú különleges bánásmód (bánásmódok) alkalmazása lehet indokolt:

- a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
- b) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,
- c) a számla értelmezéséhez a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség, különösen nagyobb betűmérettel nyomtatott számla, helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás,
- d) egyéb szolgáltatás, éspedig:

.....

7. A fogyatékkal élő személy vonatkozásában a vízszolgáltatás felfüggesztésének, szünetelésének esetén értesítendő személy vagy szervezet neve, telefonszáma:

8. Alulírott, mint a fent megjelölt személy orvosi ellátását végző orvos, kijelentem, hogy a fent megjelölt fogyatékosági állapotra vonatkozó adatok a valóságnak megfelelnek.

Kelt:.....

P. H.

.....
orvos aláírása

6. sz. melléklet

D) KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

1. Az űrlapot géppel vagy tollal, nyomtatott betűkkel kell kitölteni.
2. A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 58/A. § (1) bekezdése és 61/A. § (1) bekezdése alapján a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel fogyatékkal élő felhasználóként és/vagy szociálisan rászoruló fogyasztóként kérelmezhető.
3. A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 2. § 30. pontja szerint fogyatékkal élő fogyasztó
 - a) a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy,
 - b) a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá
 - c) az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti.
4. A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 88/B. § (1) bekezdése alapján szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki vagy akinek háztartásában élő személy
 - a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
 - b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
 - c) a Szocvtv. 45. § (1) bekezdés a) pontja szerint a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,
 - d) a Szocvtv. 40–44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
 - e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
 - f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül,
 - g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett nevelésbe vett gyermeket, vagy
 - h) az MR Községi Lakásalap Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társasággal a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény szerinti, illetve az egyes otthonteremtési állami feladatok karitatív szervezetek általi átvállalásáról szóló 2021. évi LXXXVI. törvény szerinti, a szociális lakásgazdálkodás keretében létrejött bérleti jogviszonyban áll,
 - i) a Szocvtv. 38–39/C. §-a szerinti gyermekek otthongondozási díjában részesül.
5. Az az igénylő, aki egyidejűleg mind fogyatékkal élő felhasználónak, mind szociálisan rászoruló felhasználónak minősül, mindkét jogcímen történő nyilvántartásba vételét kezdeményezheti, és egyaránt jogosulttá válhat a fogyatékkal élőket megillető különleges bánásmódra, valamint a szociálisan rászoruló felhasználóknak nyújtott kedvezményekre. Ebben az esetben külön-külön igazolni kell, hogy a felhasználó fogyatékkal élő felhasználónak, illetve szociálisan rászoruló felhasználónak minősül. A szociálisan rászoruló felhasználóként történő nyilvántartásba vétel iránti kérelemhez a 9. melléklet szerinti adatlapot kell benyújtani.
6. Tekintettel arra, hogy a védendő felhasználó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja, ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

6. sz. melléklet

7. Az A) részben szereplő adatokat az igénylő vagy eltartója tölti ki, és az adatok valódiságát aláírásával igazolja.
8. A B) részben szereplő adatokat a fogyatékkal élő személyt megillető fenti támogatásokat megállapító vagy folyósító szerv tölti ki.
9. A C) részt a fogyatékkal élő személyt kezelő orvos – ennek hiányában a háziorvos – tölti ki, a következők szerint:
 - a) a Rendelet 88/D. § (1) bekezdés b) pont bb) alpontját kell megjelölni, ha a fogyatékkal élő személy fogyatékosági támogatásban részesül,
 - b) a Rendelet 88/D. § (1) bekezdés b) pont bc) alpontját kell megjelölni, ha a vízszolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása a lakossági felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti.
10. Az orvos által a fogyatékoság jellege alapján javasolt különleges bánásmódot a víziközmű-szolgáltató az üzletszabályzatában meghatározottakkal összhangban biztosítja.
11. Az értesítendő személy vagy szervezet neve, telefonszáma mezőbe annak a személynek a nevét, telefonszámát kell beírni, aki a szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása vagy megszüntetése esetén érdemben tud egyeztetni az érintett víziközmű-szolgáltatóval a szükséges intézkedések megtételéről.
12. Az egészségi állapotra vonatkozó besorolás valódiságát az orvos aláírásával igazolja.
13. A fogyatékoság jellegét igazoló orvos részére be kell mutatni a fogyatékkal élő személy fogyatékosága tekintetében a rehabilitációs szakértői szerv által kiállított szakvéleményt, szakhatósági állásfoglalást, határozatot, amennyiben ilyen készült.
14. Az igazolást az igénylőnek kell benyújtania a víziközmű-szolgáltatóhoz az igazolás kiállításától számított 30 napon belül, a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor. A 30 nap elteltét követően az igénylőnek új igazolást kell kérnie.
15. A nyilvántartásba történő felvételt követő évtől a védendő felhasználó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll. Nem kell évenkénti igazolást benyújtania a fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásában szereplő személynek, ha az állapotában, illetve a háztartásában lakó fogyatékkal élő személy állapotában – orvosi szakvéleménnyel igazolhatóan – nem várható jelentős javulás.

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás



Szabályzat száma: **SZ.08.**

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Készítette: Juhász Dóra minőségirányítási vezető	Felülvizsgálta: Opicz Ágnes gazdasági igazgató	Jóváhagyta: Kendli Richárd elnök-vezérigazgató

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.

8. kiadás

TARTALOMJEGYZÉK

1.	A szabályzat célja.....	4
2.	A szabályzat hatálya.....	4
3.	Eljárás és felelősség	4
3.1.	Az ügyfélszolgálat működése	4
3.1.1.	Az ügyfélszolgálat feladatai	5
3.1.2.	Szervezeti felépítés.....	5
3.1.3.	Ügyfélfogadási rend	6
3.1.4.	Elvégzendő munkafolyamatok	6
3.1.5.	Felelősség	11
3.2.	A műszaki ügyfélszolgálat működése	11
3.2.1.	A műszaki ügyfélszolgálat feladatai.....	11
3.2.2.	Szervezeti felépítés.....	12
3.2.3.	Ügyfélfogadási rend	12
3.2.4.	A műszaki ügyfélszolgálaton elvégzendő munkafolyamatok	13
3.2.5.	Felelősség.....	16
3.3.	Hibajelentések kezelése a központi üzemirányító szolgálaton.....	17
3.3.1.	A központi üzemirányító szolgálat működése	17
3.3.2.	Szervezeti felépítés.....	17
3.3.3.	Elérhetőségek működésének időbeli szabályozása	17
3.3.4.	A hibabejelentések kezelésének folyamatai	18
3.4.	Portaszolgálat a ZRt. központi telephelyén	20
3.4.1.	Portaszolgálat működése és feladatai	20
3.4.2.	Felelősség.....	21
3.5.	A felhasználói megkeresések, hibabejelentések fogadása és statisztikai elemzése.....	21
3.6.	A levélben érkezett reklamációk kezelése.....	21
3.7.	Telefonon érkező reklamációk kezelése, telefonon történő tájékoztatás, telefonos bejelentések fogadása	22
3.8.	A személyes reklamációk kezelése.....	22
3.9.	Jogosultságok és adatvédelem	23
3.10.	Az ügyfélszolgálati, illetve a felhasználói kapcsolattartást ellátó, és a hibabejelentést felvevő munkatársaktól elvárt követelmények.....	24
4.	Dokumentálás, megőrzés	25

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

Nyomtatványok

- SZ08-NY01 Adatlap felhasználói bejelentésről
- SZ08-NY02 Feljegyzés műszaki ügyintézésről
- SZ08-NY03 Használatbavételi hozzájárulás (magánszemély, lakóház)
- SZ08-NY04 Használatbavételi hozzájárulás (közületi)

Mellékletek

Nincsenek.

Kapcsolódó eljárások, nyomtatványok

- EU8.2-NY04 Változás bejelentő lap
- EU8.2- NY06 Szolgáltatási szerződés
- EU7.1-NY07 Pontossági vizsgálat megrendelő
- EU7.1-NY07 -1 Szerkezeti vizsgálat megrendelő
- EU8.2-NY03 Megrendelés
- EU8.5-NY08 Hibarögzítő és javítási napló
- EU.8.2-NY05 Helyszíni ellenőrzésről jegyzőkönyv
- SZ.06. Iratkezelési szabályzat
- Üzletszabályzat

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.

8. kiadás

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy rögzítse a felhasználói kapcsolattartás és az ügyfélszolgálati tevékenység ellátásának, a reklamációk kezelése módjának valamint a hibabejelentések fogadásának, továbbításának és a hiba elhárításának folyamatait.

A Társaság céljaival összhangban a szabályzat megalkotása hozzájárul ahhoz, hogy a felhasználóink igényeit a legmegfelelőbbben kiszolgáljuk, panaszaik kezelését az elvárásaiknak megfelelő módon végezzük.

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya – a megfelelő fejezet alkalmazásával – a részvénytársaság egész területén minden olyan egységre és munkavállalóra kiterjed, amelyek részt vesznek az ügyfélszolgálati tevékenységben, illetve a felhasználókkal való kapcsolattartás, panaszkezelés, hibabejelentés és elhárítás folyamataiban.

Ezek az egységek és az ott zajló tevékenységek a következők:

- Ügyfélszolgálati Iroda Nagykanizsa – központi ügyfélszolgálat,
- Műszaki osztály Nagykanizsa – műszaki ügyintézés,
- Központi Üzemirányító szolgálat (Molnári, Vízműtelep 060/1 hrsz.) – hibabejelentések fogadása és továbbítása,
- Ágazatok készenléti szolgálatot ellátó dolgozói – hibaelhárítás,
- Portaszolgálat – dolgozók és ügyfelek belépésének felügyelete.

3. Eljárás és felelősség

3.1. Az ügyfélszolgálat működése

A központi ügyfélszolgálaton (Nagykanizsa) zajlik a telefonon, írásban illetve személyesen

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.

8. kiadás

történő felhasználói bejelentések (információk, kérdések, reklamációk, kérések) fogadása, feldolgozása, a fogyasztással kapcsolatos ügyek intézése illetve továbbítása a megfelelő egységek felé, valamint a felhasználók tájékoztatása.

3.1.1. Az ügyfélszolgálat feladatai

- Számlareklamációk fogadása, számlák mennyiségi (mérési) reklamációjának kivizsgálásra történő továbbítása, tájékoztatás a számlák tartalmáról.
- Felhasználó változás átvezetése.
- Felhasználók adataiban történő változások fogadása.
- Részszámlák szennyvízmennyiségi adatváltozásának fogadása.
- Bejelentett mérőállások rögzítése.
- Részletfizetési kérelem fogadása, továbbítása, elbírálás utáni megválaszolása.
- Azonnal ki nem vizsgálható bejelentések rögzítése, továbbítása.
- Feladataikkal kapcsolatos pénzügyi, számlázási igazolások kiadása.
- Szolgáltatási szerződések elkészítése, postázása, lefűzése.
- Felhasználók teljes körű tájékoztatása a víz- és csatornaszolgáltatással kapcsolatban.
- Ügyfélszolgálati statisztikákhoz nyilvántartás vezetése, adatszolgáltatás.

3.1.2. Szervezeti felépítés

Az ügyfélszolgálat közvetlenül az értékesítési osztály, ügyfélszolgálati csoportvezető irányítása alá tartozik. Feladata az ügyfélszolgálati tevékenység felügyelete.

Az operatív munkavégzést 1 fő ügyfélszolgálati csoportvezető és 3 fő ügyfélszolgálati ügyintéző látja el. Az ügyfélszolgálati csoportvezető feladata, hogy koordinálja az iroda tevékenységét. A csoportvezető és a 3 fő ügyfélszolgálati ügyintéző fogadja és kivizsgálásra továbbítja a reklamációkat. A felhasználói megkeresések ügyintézésének határidejét a Társaság Üzletszabályzata tartalmazza. A reklamációkat megőrzi és gondosan lefűzi. A személyesen, telefonon vagy levélben érkezett felhasználói megkereséseket feldolgozzák, a megkeresésekből származó ügyeket intézik illetve továbbítják a megfelelő egység felé. A telefonon érkezett felhasználói megkeresésekről hangfelvétel készül, mely egyedi azonosító számmal rendelkezik és öt évig megőrzésre kerül Társaságunk által. A számlázással, és egyéb

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

felhasználói változással kapcsolatos teendőket intézik, továbbá a pénztárosi teendőket ellátják. Az ügyfélszolgálati forgalomról statisztikák készítéséhez szükséges nyilvántartásokat vezetnek.

Az ügyfélszolgálatnál együttműködve fogyasztásellenőrzési és leolvasási csoport látja el a felhasználói bejelentések helyszíni kivizsgálását, és egyéb (mérőállás, csőtörések kivizsgálása stb.) ellenőrzési jellegű tevékenységeket.

Fogyasztóvédelmi referens feladatai: A felhasználókat érintő tevékenységek figyelemmel kísérése. Az alkalmazottak részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás és képzés szervezése. Kapcsolattartás a fogyasztóvédelmi hatósággal, a területileg illetékes békéltető testülettel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervezetekkel.

3.1.3. Ügyfélfogadási rend

Hétfő	8 – 14
Kedd	8 – 14
Szerda	8 – 20
Csütörtök	8 – 14
Péntek	8 – 14

Áthelyezett munkanappal, ünnepnappal érintett hetek ügyfélszolgálati eltérő nyitvatartási idejét a Víziközmű-szolgáltató az érintett hetet megelőző 30 nappal korábban a honlapján, valamint az ügyfélszolgálati iroda bejáratán feltüntetve közzéteszi.

3.1.4. Elvégzendő munkafolyamatok

- Számlareklamációk fogadása, tájékoztatás a számlák tartalmáról

Az ügyfél meghallgatását követően pontosítani szükséges a kifogást, és célszerű az ügyfél részére összefoglalni.

Ha az ügyfél a számlázott mennyiséget kifogásolja, össze kell hasonlítani az adatokat a korábbi fogyasztás adataival, szükség esetén bevonva a fogyasztás ellenőrzési és leolvasási csoportot.

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

Ha az ügyfél panasza a befizetésekkel kapcsolatos, a pénzügyi rendszerben ellenőrizni kell a befizetéseket.

Ha a kiszámlázott fogyasztás megváltoztatása indokolt, módosított számla készítendő, ha a felhasználó kifogása alaptalan, az eltérések valós okát udvariasan el kell magyarázni.

A számlareklamáció írásbeli rögzítésére az SZ08-NY01 Adatlap felhasználói bejelentésről formanyomtatványt kell használni.

- Felhasználó változás átvezetése

Ha a felhasználási helyen a felhasználó személye megváltozik, a korábbi és az új felhasználó a változást legkésőbb - a felhasználó elhalálozásának kivételével - a birtokátruházástól számított 15 napon belül kötelesek a víziközmű-szolgáltatónak az üzletszabályzatban foglaltak szerint bejelenteni és annak rendelkezései szerint eljárni.

A korábbi felhasználó a keretében a közszolgáltatási szerződését is felmondja. A felmondás az új felhasználóval létrejött közszolgálati szerződés hatálybalépése napján hatályosul.

A bejelentésének legalább a következőket kell tartalmaznia:

a) a felhasználási helyre vonatkozóan

aa) a felhasználási hely címe és felhasználó azonosító száma,

ab) a fogyasztásmérő berendezés gyári száma és

ac) a fogyasztásmérő berendezés mérőállása a birtokátruházás napján,

b) a korábbi felhasználó vonatkozásában

ba) Vksztv. 61. § (1) bekezdésében meghatározott adatai,

bb) új lakcíme és

bc) víziközmű-szolgáltatónál nyilvántartott felhasználói azonosító száma,

c) nyilatkozat a közszolgáltatási szerződés felmondásáról,

d) a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcíme,

e) az új felhasználó vonatkozásában a Vksztv. 61. § (1) bekezdésében meghatározott adatok,

f) a bejelentés kelte és

g) a korábbi felhasználó vagy annak helyén az örökös bejelentő, valamint az új felhasználó aláírása.

A bejelentés egyúttal az új felhasználó közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének is minősül.

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

A bejelentést a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott adattartalmú formanyomtatványon vagy a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló 2022. évi XXII. törvényben meghatározott adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján (a továbbiakban: adatváltozás-kezelési szolgáltatás) kell benyújtani. A víziközmű-szolgáltató a formanyomtatványt az ügyfélszolgálatán hozzáférhetővé teszi és honlapján elektronikusan letölthető formátumban közzéteszi, továbbá azt kérés esetén a korábbi felhasználó vagy az új felhasználó számára postai úton is megküldi.

A felhasználó elhalálozása esetén az örökös az elhalálozás tényét legkésőbb annak tudomására jutása napjától számított 60 napon belül a víziközmű-szolgáltató számára a meghatározott formanyomtatványon vagy adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján bejelenti. A bejelentésnek legalább az a) pont, a b) pont ba) alpontja, valamint d)-g) pontja szerinti adatokat, valamint a halotti anyakönyvi kivonat másolatát kell tartalmaznia. A bejelentés az örökös közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének minősül.

Ha a felhasználó a felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével felhagy, a felhasználási hely tekintetében mindaddig felel a víziközmű-szolgáltatóval szemben a víziközmű-szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítéséért, amíg a bejelentést meg nem teszi vagy nem kéri a szüneteltetést.

A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása a víziközmű-szolgáltatót terheli.

A víziközmű-szolgáltató a helyszíni ellenőrzéstől eltekinthet, ha a régi és az új felhasználó a bejelentés során a nyomtatvány mellékleteként meghatározott kötelező elemeken felül a mérőhelyet, annak közvetlen környezetét, a csatlakozásokat és az oldható kötések bemutatását, valamint a fogyasztásmérő berendezést, a vízmérő állását és a vízmérő gyári számát bemutató fényképfelvételeket csatol.

A felhasználó személyében történő változás esetén a víziközmű-szolgáltató a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül helyszíni ellenőrzést tart, amennyiben a bejelentett vagy a víziközmű-szolgáltató rendelkezésre álló adatok alapján azt bármelyik fél szükségesnek tartja. A helyszíni ellenőrzésre vonatkozó igényt írásban kell jelezni a felhasználónak, a felhasználó személyében történő változás bejelentésekor. Az ellenőrzési jegyzőkönyvben rögzíteni kell a fogyasztásmérő berendezés állását és a mérőberendezés, illetve a leszerelést

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

megakadályozó zár vagy plomba szemrevételezéssel megállapított állapotát, és minden lényeges tény, adatot és nyilatkozatot. A jegyzőkönyvnek a felhasználó által aláírt egy példányát a víziközmű-szolgáltató a felhasználó részére átadja, másik példányát megőrizi, és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatja.

A bejelentés napjától az új felhasználót terheli a közszolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítése, ha a felhasználási helyen az előzetes írásbeli felszólítás ellenére a helyszíni ellenőrzést az új felhasználó vagy képviselője akadályozza.

Ha a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzési feladatának a felhasználóváltás bejelentésétől számított 30 napon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat felhasználói szerződésszegésre, és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt a felhasználóval szemben, kivéve, ha a felhasználó az előírt dokumentumokat a víziközmű-szolgáltató rendelkezésére bocsátotta, és a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzéstől eltekint.

Amennyiben valamelyikük nincs jelen, 3. személynek vagy akár a másik félnek meghatalmazást adhat.

Ki kell tölteni az EU8.2-NY04 változás bejelentő lapot, a szükséges adatok felvétele céljából.

A régi felhasználónak a bejelentett mérőállásig az ügyfélszolgálat pénztárában el kell számolnia. A számlázási csoport a részére végszámlát készít, melyet utólag kipoztáznak.

Ha a belépő új felhasználónak víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetnie, e megállapodást a műszaki osztállyal meg kell kötni, és annak befizetéséig (a befizetés igazolásáig) az átjelentés nem folytatható.

Az ügyfélszolgálati ügyintéző szolgáltatási szerződést készít (EU8.2– NY06) majd 2 példányt aláírva kipoztáznak az ügyfélnek, aki aláírás után visszajuttatja az ügyfélszolgálati irodának.

- A felhasználó adataiban történő változás

Az ügyfél által bejelentett adatokat a szükséges mértékű ellenőrzést követően a számlázási rendszeren, és indokolt esetben a szolgáltatási szerződésen át kell vezetni. Ilyen változások többek között a felhasználó nevének változása, számlázási cím változása.

- Rész-számlák adat változtatásának pontosítása

A felhasználó által, határidőn belül bejelentett módosítást a számlázási rendszerbe be kell

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

vezetni. Abban az esetben, ha a kért korrekció irreális, a felhasználó figyelmét fel kell hívni arra, hogy a végszámlánál a különbözet egyszerre fog megjelenni.

- Bejelentett mérőállások rögzítése

A bejelentés érkezhetsz írásban (posta, email), telefonon és személyesen, honlapon (www.dzviz.hu) keresztül. Minden esetben fogadni kell, majd a rendszerbe be kell vezetni.

- Részletfizetési kérelem fogadása, elbírálása

A részletfizetési kérelem érkezhetsz postán vagy személyesen. A részletfizetési kérelem az érkeztesítés követően (MONDOC) az értékesítési osztályhoz kerül ügyintézésre. Az elbírálás során figyelembe veszik a tartozás mértékét, fennállásának időtartamát, a felhasználó fizetési szokásait, és további egyedi körülményeket. Az elbírálás után a kérelem engedélyezéséről vagy elutasításáról az ügyfélszolgálati ügyintéző írásban értesíti a felhasználót. Engedélyezés esetén tájékoztatja a részletek fizetésének üteméről és a részletek összegéről, továbbá megfelelő számú postai befizetési utalványt mellékel. Elutasítás esetén a szükséges mértékben tájékoztatja az elutasítás indokáról.

A felhasználót tájékoztatni szükséges a védendő felhasználói státusz lehetőségéről.

- Vízdijszámlák mennyiségi (mérési) reklamációinak kivizsgálása

Ha szükséges, a fogyasztásellenőrzési és leolvasási csoporttal ellenőrző leolvasást kell végeztetni a pontos leolvasás tisztázása érdekében.

Amennyiben a mennyiségi reklamáció nem pontatlan leolvasásból ered, tájékoztatni kell a felhasználót az ellenőrző hitelesítés lehetőségéről illetve helyszíni vizsgálatot kell végezni a fogyasztásellenőrzési és leolvasási csoport bevonásával.

- Vízmérők reklamációs, pontossági ellenőrzésének ügyintézése

A felhasználó az ügyfélszolgálati irodán a rendszeresített formanyomtatványon (EU7.1-NY07 Pontossági vizsgálat megrendelő, illetve a pontossági vizsgálatot követően EU7.1-NY07-1 Szerkezeti vizsgálat megrendelő) megrendeli az ellenőrzést.

- Felhasználási helyek ellenőrzése az üzemvezetőség személyi állományának

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

közreműködésével

Felhasználói reklamációként vetődik fel a probléma, ha a főmérőn fennmaradó számlázott vízmennyiséget reklamálja a felhasználó.

Időpont egyeztetést követően a felhasználókkal helyszíni ellenőrzést végez. Az ellenőrzés kiterjed a mérőállásokra, a mérők állapotára (álló mérő).

- Azonnal ki nem vizsgálható bejelentések rögzítése, továbbítása

Az írásban, telefonon és személyesen érkező bejelentéseket (hibabejelentések, különböző típusú reklamációk) rögzítik az SZ08-NY01 Adatlap felhasználói bejelentésekről formanyomtatványon, melyen feljegyzik a bejelentés tárgyát és kivizsgálás céljából továbbítják a megfelelő üzemvezetőség felé.

- Igazolások kiadása

A felhasználó kérésére fogyasztási, illetve folyószámla adatairól szóló igazolást kell kiadni.

3.1.5. Felelősség

A nagykánizsai ügyfélszolgálati iroda 3.1.4. pont alatt felsorolt tevékenységeiért felelős a feladatot végző munkatárs, az értékesítési osztályvezető, vagy – a megkeresés jellegétől függően – a gazdasági igazgató.

3.2. A műszaki ügyfélszolgálat működése

3.2.1. A műszaki ügyfélszolgálat feladatai

- Víziközmű csatlakozás ügyintézése
 - Víz- és szennyvízcsatorna bekötés megrendelésének fogadása
 - vízmérő, locsolási vízmérő felszerelés kérelme
 - fagyott mérő csere
 - bekötés szüneteltetés, megszüntetés
 - vízmérő ellenőrző felülvizsgálatának megrendelése
 - vízmérő szűkítő eltávolítása

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

- Közműegyeztetések lefolytatása
- Igazolások, hozzájárulások kiadása
 - Víziközmű kezelői hozzájárulások
 - Használatba vételi hozzájárulások
- Eljárásokon való részvétel
- Víziközmű fejlesztési hozzájárulás ügyintézése
- Felhasználói bejelentések, reklamációk, ügyintézése
- Általános műszaki tájékoztatás
- Eljárásokon való részvétel
- Társaság víziközmű beruházásainak műszaki lebonyolításában részvétel
- Nyilvántartások vezetése.

3.2.2. Szervezeti felépítés

Jól képzett, szakmai tapasztalattal rendelkező műszaki szakemberekből álló csapat garantálja az ügyfelek szakszerű, udvarias kiszolgálatát.

A műszaki ügyfélszolgálat közvetlen irányítását a műszaki osztályvezető végzi, felettese a műszaki igazgató. A műszaki osztályvezető koordinálja a műszaki osztály tevékenységét. Az operatív munkavégzést 1 fő hidrogeológus és 3 fő műszaki ügyintéző végzi.

3.2.3. Ügyfélfogadási rend

Az ügyfelek fogadási ideje:

Hétfő	8 – 14
Kedd	8 – 14
Szerda	8 – 20
Csütörtök	8 – 14
Péntek	8 – 14

Áthelyezett munkanappal, ünnepnappal érintett hetek ügyfélszolgálati eltérő nyitvatartási idejét a Víziközmű-szolgáltató az érintett hetet megelőző 30 nappal korábban a honlapján, valamint az ügyfélszolgálati iroda bejáratán feltüntetve közzéteszi.

7. sz. melléklet

Az ügyfelek részére a tájékoztatást minden esetben biztosítani szükséges.

3.2.4. A műszaki ügyfélszolgálaton elvégzendő munkafolyamatok

- A víziközmű csatlakozások ügyintézése

Az ingatlan víziközmű csatlakozás ügyintézését az ingatlan tulajdonosa vagy általa felhatalmazott személy kezdeményezheti a Műszaki ügyfélszolgálaton.

A víziközmű törzshálózat mentén fekvő ingatlanok bekötését – a jogszabályokban meghatározottak szerint és a Szolgáltató előírásait betartva- bekötővezetékkel kell megvalósítani.

A víziközmű csatlakozás létesítésére vonatkozó igényt a Szolgáltatónak írásban kell bejelenteni a szükséges (EU8.2-NY03 Megrendelés) nyomtatványok kitöltésével, az alábbi megrendelések-esetén.

- Víz- és szennyvízcsatorna bekötés
- vízmérő, locsolási vízmérő felszerelés
- fagyott mérő csere
- bekötés szüneteltetése, megszüntetése
- vízmérő ellenőrző felülvizsgálat
- vízmérő szűkítő eltávolítása.

- Víz- és szennyvízcsatorna bekötések ügyintézése

Az ügyfél megkeresi a műszaki ügyfélszolgálatot ivóvíz – valamint szennyvízcsatorna bekötési igényével. Az ügyintéző térképi nyilvántartásunk segítségével egyeztetni az ügyfél kérelmét, a megkeresés jellegétől függően egyeztet az illetékes Polgármesteri Hivatallal, közműfejlesztési hozzájárulás tekintetében vizsgálatot végez.

Amennyiben az ingatlan előtt a közterületen közüzemi vezeték kiépítése megtörtént, úgy a bekötővezeték kiépítés megrendelésének kérelme írásban rögzítésre kerül. A bekötés megrendelése tartalmazza: a bekötővezeték tervezését, a társ közművekkel való egyeztetést, szükséges engedélyek beszerzését, a bekötés kivitelezését, majd a kiépített bekötővezeték geodéziai bemérését, továbbá gravitációs szennyvízcsatorna bekötővezeték megrendelésekor

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

az újonnan kiépített bekötővezeték kamerás vizsgálatát, nyomott üzemű szennyvizcsatorna bekötés kiépítésekor a nyomáspróbát. Amennyiben az ügyfél rendelkezik bekötővezeték tervvel, a tervet Társaságunk véleményezi.

A bekötővezeték kiépítés megrendelést követően a műszaki ügyfélszolgálat előkészíti a vállalkozói szerződést.

A vállalkozói szerződés mindkét részlől történő hitelesítése után, a szerződésben foglaltak szerint a munkát az elkészített és egyeztetett tervvel együtt a műszaki ügyfélszolgálat átadja munkavégzésre a kivitelezésért felelős vezetőnek. A kiépítés elvégzése után szükséges a geodéziai bemérés elvégzésre, mely a társaság térképi nyilvántartásába bekerül.

A bekötővezeték létesítését követően az ügyfélszolgálati iroda ügyintézője megalkotja a szolgáltatói szerződést, valamint a számlázási rendszerbe rögzítésre kerül az új kiépítés.

- Víz mérő, locsolási víz mérő felszerelés

A műszaki ügyfélszolgálat felveszi a megrendelést. Az locsolási víz mérő telepítéséhez szükséges tervrajz, műszaki leírás birtokában, felszerelés díjának ügyfél által történő megfizetését követően a munkát átadja munkavégzésre a kivitelezésért felelős vezetőnek a műszaki ügyintéző. A kiépítés megtörténte után az ügyfélszolgálati iroda ügyintézője megalkotja a szolgáltatói szerződést, valamint a számlázási rendszerbe rögzítésre kerül az új kiépítés.

Az locsolási víz mérő felszerelésének feltételei:

- Felhasználó biztosítja, hogy az locsolási víz mérőről csak locsolási vízfelhasználás történhet.
- Az locsolási víz mérőn vett víz csatornahálózatba nem vezethető.
- A szolgáltatás kialakításának ellenőrzéséhez a Felhasználó feltétel nélküli és visszavonhatatlan hozzájárulását adja.

- Fagyott mérő csere

A műszaki ügyfélszolgálat rögzíti a megrendelést, a csere díjának megfizetését követően a kivitelezésért felelős vezetőnek átadja munkavégzésre. A munka végeztével az ügyfélszolgálati iroda ügyintézője módosítja a közszolgáltatási szerződést, valamint a

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

számlázási rendszerbe átvezeti a felszerelt új mérő paramétereit.

- Bekötés szüneteltetése, megszüntetése

Azon felhasználóknak, akik a bekötés szüneteltetés, illetve a megszüntetés mellett döntenek, a megrendeléssel kapcsolatban a műszaki ügyfélszolgálathoz kell kérésükkel fordulni. A bekötés szüneteltetése a mérő kiépítését, a megszüntetés a bekötővezeték gerincvezetékéről való megszüntetést tartalmazza. A díj megfizetését követően a műszaki ügyfélszolgálat a megrendelést a kivitelezésért felelős vezetőnek átadja munkavégzésre. A bekötés szüneteltetés, megszüntetés munkálat elvégzését követően az ügyfélszolgálati iroda a számlázási rendszerben rögzíti a változást.

- Vízmérő pontossági vizsgálat, valamint szerkezeti vizsgálat

A vízmérő pontossági felülvizsgálat megrendelésekor az ügyféllel előre egyeztetett időpontban történik a vízmérő kiépítése, jegyzőkönyv készül a munkálatról, a vízmérő zárt dobozban érkezik meg a felülvizsgálat helyszínére. A mérő kiépítése a terület vízellátásáért felelős vezető feladata, az ellenőrző felülvizsgálatra a Társaság Vízmérő javító és hitelesítő laboratóriumában kerül sor. A pontossági vizsgálaton a megrendelő is részt vehet. A pontossági vizsgálat elvégzésének összegét megrendelésekor megfizeti az ügyfél. A pontossági vizsgálat eredményétől függően a megrendelő – amennyiben a vízmérő hibás – visszakapja a befizetett összeget.

A szerkezeti vizsgálat megrendelésére a pontossági vizsgálat megtörténte után van mód. A vizsgálat díja megrendelésekor fizetendő. Amennyiben a szerkezeti vizsgálat eredménye azt mutatja, hogy a mérő nem megfelelő, úgy a megrendelő a szerkezeti vizsgálat díját visszakapja Társaságunktól.

- Közműegyeztetések

A Szolgáltató az ügyfelei részére egyeztetési lehetőséget biztosít a közműterképekkel, közműnyilvántartásokkal kapcsolatos adatszolgáltatás, tájékoztatás, egyeztetés lefolytatására. A tervegyeztetést a műszaki ügyfélszolgálat végzi a meglévő térképszelvények alapján. Lehetősége van az ügyfélnek az egyeztetésről dokumentált információt kérni. A megrendelt közműegyeztetést Társaságunk a Lechner Tudásközponttól szerzi be.

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

- Igazolások, hozzájárulások kiadása

A műszaki ügyfélszolgálat végzi az igazolások, hozzájárulások kiadását. A nyilatkozatok kiadását megelőzően teljes körű vizsgálatot végez az ügyfélszolgálat, valamint az illetékes üzemvezetőség bevonásával.

E tevékenységek dokumentálása történhet az SZ08-NY03 Használatbavételi hozzájárulás (magánszemély, lakóház), valamint az SZ08-NY04 Használatbavételi hozzájárulás (közületi) nyomtatványon.

- Felhasználói bejelentések, reklamációk ügyintézése

A műszaki ügyfélszolgálat végzi e tevékenységet. A bejelentések kivizsgálását, az optimális műszaki megoldás megalkotását az illetékes üzemvezetővel együtt készíti el. A bejelentés rögzítése az SZ08-NY02 Feljegyzés műszaki ügyintézésről nyomtatványon történik.

- Általános műszaki tájékoztatás

A műszaki ügyfélszolgálat teljes körű műszaki tájékoztatást ad az érdeklődők és a felhasználók részére.

- Eljárásokon való részvétel

A műszaki átadás-átvételi eljárásokon, helyszíni bejárásokon, külső megbeszéléseken való részvétel előtt a témával kapcsolatosan egyeztetni kell az érintett üzemvezetőséggel, valamint az eljárás tárgyával kapcsolatba hozható egységekkel.

Az eljárásról készült jegyzőkönyvből, emlékeztetőből másolatot kell kérni, azt át kell adni az érintett egységeknek.

3.2.5. Felelősség

A műszaki ügyfélszolgálat feladatainak maradéktalan ellátásáért felelős a műszaki osztály munkatársa, valamint a műszaki osztály vezetője.

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

3.3. Hibajelentések kezelése a központi üzemirányító szolgálaton

3.3.1. A központi üzemirányító szolgálat működése

Felhasználóink a nap 24 órájában hívható az alábbi telefonszámokon tehetik meg hibabejelentésüket.

Az ingyenesen hívható telefonvonalon zajlik a Felhasználók közvetlen tájékoztatása és a hibafelvétel. A feladatot végző munkatársak felelőssége továbbá a rendszerfelügyelet és az üzemvitel biztosítása.

Elérhetőségek:

93 / 509-540 (2-es mellék) (minden körzetből hívható)
80 / 314-019 (csak a 82, 85, 92 és 93-as körzetekből hívható, ezekből ingyenesen)

3.3.2. Szervezeti felépítés

A központi üzemirányítási szolgálat a műszaki igazgató hatáskörében működik, közvetlen irányítását az ágazatvezetők, illetve a hálózat üzemeltetést irányító mérnökök látják el. A hibabejelentéseket felvevő munkatársak közvetlen kapcsolatban állnak az ágazatokkal, valamint a Társaság általános munkaidején kívül a vízhálózati és a szennyvízhálózati készenléti szolgálattal. Feladataikat együttműködve látják el. A központi üzemirányítási szolgálatra vezényelt munkavállalók beosztását, és a munkaórák feladását az ágazatvezetők, illetve a hálózat üzemeltetést irányító mérnökök készítik el. A szolgálat átvételét és átadását az eseménynaplóban kell rögzíteni. Az átadónak külön fel kell hívnia az átvevő figyelmét a folyamatban lévő eseményekre.

3.3.3. Elérhetőségek működésének időbeli szabályozása

Elérhetőségek:

93 / 509-540 (2-es mellék) (minden körzetből hívható)
80 / 314-019 (csak a 82, 85, 92 és 93-as körzetekből hívható, ezekből ingyenesen)

A nap 24 órájában, mindennap hívható.

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

3.3.4. A hibabejelentések kezelésének folyamatai

A szolgálatot ellátó munkatársak általános teendői:

- Rendszerfelügyelet

A diszpécseri feladatokat ellátó munkatárs feladata a központi üzemirányító szolgálatra bejelzett távfelügyeleti rendszer folyamatos figyelemmel kísérése, rendellenes működés esetén beavatkozás és az érintett üzemvezetőség értesítése.

- Ügyfél tájékoztatás

Csak a hibafelvétellel és ezekkel összefüggő tájékoztatást adhat. A Társaság általános munkaidején kívül központi üzemirányító szolgálat a felhasználókat a szolgáltatással kapcsolatos kérdésekben a Központi Ügyfélszolgálathoz irányítja (ügyfélfogadási rendről tájékoztatja a felhasználót). Magánvéleményt nem mondhat, és a cég egésze nevében hivatalos álláspontot nem képviselhet.

- Hibabejelentések telefonos és elektronikus felvétele

Telefonok kezelése. Hibabejelentés a hibát regisztráló munkatárs által történik. Rögzítés a B.I.R. Hibajegykezelő rendszerbe zajlik, ahonnan az illetékes vezetők e-mail útján értesülnek. A hibát regisztráló munkaidőben telefonon értesíti az illetékes hálózat üzemeltetést irányító mérnököt vagy helyettesét, munkaidőn túl a készenlét vezetőt, aki a hiba elhárításáról gondoskodik.

A hibabejelentés felvételéhez a hibát rögzítőnek kötelessége pontosan megtudni és felvezetni a B.I.R. Hibajegykezelő rendszerbe:

- *a hiba bejelentőjének nevét, lakcímét, telefonszámát,*
- *a hiba fajtáját (ivóvíz illetve szennyvíz),*
- *a hiba helyét (település, utca, házszám) és azt, hogy a hiba közterületen, vagy magánterülete keletkezett-e,*
- *a hiba jellegét (leírását) és keletkezésének idejét,*
- *a bejelentéssel kapcsolatos megjegyzést.*

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

A Társaság általános munkaidejében az illetékes üzemvezetőség megteszi a szükséges intézkedéseket.

A Társaság általános munkaidején kívül a hibabejelentést felvevő értesíti a készenléti csoport vezetőjét, ahol a fentieket rögzítik az EU8.5-NY08 Hibarögzítő és javítási naplóban.

Ha a készenlét vagy a hibajavító egység(ek) más munkán dolgoznak, és nincs esély a hiba viszonylag gyors kijavítására, a hibabejelentőt, megértését kérve, tájékoztatni kell.

A Hibarögzítő naplóban fel kell tüntetni a hibabejelentés vételének időpontját, azt, hogy ki vette fel és kinek továbbította a bejelentést.

A hibabejelentés fogadásának, továbbításának és a hiba elhárításának zavartalan lefolyásához elengedhetetlen, hogy:

- *mindig ismert legyen a készenléti szolgálatban lévők neve, tartózkodási helye, telefonszáma,*
- *a hibabejelentést felvevő munkatárs tudja, hogy mikor, kit kell értesítenie,*
- *legyen olyan eszköz, amivel munka közben is el tudja érni a hibajavító egységeket.*

Abban az esetben, ha a hiba nyomán a szolgáltatás-kiesés 100-nál több házat illetve lakást érint, illetve a hiba jelentős forgalomkorlátozást, káreseményt, illetve balesetveszélyt okoz, akkor a műszaki igazgató értesítendő.

Ahhoz, hogy tájékoztatni lehessen a felhasználókat a hibaelhárítások, illetve a szolgáltatást érintő karbantartások állapotáról, az üzemvezetőségek illetve a készenléti szolgálatot végző csoportok kötelesek visszajelzést adni, illetve a bejelentéseket fogadó bármikor kérhet tájékoztatást:

- *a hibák kijavításáról, illetve a javítás állapotáról,*
- *a napközben - bejelentés nélkül - megkezdett és befejezetlen javítási, karbantartási munkákról, ha azok több épület vagy lakás ellátását érintik, központi üzemirányítási szolgálatot értesíteni kell.*

A jelzett hiba javítási igényének felmérését követően a helyszínre kiküldött munkatársnak

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

(szerelőnek) az üzemirányító felé telefonon jeleznie kell - ha a hiba több ház, illetve lakás ellátását érinti - a szolgáltatásból való kényszerű kizárás időtartamát és a javítás más fontos következményeit.

3.4. Portaszolgálat a ZRt. központi telephelyén

3.4.1. Portaszolgálat működése és feladatai

A ZRt. a központi telephelyének portaszolgálatát vállalkozó bevonásával végzi.

A portaszolgálat feladata, hogy a Társaság dolgozóinak bejutását, továbbá a Társasághoz érkező partnerek, valamint a felhasználók bejutását felügyeljék és segítsék.

- A társaság dolgozóinak bejutása

A társaság dolgozói minden munkanapon külön írásos engedéllyel ki- és bejárhatnak. /Munkaidőben a távollétet minden szervezeti egység vezetőnél jelezni kell. A távozást az egység vezetője engedélyezheti./

A munkakör ellátásából fakadó, munkaidőn kívüli benntartózkodásra való igényt a szervezeti egység vezetőjének jelzi a dolgozó. A portás a belépő nevét, a belépés illetve a távozás időpontját a kulcsnyilvántartásba felveszeti. A készenlétet ellátók magángépjárművel - a szolgálat időtartamára - csak az udvar kijelölt részén parkolhatnak. Az így parkoló gépkocsik a társaság gépjárműveinek mozgását nem akadályozhatják, az eseti parkolás nem jelentheti a gépkocsik mosását illetve javítását. A személyes használatra kiadott vállalati gépjárművek közül a külön engedéllyel rendelkezők munkaidőn kívül is az udvar kijelölt részén parkolhatnak.

- Vendég, ügyfél bejutása

A portás az ügyfélforgalmat az illetékes szervezeti egységhez ill. társasági dolgozóhoz irányítja.

Vendég (idegen) a központi irodaházba, illetve - telephelyre csak munkaidőben léphet be. (Rendkívüli esetben az elnök-vezérigazgató engedélyével lehet ettől eltérni.)

A portás általános kérdésekben tájékoztatást, útbaigazítást ad, melyet munkaidőn kívül is köteles megtenni.

7. számú melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

A Társaság általános munkaidején kívül idegen a társaság központi telepére és az irodaépületbe nem léphet be. Rendkívül indokolt esetben (társasági érdekből) ilyen belépés csak az elnök-vezérigazgató, műszaki igazgató, gazdasági igazgató hozzájárulásával engedhető meg.

3.4.2. Felelősség

A központi portaszolgálat feladatainak elvégzéséért felelős a tevékenységet vállalkozó és az általa foglalkoztatott portások látják el.

3.5. A felhasználói megkeresések, hibabejelentések fogadása és statisztikai elemzése

A felhasználói megkeresések fogadása, kezelése és elemzése elválik a hibabejelentésektől és a minőségi kifogásokétól.

A felhasználói megkereséseket az Ügyfélszolgálati iroda és a Műszaki osztály fogadja. A hibabejelentéseket és minőségi kifogásokat a telefonos elérhetőségeken a szolgálatos munkatársak rögzítik és továbbítják. A hibabejelentéseket és a megtett intézkedések feljegyzésre kerülnek B.I.R. Hibajegykezelő rendszerbe és az EU8.5-NY08 hibarögzítő és javítási naplóba.

3.6. A levélben érkezett reklamációk kezelése

A levelek az SZ.06 Iratkezelési szabályzata alapján, az aláírásra jogosultak szignálásával kerül az ügyintézőhöz. Az ügyintéző a szignáláshoz kapcsolt utasítás szerint, ha ilyen nincs, a reklamációkezeléseknél elvárható módon kell, hogy eljárjon, beleértve a szükséges belső egyeztetéseket.

Az írásos reklamációra mindig írásos, dokumentált választ kell adni, 15 naptári napon belül, tényszerűen, indoklással ellátva.

A reklamációs levelek másolatai osztályonként, és ágazatonként külön dossziében gyűjtendők.

A felhasználói megkeresések elemzésének készítésekor a reklamációs leveleket is figyelembe

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

kell venni.

3.7. Telefonon érkező reklamációk kezelése, telefonon történő tájékoztatás, telefonos bejelentések fogadása

A telefonon érkező reklamációk, telefonos bejelentések rögzítése az SZ08-NY01 nyomtatványon történik.

A telefonon érkező panaszügyeket lehetőség szerint azonnal rendezni kell.

Ez abban az esetben lehetséges, ha nem szükséges:

- bizonyító dokumentum, vagy
- új számlát, ügyiratot készíteni, vagy
- a felhasználó aláírása.

Ennek megfelelően kérni kell a felhasználó személyes kapcsolatfelvételét:

- minden, a műszaki osztály ügyfélszolgálati tevékenységnél felsorolt esetben,
- számlareklamációhoz,
- felhasználó változás bejelentéséhez.

Telefonon rendezhető kérdések:

- levelezési cím pontosítása
- részszámlák mennyiségi adatmódosítása
- mérőállás bejelentése
- a szolgáltatás milyenségével kapcsolatos kérdések megválaszolása

Felelős: A feladattal megbízott munkatárs.

3.8. A személyes reklamációk kezelése

A személyes ügyfélszolgálati bejelentéseknél a húzott sorszám alapján az ügyintézőknek előadónak kell fogadni az ügyfeleket. A lehetőséghez mérten a felmerült probléma azonnali

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

megoldására kell törekedni. Ha a reklamáció vizsgálata igényli a fogyasztóhelyen történő ellenőrzést, akkor az üzemzetőséggel, illetve a fogyasztásellenőrzési és leolvasási csoporttal közösen az ügyféllel egyeztetett időpontban kell elvégezni az ellenőrzést. Az ellenőrzést végzőnek minden ellenőrzésről jegyzőkönyvet kell felvennie (EU.8.2-NY05), melyet alá kell íratnia a felhasználóval is. Az ellenőrzést követően a jegyzőkönyv másolatának egy példányát át kell adni az ügyfélnek és az üzemzetőséggel, amennyiben szükséges, ez alapján kell elvégezni a változtatást. A jegyzőkönyveket a készítőjének kell tárolni.

A szóbeli reklamációkezelés általános lépései:

- El kell ismerni (át kell érezni), hogy az ügyfélnek problémája van.
(Ez nem azt jelenti, hogy feltétlenül igaza is van, de nyilvánvaló, hogy azért kereste meg a céget, mert valami gondnak vél.)
- Meg kell kérni az ügyfelet, pontosan mondja el, mi a problémája, mi történt (Ekkor még nem szabad közbekérdezni).
- Összefoglalóan vissza kell mondani az ügyfélnek, hogy mi a problémája.
(Ha jól értem, az a gondja...)
- Ismertetni kell a megoldási lehetőséget, ha több ilyen létezik, fel kell mindet sorolni, és az ügyfélre kell bízni a választást.
(Adható kedvezményt, stb. ...)
- Végül lezárjuk a beszélgetést azzal, hogy ezt, meg ezt fogjuk tenni, hogy problémája megoldódjon.
- Ha a cég hibázott, elnézést kell kérni.
- Ha a felhasználó panasza nem volt megalapozott, azzal kell elköszönni, hogy máskor is jöjjön el és kérdezzen bátran, készséggel állunk a rendelkezésére.

3.9. Jogosultságok és adatvédelem

A jogosultságon számítógépes számlázási rendszerhez való hozzáférést, illetve beavatkozási lehetőséget kell érteni.

E szerint az adatállományhoz betekintésre hozzáférhet minden ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatárs, de módosításokat az adott ügyfélszolgálat csak a saját szolgáltatási területére kiterjedően végezhet.

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

A felhasználóra vonatkozó személyes, fogyasztási, vagy pénzügyi adat csak a felhasználónak, meghatalmazottjának (írással meghatalmazás szükséges), az ügyfélszolgálati dolgozó felettesének, illetve szükséges esetben nyomozást végző hatóságnak adható ki, a vezérigazgató engedélyével.

Felelős: Ügyfélszolgálati tevékenységgel megbízott munkatárs.

3.10. Az ügyfélszolgálati, illetve a felhasználói kapcsolattartást ellátó, és a hibabejelentést felvevő munkatársaktól elvárt követelmények

A részvénytársaság ügyfélszolgálati, ügyintézési és kapcsolattartási tevékenységének a felhasználók megelégedését kell szolgálni, ezért a feladatok elvégzése közben az alábbi szempontoknak kell érvényesülnie.

- **A hozzájutás.** A szolgáltatáshoz könnyű hozzá jutni, ha kulturált, rendezett a helyiség, alkalmas az időpont, kevés a várakozási idő.
- **A kompetencia.** Az ügyintézők rendelkeznek a szükséges képzettséggel és tudással.
- **A kommunikáció.** A szolgáltatást a felhasználók nyelvén pontosan ismertetik.
- **Az udvariasság.** A munkavállalók barátságosak, tisztelettudók és tapintatosak.
- **A felelősségtudat.** A munkavállalók felelősen végzik a munkájukat, és szem előtt tartják a felhasználók legfontosabb érdekeit.
- **A megbízhatóság.** A szolgáltatást következetesen és pontosan hajtják végre.
- **A figyelmesség.** A munkavállalók gyorsan és kreatívan reagálnak a felhasználók kérésére és problémáira.
- **A felhasználók megértése és megismerése.** A munkavállalók igyekeznek megérteni a felhasználók igényeit, és személyes érdeklődést tanúsítanak.
- A szolgáltatásokat ellátóknak a következő emberi tulajdonságoknak kell megfelelniük, és e szerint kell eljárniuk:
 - a szolgálat fontosságának tudata, felelősségérzet,
 - udvariasság, tapintat és megértő képesség,
 - kapcsolatteremtő-képesség,
 - határozott és fegyelmezett fellépés,
 - segítőkészség, türelem,

7. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Szabályzat száma: SZ.08.
8. kiadás

- jó beszédképesség,
- áttekintőképesség, helyzetfelismerő-képesség,
- diplomáciai érzék,
- megértés, együttérzés.

A felhasználói kapcsolattartást ellátó munkavállalónak ismernie kell a szabályzatban rögzített folyamatokat, továbbá az ügyfél tájékoztatási igény mértékéig:

- a társaság alap- és egyéb tevékenységét,
- a szolgáltatási helyeket (településeket),
- a társaság szervezeti felépítését, a szervezeti egységek tevékenységét, a vezetők és a felhasználói problémákat rendező ügyintézők nevét,
- a helyben érvényes víz-, és csatornadíjakat,
- a vízmérő-leolvasás, és számlázás menetét,
- a víz- és csatornabekötések, valamint a lakásmérősítések rendjét,
- az ügyeleti rendszer működését,
- a társaság hírközlő eszközeinek és biztonsági berendezéseinek kezelését.

4. Dokumentálás, megőrzés

Az ügyintézés dokumentálása

Az ügyintézéssel kapcsolatos bármilyen tevékenységet dokumentálni kell. E célra külön nyilvántartásokat kell vezetni. Minden beérkező és küldött levelet, küldeményt kísérőlevéllel ellátva iktatni kell.

Minden küldeményt csak a vezérigazgató és/vagy az illetékes igazgató láttamozásával lehet elküldeni, 3 napot meghaladó távolléte esetén az általa megbízott személy láttamozhat. A dokumentumok selejtezése az *SZ.06 Iratkezelési szabályzata* szerint történik.

8. sz. melléklet

A házi szennyvíz beemelők üzemeltetésére vonatkozó megállapodás

Amely létrejött egyrészről a **Délzalai Víz- és Csatornamű ZRt.** továbbiakban **Üzemeltető**, másrészről **város/ község Önkormányzata**, mint **Ellátásért felelős**, valamint **név**, **cím** ingatlan tulajdonosa, mint **Felhasználó** között a mai napon az alábbi feltételekkel.

1. Az Üzemeltetőév.....hónap.....napjától üzemeltetésre átveszi a fenti ingatlanon megépített HBA szennyvíz beemelő aknát, annak építészeti és gépészeti berendezéseivel, a beemelő szennyvíz nyomóvezetékét az ingatlanon belül, és közterületen lévő szakaszokat érintően, valamint a HBA elektromos berendezéseit a csatlakozási hely, és a beemelő akna közötti szakaszt érintően. Az Üzemeltető feladata az átvett berendezések karbantartása és meghibásodás esetén a hiba elhárítása a vonatkozó szabályok szerint.
2. Az Ellátásért felelős feladata:
 - a. A tulajdonában lévő (az Üzemeltető által üzemeltetésre átvett) berendezéseken végzendő felújításnak, beruházásnak minősülő feladatok elvégzése, vagy elvégeztetése.
3. A Felhasználó a biztonságos üzemeltetéshez a következőket vállalja:
 - a. Folyamatosan, 24 órán keresztül biztosítja az Üzemeltető dolgozói és az esetleges munkagépek részére az ingatlan területére, az átemelőig való akadálytalan bejutást, és munkavégzést.
 - b. Az átemelő meghibásodását, az észlelést követően haladéktalanul bejelenti az Üzemeltetőnek.
 - c. A mellékletben átadott szennyvízcsatorna használatra vonatkozó szabályokat megismeri, azokat maradéktalanul betartja.
 - d. Vállalja a hibaelhárítás költségeit, amennyiben a házi beemelő hibáját egyértelműen megállapíthatóan, a mellékletben szereplő tiltott anyagok csatornába juttatása okozta.
 - e. Az átemelő környezetében olyan átalakítást nem végez, mely az átemelőben vagy annak működésében kárt okozhat, valamint az üzemeltetési feladatok ellátását megnehezíti.
 - f. Az átemelővel kapcsolatban semmilyen tevékenységet nem végezhet sem Ő, sem harmadik személy, tudomásul veszi, hogy az elektromos áram és gépészeti elemek miatt veszélyes.
 - g. Az átemelő által fogyasztott villamos energia díjára nem tart igényt, azt Felhasználó fizeti.
 - h. Tudomásul veszi, hogy a szennyvíz átemelő az Ellátásért felelős tulajdona.
 - i. A szennyvíz beemelő folyamatos energiaellátását, valamint villamos biztonsági felülvizsgálatát.
4. A 3. pontban vállalt feltételek nem teljesítése miatt keletkező károkért minden felelősség a Felhasználót terheli. Az Üzemeltetőnek esetlegesen okozott kárt köteles az Üzemeltetőnek megtéríteni. Az Ellátásért felelős részére, mint az átemelő tulajdonosának okozott kárt szintén köteles megtéríteni.
5. A Felhasználó az aláírásával igazolja, hogy jelen megállapodás tartalmát megismerte, a mellékletet átvette, továbbá hogy a HBA elhelyezkedéséről készült vázrajz megfelel a valóságnak.
6. Jelen megállapodás a „Közszolgáltatási szerződést” nem helyettesíti.
7. A megállapodás nem szabályozott vitás kérdéseiben a Vksztv, a Vhr. és a Ptk. megfelelő rendelkezései az irányadók.

Kelt: 20év hónap

.....
Önkormányzat

.....
Délzalai Vízmű ZRt.

.....
ingatlan tulajdonos (Felhasználó)

9. sz. melléklet

A házi szennyvíz beemelők kiépítésére vonatkozó alapvető műszaki követelmények

Házi beemelő akna ingatlanon belüli elhelyezkedése:

1. A házi beemelő aknája lehetőség szerint csatornatisztító járművel megközelíthető legyen.
2. Hozzáférhetősége biztosított legyen, a javításhoz, karbantartáshoz szükséges szabad hely (az akna középpontjától számított minimum 1,5 m sugarú körben) álljon rendelkezésre az akna környezetében.
3. Az akna nem helyezhető el az ingatlanon belüli közlekedési utak, és járdák alá.
4. A beemelő egység szennyvíz nyomóvezetéke az ingatlanon belül hozzáférhető legyen, nem haladhat át épület alatt, lehetőség szerint zöldterületek alatt kerüljön vezetésre, burkolt felületeket védőcsőben keresztelhet, valamint idegen ingatlanon keresztül sem vezethető a közterületi kilépési pontig.
5. A beemelő akna fedlap szintje a bekötésre szánt helyiségek padlószintje alatt legyen.
6. A beemelő akna helyének kiválasztásánál ügyelni kell arra, hogy az akna ne az adott terület mélypontjára kerüljön beépítésre, így biztosítva azt, hogy az akna környezetében lévő területen, ne töltsön be csapadékvíz gyűjtő szerepet.

Házi beemelő akna kialakítása:

1. Az akna henger alakú PP, PE, ÜPE anyagú tartály, az alja zsompszerűen kiképezve.
2. Az aknának vízzárónak kell lenni.
3. Az akna belső átmérője min. Ø 0,8 m, mélysége nem lehet több 1,7 m-nél.
4. Talajvizes területen az aknát felúszás ellenei védelemmel el kell látni.
5. Az akna fedlapjának a tartály anyagával megegyező, lépésálló kivitelűnek kell lenni, elcsúszás ellen biztosított legyen.
6. Az aknát a környező terepszintből legalább 10 cm-rel ki kell emelni.
7. Az aknába érkező, és abból távozó vezetékek (gravitációs szennyvízcsatorna, elektromos kábelek védőcsöve, szennyvíz nyomóvezeték) falátvezetéseit vízzáró gumigyűrűs tömítésekkel kell megoldani.
8. Az aknába érkező gravitációs csatorna DN 110 mm átmérőjű, PVC, vagy KG-PVC anyagú cső lehet.
9. A szennyvíz nyomóvezeték anyaga KP-E, anyagminősége minimum PE 100, PN 10 bar, SDR 17, D 50 mm lehet.
10. A nyomóvezetékre az aknán belül min. KO 33 anyagminőségű félfordítós golyóscsapot kell beépíteni, a beépítésnél követelmény, hogy a csap javításához, vagy cseréjéhez, a nyomóvezeték aknán kívül ne kelljen kiásni.
11. A szennyvíz továbbítása érdekében az aknába beépített szivattyú típusának illeszkedni kell, az üzemeltetőnél alkalmazott szivattyútípusok közé.
12. A szivattyúnak, vele egybeépített úszókapcsolóval kell rendelkezni, mely a működtetést végzi.
13. Az aknába beépített szivattyú, az acél nyomócső vezetékébe épített golyós visszacsapó szeleppel együtt kerül felfüggesztésre, az aknába fixen beépített felső gyorscsatlakozóhoz.
14. A szivattyút, valamint az acél nyomócsővébe épített visszacsapó szelep kiemelését, a szivattyúra rögzített kötél segítségével kell biztosítani.

9. sz. melléklet

15. Az akna oldalára a földem alá, az akna anyagával megegyező anyagból készült tartót kell elhelyezni, a szivattyúkábel és a kiemelő kötel rögzítése céljából.
16. Az aknába beépített acél szerkezeteknek és kötőelemeknek, minimum KO 33 anyagminőségűnek kell lenni. A golyós visszacsapó szelep, és a gyorscsatlakozó idomok, epoxi bevonatos öntöttvas anyagúak lehetnek.

Házi beemelő energiaellátása, és működtetése:

1. A házi beemelő folyamatos energiaellátását a felhasználó biztosítja az ingatlan belső elektromos hálózatról.
2. A házi beemelőben működő szivattyú elektromos ellátását, védelmét, karbantartását, és cseréjét biztosítandó, a beemelő akna mellé egy elektromos csatlakozási helyet kell kialakítani. Ezen keresztül kapcsolódik a házi beemelő elektromos rendszere, az ingatlan elektromos hálózatához.
3. A csatlakozási helyet az aknától kb. 1,0 m távolságban kell kiépíteni.
4. A csatlakozóhely egy horganyzott tartószerkezeten elhelyezett kültéri beépítésre alkalmas kötődobozban kerül kialakításra.
5. A kötődobozban kerül elhelyezésre a szivattyú cseréjét, védelmét biztosító elektromos berendezés, ami minimálisan 1 db egyfázisú kombinált védelmet (kismegszakító, hőkioldó) jelent.
6. A szivattyú cseréjét biztosítandó, a kötődobozt Ø 50 mm PVC védőcsővel kell összekötni a beemelő aknával.
7. A házi szennyvíz beemelő villamos energia ellátó csatlakozási pontjának kialakítása, illetve a csatlakozási ponton mért villamos paramétereknek meg kell felelni a hatályos jogszabályi, szabványi követelményeknek.

10. számú melléklet



Délzalai Víz- és Csatornamű ZRt.

8800 Nagykanizsa, Kisfaludy Sándor utca 15/A.

Telefon: (+36 93) 509 540; (+36 30) 3796 112;

E-mail: dzviz@dzviz.hu.

Felhasználói igénybejelentés

(A locsolási célú ivóvíz-felhasználás miatti korrekció igényléséhez)

Alulírott (felhasználó neve)

..... (felhasználó címe)

a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (Vksztv.) egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Kormányrendelet (Vhr.) alapján lakossági felhasználóként igénylem a locsolási célú ivóvíz-felhasználásomra a szennyvízmennyiség korrekciót.

Felhasználói azonosító:.....

Bekötési vízmérő(főmérő) gyáriszáma:.....Mérőállás:.....

A felhasználási hely címe (ahová a mennyiségi korrekció elszámolását kérem):

.....

Kijelentem, hogy:

- a házikert öntözés üzletszerű gazdasági tevékenységet nem szolgál. Az ingatlanomon az egybefüggő, beépítetlen kerthasználatú terület rész alapterülete, amelyre hivatkozva a korrekciót igénylem, nem haladja meg a 2.000 m²-t.
- a fenti felhasználási helyen locsolómérővel nem rendelkezem
- a fent közölt adatok a valóságnak megfelelnek.

Tudomásul veszem, hogy az adatok valódiságát a szolgáltató jogosult ellenőrizni.

Kelt:, év hónap nap

.....
felhasználó aláírása

A szolgáltató nyilatkozata:

Az igénybejelentésben megjelölt fogyasztóhely a locsolási cél jogosultság jogszabályi feltételeinek:

megfelel

nem felel meg

Kelt:, év hónap nap

.....
víziközmű-szolgáltató aláírása

10. számú melléklet

TÁJÉKOZTATÓ
locsolási kedvezmény igénybevételéről

A házikert öntözéséhez szükséges locsolási vízhasználatra eső szennyvíz elvezetési díj mennyiségi korrekció igénybevétele elkülönített mérés nélkül locsolási kedvezmény igénylésével történhet. A Vhr. 62. § (4) bekezdése, valamint 63. § (6) bekezdésének d) pontja alapján:

A víziközmű-szolgáltató a házikert öntözéséhez szükséges locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül nem veheti figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál. Kizárólag a május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10 százalékát elérő vízmennyiség vehető figyelembe.

Évente egyszer nyújtható be igénybejelentés locsolási kedvezmény megállapítása céljából. A kérelmet legkésőbb minden év április 30-ig lehet benyújtani. A házikert öntözéséhez a kedvezmény igénybevételének kezdete legkorábban az igény benyújtásának időpontjától állapítható meg, amennyiben a felhasználó az erre irányuló kérelmét a meghatározott határidőnél később nyújtja be.

A házikert öntözéséhez igényelt locsolási kedvezmény iránti kérelemhez (első alkalommal történő igénylés esetén) csatolni kell az érintett belterületi vagy zártkerti ingatlan nem hiteles tulajdoni lapjának másolatát. Szükséges mérőállást megadni, mellyel a locsolási időszak kezdetét megelőző nappal elszámolás készül.

A víziközmű-szolgáltató jogosult a locsolási kedvezmény iránti kérelemben megjelölt adatokat a helyszínen ellenőrizni. Amennyiben a felhasználó a helyszíni ellenőrzést nem teszi lehetővé, a víziközmű-szolgáltató jogosult a locsolási kedvezmény iránti kérelmet elutasítani.

A víziközmű-szolgáltató házikert* öntözéséhez a locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül, mennyiségi korrekció útján biztosítja a lakossági felhasználó számára, ha azt a lakossági felhasználó - az ellenőrzés lehetőségének előzetes értesítés mellőzésével történő felajánlásával - kéri.

****házikert:** az ingatlan egybefüggő, beépítetlen, legfeljebb 2000 négyzetméter alapterületű kerthasználatú területrésze, amelyen nem üzletszerű gazdálkodási tevékenység valósul meg*

Igényjogosultak:

- Szennyvízmérővel, illetve locsolási célú mellékvízmérővel nem rendelkező - házikertes, lakó-, illetve üdülőingatlanok szerinti - lakossági felhasználók.
- Új igény bejelentésére csak a hatályos víziközmű szolgáltatási szerződés szerinti felhasználó vagy - írásbeli - meghatalmazottja, képviselője jogosult.
- Az igény bejelentést az ügyfélszolgálati irodáinkban beszerezhető vagy honlapunkon letölthető nyomtatvány kitöltésével, benyújtásával lehet megtenni.
- Társaságunk csak a bejelentést követő számlázási időszaktól kötelezett a kedvezmény biztosítására.
- Az igényjogosultságot, illetve a locsolási kedvezmény alapját érintő feltételek változását Társaságunk felé kell bejelenteni