

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

Záradék

A Hivatal a jelen Üzletszabályzat módosítását jóváhagyta a KSFO_2016/394-10.
számú határozatával.

Budapest, 2016. július 20.

dr. Szalóki Szilvia
közszolgáltatásokért felelős elnökhelyettes
Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal



Nagykanizsa, 2016.

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

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
Üzemvezetőségek, üzemegységek.....	6
4. Fogalmi meghatározások	7
<u>II. A szolgáltatás</u>	13
1./ Szolgáltatás tartalma	13
2./ A szolgáltatás létrehozása	13
2.1. Lakossági ivóvízbekötés.....	15
2.1.1. Igénybejelentés fogadása.....	15
2.1.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása.....	16
2.1.3. Locsolási célú vízmérő	16
2.1.4. Locsolási kedvezmény	17
2.2. Nem lakossági ivóvízbekötés	18
2.2.1. Igénybejelentés fogadása.....	18
2.2.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása.....	18
2.3. Lakossági szennyvízbekötés	19
2.3.1. Igénybejelentés fogadása.....	19
2.3.2. Szennyvízbekötés megvalósítása.....	19
2.4. Nem lakossági szennyvízbekötés	20
2.4.1. Igénybejelentés fogadása.....	20
2.4.2. A szennyvízbekötés megvalósítása	20
2.5. Bekötés hatósági kötelezés alapján.....	20
2.6. Tűzoltási célú ivóvízbekötés.....	22
2.7. Szolgáltatási pont, tulajdonjogi határ meghatározása.....	22
2.8. Saját vízbeszerzési hely és közműhálózat kapcsolata.....	23
3./ Közszolgáltatási szerződés.....	24
3.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat.....	24
3.2. Közszolgáltatási szerződések típusai	25
3.2.1. Lakossági Felhasználókkal kötött közszolgáltatási szerződés.....	25
3.2.2. Nem lakossági Felhasználókkal kötött közszolgáltatási szerződés	25
3.2.3. Mellékvízmérővel elkülönített vízhasználat közszolgáltatási szerződése	25
3.2.4. Közkifolyókra kötött közüzemi szerződés	26
3.3. Közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei.....	27
3.4. A szolgáltatási jogviszony alanyainak jogai és kötelezettségei	27
3.4.1. A Felhasználó jogai	27
3.4.2. A Felhasználó kötelezettségei	28
3.4.3. A Víziközmű-szolgáltató jogai.....	30
3.4.4. A Víziközmű-szolgáltató kötelezettségei	30
3.5. Szerződésszegés és jogkövetkezményei	31
3.5.1. Szerződésszegés a Víziközmű-szolgáltató részéről.....	31
3.5.2. Szerződésszegés a Felhasználó részéről.....	31
3.6. Közüzemi szerződés megszűnésének, szüneteltetésének esetei	32
3.6.1. A szerződés megszüntetése	32

3.6.2. Szerződés felmondása a Felhasználó részéről	33
3.6.3. A Felhasználó személyében történő változás	33
3.6.4. Felmondás a Víziközmű-szolgáltató részéről	35
3.6.5. Szüneteltetés	35
4./ Víziközművek üzemvitele	36
4.1. A szolgáltatás folyamatossága, az előre tervezhető korlátozás, szolgáltatási szünettel járó munkák	36
4.2. A szolgáltatott ivóvíz minősége	38
4.3. vízminőségvédelem	38
4.4. A közcsatornába beengedhető szennyvíz minősége	39
4.4.1. Ellenőrzés	40
4.4.2. Csatornabírság	41
4.5. Tisztított szennyvíz minősége	41
5./ Hibaelhárítás	42
5.1. Hibabejelentés	42
5.2. A hibaelhárítás rendje	42
6. A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere	43
6.1. A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszerének elemei	43
6.2. A díjak kialakításának általános elvei	43
6.2.1. Önköltségen alapuló árképzés	43
6.2.2. Költségmegtérülési elve	44
6.2.3. Legkisebb költség elve	44
6.3. Ivóvízszolgáltatás, valamint szennyvízelvezetés és kezelés díjrendszere	44
6.4. Csatlakozási díjszabás	44
6.5. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás	44
7. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása	45
7.1. Az elszámolás alapját képező mérőberendezések	45
7.1.1. Vízfogyasztás mérő	45
7.1.2. Szennyvíz mennyiségmérő	47
7.2. A fogyasztás megállapítása	48
7.2.1. Ivóvíz mennyiségének meghatározása	48
7.2.2. Szennyvíz mennyiségének meghatározása	51
7.3. Vízmérő leolvasás	52
7.4. Számlázás, elszámolás és elszámolás meghibásodás, hibás mérés és mérési eredmények, mérőeszköz hiánya esetén	54
7.5. A díjfizetés módja	56
7.5.1. Díjbeszedés helyszínen, készpénzzel	56
7.5.2. Készpénz-átutalási megbízás felhasználásával történő fizetés	56
7.5.3. Pénzügyintézetén keresztül történő teljesítés	56
7.5.3.1. Folyószámláról történő átutalás	56
7.5.3.2. Csoportos beszedési megbízás	56
7.5.4. Befizetés a Víziközmű-szolgáltató kijelölt pénztáraiban	57
7.6. Fizetési határidők	57
7.6.1. Részletfizetés feltételei	57
7.7. Késedelmes fizetés	58
7.8. A fizetési hátralékok behajtása	58
7.9. A szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése	59
7.10. Védendő Felhasználó	60
8./ Felhasználói megkeresések, panaszügyek kezelése	62
8.1. Felhasználói panaszok kezelése	63
8.1.1. Szóbeli panaszok ügykezelése	64
8.1.2. Írásbeli panaszok ügykezelése	64
8.1.3. Panasz dokumentációinak kezelése, ügyintézés	64
9./ Víziközmű-szolgáltató részéről kezdeményezett megkeresések	67

<u>9.1. A szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzése.....</u>	<u>67</u>
<u>10./ Adatvédelem.....</u>	<u>68</u>
<u>11. Ügyfélszolgálati irodák, fiókirodák, egyéb elérhetőségek.....</u>	<u>68</u>
1. számú melléklet: Jegyzőkönyv	
2. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató	
3. számú melléklet: Közüzemi szerződés	
4. számú melléklet: Nagykanizsai és Kereskedelmi és Iparkamara véleménye	
5. számú melléklet: Nagykanizsai Civil Kerekasztal Egyesület véleménye	
6. számú melléklet: Kötbér alkalmazásának esetei és mértéke	
7. számú melléklet: Mellékvízmérő csere és hitelesítés díjtételei	
8. számú melléklet: Átalányfogyasztás	
9. számú melléklet: Védendő Felhasználók	
10. számú melléklet: Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata	
11. számú melléklet: A házi szennyvíz beemelő üzemeltetésére vonatkozó megállapodás	
12. számú melléklet: A házi szennyvíz beemelők kiépítésére vonatkozó alapvető műszaki követelmények	
13. számú melléklet: Felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatásokon túli kiegészítő szolgáltatások köre és az alkalmazott díjak	

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., valamint az e törvény végrehajtása tárgyában kiadott jogszabályok, különös tekintettel a **Víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény** (továbbiakban: Vksztv.), **illetve egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet** - a továbbiakban: Rendelet -, 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 fogyasztóorientált 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 fogyasztói igényeket és a környezetvédelmi szempontokat kielégítő, európai 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.

A Közszolgáltatási Szerződések elválaszthatatlan mellékletét képezik a Víziközmű-szolgáltató Általános Szerződési Feltételei. A Közszolgáltatási Szerződés aláírásával a Felhasználó hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Víziközmű-szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket és az Üzletszabályzatot a felhasználóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről szóló 18/1999. (II. 5.) Kormányrendelet rendelkezéseinek figyelembe vételével 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 és fiókirodákban, 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 megye 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:

Közügyülés:

A Víziközmű-szolgáltató legfőbb döntéshozó szerve, amely a részvényesek összességéből áll. A közgyűlés választja a Víziközmű-szolgáltató Igazgatóságát, Felügyelő Bizottságát, könyvvizsgálóját és bízza 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 üzemvezetőségek, valamint az üzemegységek gazdálkodási, szolgáltatási és egyéb feladatait.

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

A műszaki és a gazdasági területeken belül további sajátosságok érvényesülnek:

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

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

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

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

Üzemvezetőségek, üzemegységek:

A Délzalai Vízmű ZRt. területén 4 üzemvezetőség, és 2 üzemegység van.

Az üzemvezetőségek, illetve üzemegységek 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 üzemvezetőségek, üzemegységek működésük keretszabályait a működési területükre érvényes szervezeti és működési szabályzataikban rögzítik.

Üzemvezetőség, üzemegység - 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 díja;
3. **átadott szennyvíz:** a Víziközmű-szolgáltató által másik Víziközmű-szolgáltatónak szennyvízelvezetési és -tisztítási céllal átadott szennyvíz;
4. **átadott víz:** a Víziközmű-szolgáltató által más Víziközmű-szolgáltató részére nyújtott szolgáltatás keretében átadott ivóvíz;
5. **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;
6. **bebocsátási hely:** közműves szennyvízelvezetés esetében a szennyvízelvezetés szolgáltatási pontja, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz esetében pedig a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátási pontja;
7. **beszerzési szabályzat:** a víziközművek működtetéséhez szükséges eszközök, anyagok és tárgyak folyamatos rendelkezésre állásának biztosítására vonatkozó előírás;
8. **egészségügyi intézmény:** az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 3. § g) pontja szerinti intézmény;
9. **egyéb víz:** a szennyvíz törzshálózatba bocsátott települési, háztartási vagy ipari szennyvíznek nem minősülő, a Víziközmű-szolgáltató hozzájárulásával bebocsátott használt víz;
10. **elkülönített felhasználói hely:** felhasználási helyen belül minden, önálló vízhasználattal rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény;
11. **elkülönített vízhasználó:** az elkülönített felhasználói hely tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója;
12. **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 beépített ivóvízmérő,
 - ab) **bekötési vízmérő:** a felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvízbekötővezeték végpontjára telepített mérő;
 - ac) **ikermérő:** egy vagy több ingatlan különböző felhasználási helyei ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz bekötővezeték végpontjára csillagpontosan kialakított bekötési vízmérők,
 - ad) **locsolási vízmérő:** locsolási célú vízhasználat mérése céljából ivóvíz-bekötővezetésekre telepített kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő vagy ivóvíz-bekötővezetésekre telepített ikermérő vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő,
 - ae) **mellékvízmérő:** a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített ivóvízhasználat mérésére szolgáló mérő, amely a felhasználó tulajdonát képezi;
 - af) **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, kalibrált 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 igénybevételeével hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz;
- c) **telki vízmérő:** a felhasználási helyről a szennyvíz törzhálózatba 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;
13. **fogyasztással arányos díj:** 1 m³ szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja;
14. **fogyasztói panasz:** az érintett fél szolgáltatóhoz intézett írásbeli vagy szóbeli megkeresése, mely a korábbi bejelentésre, reklamációjára megtett intézkedés ellen vagy a bejelentő által szükségesnek tartott intézkedés hiánya miatt keletkezett;
15. **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.
16. **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 bölcsőde, családi napközi, 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;
17. **házikert:** lakossági felhasználó tulajdonában lévő, de legfeljebb 2.000 négyzetméter alapterületű ingatlan ahol biológiailag aktív zöldfelület van, és amely árutermelést részben sem szolgál.
18. **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;
19. **ipari szennyvíz:** minden olyan szennyvíz, amely ipari vagy kereskedelmi tevékenységből származik, és nem minősül háztartási szennyvíznek vagy csapadékvíznek és nem veszélyes hulladék;

20. **ivóvíz – bekötővezeték:** az ivóvíz – törzshálózat és a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között kiépített vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely
- a) bekötési vízmérő esetében:
- úszótelkes és telekhatáron kialakított zárt sorú beépítésnél az épület külső falsíkjaig terjed,
 - **önálló vízmérő aknaként kialakított vízmérési helyen bekötési vízmérőt követő elzáró szerelvényig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakasz 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 vezetékszakasz végéig terjed;
21. **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;
22. **ivóvízvételi hely:** az ivóvizet szállító vezeték azon része, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékből ivóvíz vételezése lehetséges;
23. **kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés:** nem gravitációs körülmények között üzemeltetett, nyomás alatti vagy vákuumos elven működő szennyvízelvezető hálózat;
24. **közüteményi felhasználó:** a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet 55/A. § szerinti felhasználó;
25. **közműves ivóvízzel ingatlanon belül ellátott:** a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan;
26. **közműves ivóvízzel ingatlanon kívül ellátott:** az, akinek lakhelyének legfeljebb 150 méteres körzetén belül, közterületen, közkifolyón keresztül közüzemi ivóvízzel ellátott ivóvízvételi hely található;
27. **közterületi vízvételi hely:** lakossági ivóvíz-fogyasztás biztosítására, különösen korlátozás és felfüggesztés esetén, vagy rendkívüli helyzetben tűzivíz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízellátási pont;
28. **lajstrom:** a közérdekű üzemeltetési feladatok ellátására önként vállalkozó Víziközmű-szolgáltatókról a Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) által vezetett olyan nyilvántartás, ami tartalmazza a Víziközmű-szolgáltatók nevét, székhelyét és képviselőjének nevét;
- 29/a.) **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;
- 29/b.) **nem lakossági felhasználó:** lakossági felhasználói körbe nem sorolható felhasználó
30. **mellékszolgáltatási szerződés:** az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közszolgáltatási szerződés;
31. **műszakilag elérhető:** az a törzshálózat, amely a víziközmű-bekötővezeték (ivóvíz-bekötővezeték, illetve szennyvíz-bekötővezeték) kiépítésével elérhető, és az igényelt kapacitás rendelkezésre áll;
32. **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;

33. **nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-bebocsátási pont:** a szennyvíz törzshálózatnak vagy szennyvíztisztító telepnek e célra kijelölt és kialakított része, amely vízjogi üzemeltetési engedéllyel rendelkezik;
34. **nyíltárkos bemérés:** a víziközmű-hálózat vezetékei és műtárgyai természetben azonosítható pontjainak nyílt munkaárokból geodéziai mérési technológiával történő bemérése EOVS rendszerben;
35. **nyomáspróba:** zártszelvényű, 1 bar-nál nagyobb nyomás alatti folyadékszallító hálózatok minőségvizsgálatára előírt módszer;
36. **szennyvíz-bebocsátási pont:** a szennyvízelvezetés szolgáltatási pont vagy a települési folyékonyhulladék-bebocsátási pont;
37. **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;
38. **szennyvíz-elvezetési hely:** az a szennyvíz törzshálózatba bekapcsolt ingatlan, illetve azon belül mindazon elkülönített felhasználói hely, amelyeknek vízhasználata mellékszolgáltatási szerződés alapján képező mellékvízmérővel mért, és szennyvízei elvezetését a házi szennyvízhálózat biztosítja;
39. **szennyvíztisztító telep:** a víziközmű szennyvíztisztítási feladatait szolgáló önálló része, amelyek szennyvizek mechanikai, biológiai vagy harmadik tisztítási fokozattal történő tisztítását biztosítja, a kapcsolódó iszapkezelési technológiával együtt;
40. **szociálisan rászoruló fogyasztó:** 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. 38§-a szerinti lakásfenntartási 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 átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket, vagy
 - h) hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll.
41. **szolgáltatási díj:** a víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékeként a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vszktv.) szerint fizetendő díj;
42. **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
- zártosrú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - nem zártosrú beépítés esetén az ingatlan határvonala,
- bb) kényszeráramoltatású rendszer esetén
- az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,
 - az ingatlan szennyvizeit kényszeráramoltatású szennyvíztörzshálózatba juttató rendszer esetén az átemelőszivattyú elhelyezésétől függetlenül szennyvíz beemelő szivattyújának szívócsonkja, vagy szennyvízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep elhelyezkedésétől függetlenül a vákuumszelep felhasználó felőli oldala,
- 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;
43. **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;
44. **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;
45. **települési szennyvíz:** háztartási, vagy háztartási és ipari szennyvíz, továbbá egyesített elvezető rendszer esetén ezek csapadékvízzel képződött keveréke;
46. **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 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;
47. **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;
48. **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;
49. **víziközmű-hálózat:** az ivóvíz-törzshálózat, a szennyvízelvezető törzshálózat a kapcsolódó víziközmű rendszerelemek, a csatlakozó ivóvíz-, illetve szennyvízhálózatok, valamint az ivóvíz és a szennyvíz bekötővezetékek együttesen;
50. **víziközmű szolgáltatás:** a közműves ivóvízellátás az ahhoz kapcsolódó tűzvíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és - tisztítás, ide értve az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetést is, mely tevékenységek által megnyilvánuló

szolgáltatások közül az egyiket, vagy mindkettőt a víziközmű – szolgáltató a felhasználó részére közszolgáltatási jogviszony keretében nyújtja.

51. **víziközmű-szolgáltató:** az a víziközmű-szolgáltatást végző gazdasági társaság, amely a Vksztv. alapján működési engedélyt kapott;
52. **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, tűzvíz 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. Ha a bekötést nem a felhasználási hely tulajdonosa kezdeményezi – a járási hivatal által elrendelt bekötés kivételével – 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 külön szerződésben a víziközmű közös használatából eredő jogokat és kötelezettségeket rögzítik. A közös bekötést kezdeményező kérelemhez csatolt szerződés tartalmazza:

- a) a víziközmű-szolgáltatás díjának – az esetleges víziközmű-fejlesztési hozzájárulás – megfizetésére kötelezett felhasználó megnevezését;
- b) a vízvezetési szolgálat ingatlan-nyilvántartási bejegyzése iránti kérelemnek a földhivatal iktatóbélyegzőjével ellátott igazolását.

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

Megállapodás hiányában – ha a szomszédos ingatlant érintő bekötővezeték megvalósítása és üzemeltetése az ingatlan rendeltetésszerű használatát nem zárja ki, vagy lényegesen nem

akadályozza – a járási hivatal a szomszédos ingatlanra vízvezetési és szennyvízelvezetési szolgalmat alapíthat.

A tūrési kötelezettséget meg kell szüntetni, ha az uralkodó telek mentén a víziközmű-törzshálózat megépült, és az abba való bekötés – a meglévő állapothoz képest – nem okoz aránytalan hátrányt.

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 engedélyek mellett a Víziközmű-szolgáltató írásbeli hozzájárulása is szükséges.

A bekötés költségei – kötelezés 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 kezdeményezheti (igénybejelentés).

A Víziközmű-szolgáltató és a felhasználó között létrejött közszolgáltatási szerződés megkötése előtt 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,
- d) a bekötővezeték és a vízmérési hely létesítésének műszaki feltételeit,
- e) az ingatlanhasználat jogcímét, valamint az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulásának meglétét, ha a bejelentő az ingatlant egyéb jogcímen használja, és
- f) üzem esetén a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló berendezés meglétét és a törzshálózatba vezetett szennyvíz minőségi paramétereit.

A Víziközmű-szolgáltató az igénybejelentést 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 feltételeknek megfelelő igénybejelentő részére a Víziközmű-szolgáltató az igénybejelentést követő 15 napon belül megküldi szerződéses ajánlatát, amely a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó esetén tartalmazza a fizetendő fejlesztési hozzájárulás összegét. A szerződéses ajánlatban foglaltak a Víziközmű-szolgáltatót a közléstől számított 30 napig kötik.

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,
- b) nem lakossági felhasználó esetében az elvezetni tervezett szennyvíz mennyiségét, annak 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 követően 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,
- d) a bekötővezeték és a vízmérési hely létesítésének műszaki feltételeit,
- e) az ingatlanhasználat jogcímét, valamint az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulásának meglétét, ha a bejelentő az ingatlant egyéb jogcímen használja, és
- f) üzem esetén a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló berendezés meglétét és a törzshálózatba vezetett szennyvíz minőségi paramétereit.

A víziközmű-szolgáltató az igénybejelentést 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.

Az igénybejelentést követő 15 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 Víziközmű-szolgáltató által előírtak teljesítését vállalja:

- a) gondoskodik a vízmérési hely kialakításáról, és
- b) benyújtja a rendelet 5. melléklete szerinti tervet.

A Víziközmű-szolgáltató a terv alkalmasságáról annak benyújtásától számított 15 napon belül nyilatkozik. Ha a benyújtott terv a bekötés megvalósítására nem alkalmas, a víziközmű-szolgáltató írásos indokolással ellátva a terv kiegészítését vagy új terv benyújtását kérheti.

A bekötővezeték kiépítését, fertőtlenítését, a helyszíni szemlét, a nyomáspróbát, a működőképességi és vízzárósági próbát, a geodéziai bemérést és a bekötési vízmérő beszerelését a víziközmű-szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó végzi.

A jóváhagyott tervek és a bekötési árjegyzék alapján az elvégzendő bekötés bekerülési költségeiről (bekötés létesítéséhez szükséges munkák, helyszíni szemle, vízzárósági, nyomáspróbák, nyíltárkos bemérés) a megrendelőt tájékoztatja, az összegről készpénz-átutalási megbízást és 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.

2.1.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása

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

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 3.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.

A locsolási vízmérő telepítése során nem követelmény az önálló mérőakna kialakítása. A mérőeszköz állagának megóvása és a fagyvédelem biztosítása a Felhasználó kötelessége.

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 legfeljebb 2000 négyzetméter alapterületű ingatlanok esetében, árutermelést részben sem szolgáló házikert öntözéséhez a locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül, a Rendelet 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.

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

- 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 elérhető „Felhasználói igénybejelentés locsolási kedvezményre” nyomtatványon történik.

2.2. Nem lakossági ivóvízbekötés

2.2.1. Igénybejelentés fogadása

Lásd. 2.1.1.

A nem lakossági Felhasználó által megrendelt bekötés megvalósításához vagy a részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetőleg minősége igényelt javításához – közintézményi felhasználók, továbbá a helyi önkormányzat és annak költségvetési intézményeinek kivételével – a Víziközmű-szolgáltató részére **víziközmű-fejlesztési hozzájárulást** kell fizetni.

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

A 3 példányban elkészített bekötési tervet 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-szolgáltató által aláírt 2 példányos közszolgáltatási szerződést (II.3. pont) is megrendelő rendelkezésére kell bocsátani.

2.2.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása

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

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

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

2.3. Lakossági szennyvízbekötés

2.3.1. Igénybejelentés fogadása

A lakossági igényeket a 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.

2.3.2. Szennyvízbekötés megvalósítása

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

A kiásott, nyílt és biztonságos munkavégzésre alkalmas munkáárokba a szennyvíz-bekötővezeték létesítését, annak a már üzemeltetett szennyvíz törzshálózatra való bekötését a víziközmű-szolgáltató vagy az általa megbízott, építési kivitelezés jogosultsággal rendelkező vállalkozó köteles a megrendelő költségére elvégezni.

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 írni.

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.

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 közüemi 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 közüemi szerződés.

2.4.2. A szennyvízbekötés megvalósítása

A bekötés kivitelezésének előfeltétele a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetése.

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

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 beépítésével biztosítja.

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 kérelmére a tulajdonost a járási hivatal kötelezi az ingatlan bekötetésére. A járási hivatal eljárása igazgatási szolgáltatási díjfizetési kötelezettséget nem von maga után.
- 5.) A víziközmű-szolgáltató a (4) bekezdés szerint előterjesztett kérelmében
- 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 vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény 1. számú melléklet 26. pont b) alpontjában meghatározott saját célú vízellátási-műtől 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 vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény 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 szennyvízkezelő berendezéssel megoldott vagy az ezen engedélyek megszerzésére vonatkozó kérelmet a (2) bekezdés szerinti felszólítást megelőzően az ingatlan tulajdonosa vagy jogcímes használója előterjesztette.
- 7.) A járási hivatal a víziközmű-szolgáltató (4) bekezdés szerint előterjesztett kérelmét elutasíthatja, ha az eset összes körülményére tekintettel a tulajdonostól nem várható el, hogy a kötelezésnek eleget tegyen. E körben a járási hivatal 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 kérelem előterjesztése időpontjában van-e az ellátásért felelősnek vagy a víziközmű-szolgáltatónak jogszabályban vagy szerződésben előírt teljesítetlen kötelezettsége víziközmű-rendszerhez történő csatlakozási arány vonatkozásában.

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 bekötővezeték 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 rendszer esetén:
 - az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,
 - az ingatlan szennyvizeit kényszeráramoltatású szennyvíztörzshálózatba juttató rendszer esetén az átemelőszivattyú elhelyezésétől függetlenül szennyvíz beemelő szivattyújának szívócsonkja, vagy szennyvízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep elhelyezkedésétől függetlenül a vákuumszelep Felhasználó felőli oldala,
- 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 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-bekötővezetékét 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 nélkül víziközmű-bekötés esetén

A Víziközmű-szolgáltató indokolt kérelmére a járási hivatal 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 mellékvízmérő leolvasásának tűrésére.

A szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés esetén a Felhasználót a jogkövetkezményekre való figyelem felhívással együtt írásban, igazolható módon felszólítja a létesítmény átalakítására, ha azzal a bekötés műszaki szempontból megfelelővé válik, és a víziközmű-szolgáltatás biztosításának egyéb akadálya nincs.

3./ Közzolgáltatási szerződés

3.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat

A Polgári Törvénykönyv 6:256.§., valamint a Rendelet a **közműves ivóvízellátást és közműves szennyvízelvezetést közüzemi szolgáltatásnak** minősíti.

A víziközmű-szolgáltatási jogviszony a lakossági Felhasználó esetében a közzolgáltatási szerződés megkötésével vagy a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével, a nem lakossági Felhasználó esetében kizárólag a közzolgáltatási 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 közzolgáltatási 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 Közzolgáltatási 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 közzolgáltatási szerződést kötni.

Mindazokban a kérdésekben, amelyekről a Felek által kötött közszolgáltatási szerződés nem rendelkezik, jelen Üzletszabályzatot és a Polgári Törvénykönyv 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 irodájában, 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 Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. Rendelkezéseinek megfelelően a vállalkozó által végzett tevékenységért úgy felel, mintha maga járt volna el.

3.2. Közzolgáltatási 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 közüzemi 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 szerződései

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

A szerződés megkötését – ha az elkülönített vízhasználó az e rendeletben és az Üzletszabályzatban meghatározott feltételeket kielégítő vízmérési helyet kialakította és a hiteles mellékvízmérőt beszerelte – a Víziközmű-szolgáltató nem tagadhatja meg.

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 illet 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 szerződés létrejöttére, a csatlakozó vezeték kiépítésére, az ivóvízmérőre – e rendelet eltérő rendelkezése hiányában – a közüzemi szerződés létrejöttére, 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 Rendelet 62.§ (6) bekezdés a) pontja szerinti képviselőt a Víziközmű-szolgáltató a felmondással egyidejűleg tájékoztatja.

A mellékszolgáltatási szerződés megszűnik, ha az 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.

3.2.4. Közkifolyókra kötött közüzemi 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 igénybevételehez.

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 közüzemi 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.

3.3. Közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei

A víziközmű-szolgáltatásra a Víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közüzemi 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 igénybevitelére,
- a saját adataiba („fogyasztó adatai” nyilvántartó lap, fogyasztói karton, folyószámla kivonat) történő betekintésre,
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek bejelentésére, a panasz érdemi kivizsgálásának kérésére, illetőleg a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra,
- bekötési vízmérő soron kívüli felülvizsgálatának és hitelesítésének igénylésére, a költségek megelőlegezésével, (Ha a rendkívüli vizsgálat során a vízmérő megfelelőnek minősül, a rendkívüli vizsgálat és hitelesítés költsége a 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 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.

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 vezetékekkel (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,
A számla elleni reklamációnak a számla kiegyenlítésére vonatkozóan nincs halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának a kétszeresét meghaladja,
- a víziközmű-szolgáltatás alapidóját megfizetni, ha a tárgyhoz 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,
- a Felhasználó, illetve elkülönített vízhasználó személyében beállt változást – a korábbi és az új Felhasználó együttesen - a vízmérőállás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül írásban bejelenteni, a bejelentés elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a víziközmű-szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új felhasználó egyetemlegesen felel.
- kártalanítás nélkül tűrni a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását (II.4.1. pont).
- tartózkodni a csapadékvizek szennyvízelvezető hálózatba történő bevezetésétől.

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, földmije, aknahágcsója és fedlapja szerkezeti állapotának szemrevételezéses ellenőrzése,
- a vízmérőakna zárhatóságának ellenőrzése,
- a vízmérőaknában lévő szerelvények működőképességét nyitászárással 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 hatályos Rendeletben 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 Rendelet 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 járási hivatalnál kérelmezni, hogy a felhasználót kötelezze a szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés, a bekötéssel összefüggő műtárgy, berendezés, felszerelés elbontására, leszerelésére,
- 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 hitelesíttetéséről 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),
- 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 Rendelet 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 6. számú mellékletben található.

3.5.2. Szerződésszegés a Felhasználó részéről

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

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 a számlában 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 Kormányrendelet 67.§ (3) bekezdése szerinti díjon felül, a Víziközmű-szolgáltató részére a helyreállítás költségeitől függően 50.000-150.000,-Ft-ig terjedő kötbért köteles fizetni. A Víziközmű-szolgáltató jogosult a kötbér összegét a soron következő számlában érvényesíteni.

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 Kormányrendelet 67.§ (3) bekezdése szerint megállapított díjat,

valamint a szerződésszegő magatartással kapcsolatban a Víziközmű-szolgáltatónál felmerült igazolt költséget megtéríteni.

Amennyiben az ipari Felhasználó (üzem) a felszíni vizek védelméről szóló 220/2004. (VII.21.) Kormányrendeletben, 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 január 20-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 Víziközmű-szolgáltató által a felhasználási helyen lefolytatott az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő, a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, továbbá a csatlakozó hálózat ellenőrzéséről jegyzőkönyvet kell készíteni, és annak egy példányát az ellenőrzött Felhasználó rendelkezésére kell bocsátani. Az ellenőrzés részletes szabályait a Rendelet 68. §. tartalmazza. Ha az ellenőrzés során az ellenőrzést végző szerződésszegést állapít meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet vagy digitális felvételt is köteles készíteni. A fogyasztásmérő vagy bármely részének leszerelése esetén, a leszerelést megelőzően a fogyasztásmérőről és annak részéről, valamint a leszerelést követően azok becsomagolt állapotáról fényképet vagy digitális felvételt kell készíteni.

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 Rendelet 72. § szerint korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

3.6. Közszolgáltatási szerződés megszűnésének, szüneteltetésének esetei

3.6.1. A szerződés megszüntetése

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

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 ivóvízellátás esetén a Felhasználó, ha egyben az ingatlan tulajdonosa – az egyéb jogcímen használó pedig a tulajdonos hozzájárulásával, - 60 napos határidővel és írásban felmondhatja, amennyiben az ingatlanon nincs más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatás.

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

3.6.3. A Felhasználó személyében történő változás

A Felhasználó, illetőleg az elkülönített vízhasználó személyében beállott változást, a korábbi és az új Felhasználó, illetőleg elkülönített vízhasználó, a vízmérő-óraállás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül, együttesen köteles írásban a Víziközmű-szolgáltatónak az erre rendszeresített nyomtatványon bejelenteni.

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

A határidőn belül történő bejelentés díjmentes, 30 napot meghaladó bejelentés esetén a szolgáltató által meghatározott, 6.sz. melléklet szerinti díjat kell fizetni elmulasztott felhasználóváltozás bejelentése esetén.

Felhasználó személyében bekövetkező változás bejelenthető személyesen - az új és a régi Felhasználó együttes megjelenésével - az ügyfélszolgálati irodában, vagy írásban, 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 igazoló okirat, amely 60 napnál nem régebben alapított cégek esetében cégbírósági 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 elérhetőségei, személyi adatai (születési név, anyja neve, születési hely és idő, magánszemély esetében személyi igazolvány száma)
- a birtokbaadás napja,
- a választott fizetési mód.

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.

A bejelentés elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a Víziközmű-szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új Felhasználó, illetőleg elkülönített vízhasználó egyetemlegesen felel.

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.

A Víziközmű-szolgáltató a Felhasználó személyében bekövetkező változás esetére, a szerződés megkötésének feltételeként előírhatja a házi ivó- és szennyvízhálózat ellenőrzését. Az ellenőrzés költségét a lakossági felhasználók esetében a Víziközmű-szolgáltató, míg a nem lakossági felhasználók esetében – ide nem értve az közintézményeket – az új felhasználó viseli.

A korábbi vagy az új Felhasználó a szerződés megkötése előtt akkor is kérheti – saját költségére – az ellenőrzést, ha annak elvégzése nem kötelező. A Víziközmű-szolgáltató az ellenőrzést 5 munkanapon belül teljesíti.

Az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell minden lényeges tényt, adatot és nyilatkozatot. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát a Víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználónak átadni, másik példányát megőrizni és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatni.

Ha a Víziközmű-szolgáltató az ellenőrzési kötelezettségének a meghatározott időtartamon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat szabálytalan közműhasználatra, és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt az új Felhasználóval szemben. A bejelentés megtételének bizonyítása a Felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása a Víziközmű-szolgáltatót terheli.

3.6.4. Felmondás a Víziközmű-szolgáltató részéről

A nem lakossági célú ivóvíz-felhasználásnál, ha a Felhasználó a szolgáltatás díját felszólítás ellenére sem fizeti meg, 45 napon túli díjtartozás esetén további 30 napos határidővel és írásban Víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

A mellékszolgáltatási szerződést a víziközmű-szolgáltató a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel és írásban felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő felhasználóját, valamint a Rendelet 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 határozott vagy határozatlan időtartamra szüneteltethető, az alábbi feltételek együttes fennállása esetén:

- a) a Felhasználó írásban kéri a szüneteltetést és nyilatkozik, hogy a felhasználási helyen rendszeres emberi tartózkodás nincs,
- b) a Felhasználó – amennyiben a felhasználási hely víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan – 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 felhasználási helyen lejárt határidejű számlatartozás nincs,
- e) 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 az e Rendeletben 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.

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.

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

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

A 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.

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

A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás akkor biztosított, ha az ivóvízellátás legalább 20 l/fő/nap mennyiségben, négy emeletnél nem magasabb lakóépület esetén legfeljebb 150 m távolságon belüli, négy emeletnél magasabb lakóépületben pedig négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel járó vízvételzési lehetőséggel (közkefolyóról, tűzcsapról, szállított vízből) adott.

Ha a szolgáltatás szüneteltetése a tűzi-vízhalózatot 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.

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

Vízkorlátozás bekövetkezhet, ha a szolgáltatásra rendelkezésre álló vízmennyiség természeti, vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken. A vízkorlátozás időszakában fogantatosítható 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 az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X. 25.) Kormányrendeletben 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 az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló kormányrendeletben 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 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 Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program adatgyűjtéseiről és adatátvételeiről szóló kormányrendelet szerinti adatszolgáltatást évente a területi vízügyi igazgatási szerv felé – a vízgazdálkodási feladatokkal összefüggő alapadatokról szóló kormányrendeletben foglaltak figyelembevételével – a tárgyévet követő év március 31-ig meg kell küldeni. A területi vízügyi igazgatási szerv, mint adatellenőrző és adatértékesítő szervezet a tárgyévet követő második év március 31-ig megküldi az érvényesített adatokat 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 Kormányrendelet rendelkezik.

Közcélú vízi létesítmény létesítéséhez, üzemeltetéséhez, vagy ilyen célt szolgáló vízhasználatához, 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 felszíni vizek védelmének szabályairól szóló 220/2004.(VII.21.) Kormányrendelet szerint közcatornába szennyvíz (használt víz) csak a használt- és szennyvizek kibocsátásának ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 27/2005.(XII. 6.)KvVM rendelet, valamint a vízszennyező anyagok kibocsátásaira vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól szóló 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 közüzemi 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 6. számú melléklet szerint számított bevezetett csapadékvíz mennyiség díjának kétszerese.

4.4.1. Ellenőrzés

A nem lakossági kibocsátók ellenőrzésére a Szolgáltató a használt- és szennyvizek kibocsátásának ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 27/2005.(XII. 6.)KvVM rendelet alapján jogosult.

E rendelet 6. 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.

Az ellenőrzés során a kibocsátó köteles a Szolgáltató képviselőjének kérésére a szennyvíz kibocsátásával kapcsolatos körülményekre, anyagfelhasználásra vonatkozó adatokat közölni, köteles az üzemnaplót az ellenőrzésre jogosult képviselőjének bemutatni, a mintavételi feltételeket biztosítani.

A kibocsátó helyszíni ellenőrzését a Szolgáltató az alábbiak szerint végzi:

- a Szolgáltató (a kibocsátó által megadott adatok figyelembe vételével) a helyszíni ellenőrzést előkészíti, majd az ellenőrzés megkezdésekor erről a kibocsátót értesíti;
- a Szolgáltató a közegészségügyi hatóságot az ellenőrzésre meghívja;
- amennyiben mintavételezésre sor kerül, önellenőrzésre kötelezett kibocsátó esetében a mintát a Szolgáltató megosztja – 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 biztosítja – a vízmintákból megfelelő kontrollmintát kell rendelkezésre bocsátani;
- mindhárom fél esetében a vízminták elemzését az adott vizsgálatokra akkreditált laboratórium végezheti;
- a Szolgáltató a helyszíni ellenőrzésről jegyzőkönyvet készít;
- a Szolgáltató a vízminták eredményéről a kibocsátót 30 napon belül tájékoztatja;
- amennyiben a vízminták eredménye alapján a kibocsátó csatornabírság megfizetésére kötelezhető, a helyszíni jegyzőkönyv másolatát és a laboratóriumi mérési jegyzőkönyveket az illetékes környezetvédelmi hatóságnak meg kell küldeni;
- a kibocsátó ismételt helyszíni ellenőrzést kérhet, amit a Szolgáltató akkor teljesít, ha a helyszíni ellenőrzés költségét az ellenőrzésre jogosult számlájára történő elhelyezéssel megelőlegezi. Amennyiben a Szolgáltató a helyszíni szerinti 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.

4.4.2. Csatornabírság

A felszíni vizek védelmének szabályairól szóló 220/2004.(VII.21.) számú Kormányrendelet 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-éig 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 vízszennyező anyagok kibocsátásaira vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól szóló 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 felszíni vizek védelmének szabályairól szóló 220/2004.(VII.21.)Korm. rendelt 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 használt- és szennyvizek kibocsátásának ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról 27/2005. (XII. 6.) KvVM rendelete szerint készített 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 ügyeket 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, levélben, honlapon vagy személyesen jelenthetik be:

Munkaidőben:

- a helyi vízműkezelőnél,
- a területileg illetékes üzemvezetőségen, illetve 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 szüntetését 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 méretétől függő fix összegű havi rendelkezésre állási alapdíjból, 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 Víziközmű-szolgáltatónként vagy víziközmű-rendszerenként és víziközmű-szolgáltatási ágazonként, a költségekre, árakra, díjakra vonatkozó közgazdasági összehasonlító elemzések felhasználásával, a következő szempontokra is figyelemmel kell meghatározni:

- a) díjaknak 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.

A víziközmű-szolgáltatás díjában csökkentő tényezőként kell figyelembe venni a víziközmű-szolgáltatás teljesítéséhez biztosított, a költségek ellentételezésére kapott költségvetési és önkormányzati támogatásokat.

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

Az ellátásért felelős tulajdonban lévő víziközművekből szolgáltatott ivóvízért, illetve csatornaszolgáltatásért fizetendő díjakat a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter külön rendeletben, a Hivatal és a Víziközmű-szolgáltató által adott díjkalkuláció alapján.

A díjkalkuláció a közvetlen költségeket, valamint a központi irányítás általános költségeit és az egyéb ráfordításokat, továbbá a használati díjat veszi figyelembe.

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

- c) a víziközmű-szolgáltatás minőségének (a víz minőségi paramétereinek) általa igényelt emelése esetében,
- d) az új bekötés megvalósítását megelőzően.

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

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 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 annak költségvetési intézményének, a helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézményének, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézménynek.

A Víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó a víziközmű-fejlesztési hozzájárulást és a megszerzett 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 változáskor.

7./ A szolgáltatás ellenértékének elszámolása

7.1. Az elszámolás alapját képező mérőberendezések

7.1.1. Vízfogyasztás mérő

A felhasználási helyen szolgáltatott vízmennyiséget hiteles, és a Víziközmű-szolgáltató által plombált fogyasztásmérővel mérjük.

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 megfelelő védelméről gondoskodni, továbbá a vízmérő rendellenes működéséről Víziközmű-szolgáltatót haladéktalanul értesíteni köteles.

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

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 cserekészülékkel biztosítja.

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

A hatályos fenti törvény értelmében a vízmérők hitelesítésének lejáratí ideje:

- bekötési és törzshálózati vízmérők esetében 4 év
- mellékvízmérők elszámolásra 8 év

A Víziközmű-szolgáltató az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásvízmérőnek a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt hitelesítési idejét nyilvántartja és a lejáratí évben, legkésőbb szeptember 30-ig térítvevény-szolgáltatással feladott levélben vagy egyéb igazolható módon felhívja az elkülönített vízhasználót a csere vagy az újrakitelesítés szükségességére, és az ezzel összefüggő teendőkre.

A mellékvízmérők csereje vagy újrakitelesítése alkalmával a Víziközmű-szolgáltató által felszámítható díjtételeket jelen Üzletszabályzat 7. sz. melléklete tartalmazza.

A felhívás kiterjed arra is, hogy ha a mellékvízmérő cserejéről 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 Rendelet 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 számlázására 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.

A Víziközmű-szolgáltató a fogyasztásmérő cseréjét megelőzően legalább 15 nappal köteles a Felhasználót a munkavégzés időpontjáról tértivevényes levélben vagy egyéb igazolható módon értesíteni. Az értesítésben a Víziközmű-szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét az időpont-egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy a cserére legalább munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít –, valamint a Víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére.

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 csere 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.

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.

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 fogyasztói hely egyúttal szennyvízelvezetési hely is – a fent részletezettek szerint kell szennyvízként figyelembe venni.

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

A Felhasználó által felhasznált nem víziközműből származó víz mennyiségének – amennyiben a felhasznált víz közüzemi szennyvízhálózatba kerül – mérésére a Felhasználónak hiteles fogyasztásmérőt kell felszerelnie, és kérnie kell annak leszerelését 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 Rendeletben 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 különbözeteiként megállapított vízfogyasztás utáni víziközmű-szolgáltatási díjat a bekötési vízmérő szerinti felhasználó fizeti meg a Víziközmű-szolgáltatónak.

A Vksztv. 52.§ (2a) bekezdésének, és a Rendelet 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) a bekötési vízmérő mellett az elkülönített vízhasználók elkülönített vízhasználati helye és más vízvételi helyek kizárólag hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel és hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkeznek, és

- b) a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízveszteség 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.
 - 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 vízveszteségének 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 az érintett mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező vízhasználókat – eltérő megállapodás hiányában – egyetemlegesen terheli. 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.

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 a víziközmű-szolgáltató az adott felhasználási hely ivóvízfogyasztását korlátozza, vagy előrefizetős ivóvízmérőt helyezzen el a mérési helyen.

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 átalánymennyiség, ha azt az előzőekben meghatározott módon nem lehet megállapítani.

Házi ivóvízhálózat meghibásodása esetén, amennyiben 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 köteles a Felhasználót tájékoztatni a tapasztaltakról és a Felhasználó feladatairól,
- b) a felhasználó a házi ivóvízhálózat rendszeres ellenőrzésekor észlelte, köteles a Víziközmű-szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni, illetve a hiba kijavítását azonnal megkezdeni.

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 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 igazolni. A helyszíni ellenőrzés során rögzíteni kell, hogy a meghibásodás következtében az elfolyt ivóvíz a szennyvíz elvezetésére szolgáló hálózatba jutott-e vagy sem. Ha a helyszíni ellenőrzés megállapítja a házi ivóvízhálózatból 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 fogyasztott (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 szennyvízhálózatba 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 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 százalékat elérő vízmennyiség, 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 igénybevételére nem kerül sor.

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 megfelelősege 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.

Ha az ismételt leolvasás is eredménytelen, és a Felhasználó nem jelentett be fogyasztásmérő állást, a Víziközmű-szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvíz-mennyiséget – az üzletszabályzatában meghatározott – számítással, vagy a legutolsó sikeres leolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg, valamint 5 napos időtartam megjelölésével tértivevényes levélben, vagy egyéb igazolható módon a Víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás legfeljebb két hónapon belüli ismételt elvégzésének várható idejére. Az értesítésben megjelölt, az időpont-egyeztetési lehetőség során választható leolvasási időpontnak legalább két napon 7 órától 20 óráig tartó időtartamot is kell tartalmaznia. Az értesítésnek tartalmaznia kell a Víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is. Az értesítésnek legalább 8 nappal a megjelölt legkorábbi leolvasási időpont előtt a felhasználó rendelkezésére kell állnia.

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.

A leolvasás alkalmával észlelt, az azt megelőző 12 havi átlagfogyasztás 50%-át meghaladó fogyasztásról a Felhasználót a leolvasással egyidejűleg a víziközmű-szolgáltató jelen lévő képviselője szóban vagy az azt követő 15 napon belül írásban 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 fogyasztóval kötött megállapodás alapján).

A mérőberendezés leolvasásának időpontját a számla tartalmazza.

A Délzalai Vízmű ZRt. működési területén a víz és csatorna szolgáltatás mennyiségének leolvasása és elszámolása egyes fogyasztói csoportok esetén – eltérő szerződés vagy megállapodás esetén – következők szerint történik:

Lakossági felhasználók, gazdálkodó szervezetek és intézmények

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

- *lakossági Felhasználóknál kéthavonta*
- *nem lakossági Felhasználóknál kéthavonta*
- *olyan településeken, ahol csak csatornaszolgáltatást biztosítunk az ivóvízszolgáltatást végző szolgáltató adatai alapján*

A Víziközmű-szolgáltató a leolvasási időszakban a Felhasználó által bejelentett mérőóra állást 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. vízmérőcsere, tulajdonos változás, stb. miatt.

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 7.2.1. pontban foglalt feltételek fennállása esetén.

Ha Felhasználó a szolgáltatótól kéri a 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 vagy a fiókirodáknál, 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 figyelembe vételével 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 közszolgáltatási számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény előírásai alapján állítja ki.
- Részszámla: Ha az elszámolás időszaka a két hónapot meghaladja, a szolgáltató jogosult részszámlát kibocsátani. A részszámla alapja – ha a felek ettől eltérően nem állapodnak meg – az előző elszámolt 12 hónap tényleges fogyasztásából számított átlagmennyiség.
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 köteles a számla Felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésére álljon. A számla késedelmes kézhezvétele nem mentesíti a felhasználót a fizetési kötelezettség alól.

A számlázását minden esetben a Víziközmű-szolgáltató Központja végzi.

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.

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

- készpénzfizetéssel díjbeszedőnek,
- postai átutalással,
- pénzügyi 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.

Ha az elszámoláskor a Felhasználó számára visszatérítés jár, azt a víziközmű-szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 15 napon belül megtéríti. Ha a Felhasználó másként nem rendelkezik, és a megtérítendő összeg az ~~1000~~ 5.000- forintot

a) meghaladja, azt a víziközmű-szolgáltató visszafizeti a Felhasználó részére,

b) nem éri el, azt a Víziközmű-szolgáltató a Felhasználó technikai folyószámláján jóváírja.

A megtérítésre meghatározott határidő elmulasztása esetén a felhasználó a visszatérítési igény kezdő időpontjától számítottan késedelmi kamatra jogosult, amelyet a Víziközmű-szolgáltató a felhasználó technikai folyószámláján jóváír.

Bekötési vízmérővel nem rendelkező felhasználási helyen az átalánydíjas elszámolásra irányadó ivóvíz mennyiséget a 8. 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 a 8. sz. mellékletben található táblázat 1–2. sorában feltüntetett átalánymennyiségek alapján évente legalább öt hónap időtartamra (május–szeptember hónapokra) kell a víziközmű – szolgáltatási díjat felszámítani.

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 7.2.1. pont tartalmazza.

7.5. A díjfizetés módja

7.5.1. Díjbeszedés helyszínen, készpénzzel

A Víziközmű-szolgáltató saját állományú munkavállalója a helyszínen a vízdíjszámla ellenében beszedi a szolgáltatás ellenértékét. A díj megfizetésének igazolása ez esetben a vízdíjszámlával történik.

A díjbeszedőnek a Víziközmű-szolgáltató emblémájával ellátott fényképes igazolvánnyal kell rendelkeznie, mely tartalmazza a díjbeszedő nevét, hogy milyen minőségben jár el (itt díjbeszedő felirat olvasható), igazolvány sorszámát, az igazolvány lejáratát, a díjbeszedő személyi igazolványának számát, melyet a Felhasználó kérésére (a személyi igazolvánnyal együtt) a díjbeszedő köteles felmutatni. Amennyiben a Felhasználó megtagadja a fizetést, a díjbeszedő köteles tájékoztatni a fizetés elmaradásának következményeiről, illetve további ügyintézésrel kapcsolatos lehetőségeiről (pl. mennyiségi reklamáció, méltányossági kérelem, stb.).

7.5.2. Készpénz-átutalási megbízás felhasználásával történő fizetés

A Víziközmű-szolgáltató a vízdíjszámla megküldésével egyidejűleg készpénz-átutalási megbízást bocsát a Felhasználó rendelkezésére, melynek felhasználásával tehet eleget a Felhasználó a díjfizetési kötelezettségének.

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

7.5.3. Pénzintézetten keresztül történő teljesítés

7.5.3.1. Folyószámláról történő átutalás

A bankszámlával rendelkező Felhasználók a folyószámlát kezelő pénzintézettel szerződést köthetnek, melynek keretében a folyószámlát kezelő pénzintézet a Víziközmű-szolgáltató által megküldött vízdíjszámla ellenértékét a Felhasználó folyószámlájáról átutalja a Víziközmű-szolgáltató részére.

A számlával rendelkező nem lakossági Felhasználók esetén a Felhasználóval kötött megállapodás alapján a szolgáltatás ellenértékének megfizetése átutalással vagy határidős beszedési megbízással történhet.

7.5.3.2. Csoportos beszedési megbízás

A lakossági Felhasználó választhatja fizetési módként a folyószámláról történő csoportos beszedési megbízást, ez esetben a számlavezető pénzintézetnél megbízást kell erre adnia. Folyószámláról fizetőnek tekinthető a felhasználó a pénzintézet értesítését követően. Ha a számlázás megkezdéséig a pénzintézet nem, vagy nem a pénzforgalomról szóló előírásoknak megfelelően értesíti a szolgáltatót a megbízási szerződés megkötéséről vagy módosításáról, akkor a szolgáltató a Felhasználót készpénz-átutalási megbízással fizetőnek tekinti.

Ha a számlázás megkezdéséig a Felhasználó vagy a pénzintézet nem értesíti a szolgáltatót a megbízási szerződés megszűnéséről vagy felfüggesztéséről, illetve arról, hogy a megbízás fedezethiány, vagy egyéb ok miatt nem teljesíthető, akkor a felhasználónak a kézbesített számla alapján kell gondoskodnia a határidőre történő kiegyenlítésről. A pénzintézetnek adott megbízás módosítása új felhatalmazás nélkül és az erről szóló pénzintézeti értesítés megküldéséig a szolgáltatónak nincs jogosultsága másik, vagy új felhasználásihely esedékes számláit

benyújtani a pénzügyi intézményhez. A szolgáltató legalább egy alkalommal megkísérli a Felhasználó folyószámlájáról a szolgáltatás ellenértékének beszedését. A nemteljesített megbízások esetén a felhasználó köteles egyéb módon a befizetésről gondoskodni.

7.5.4. Befizetés a Víziközmű-szolgáltató kijelölt pénztáraiban

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

- központi pénztárban
- ügyfélszolgálaton
- ügyfélszolgálati fiókirodákban

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

- díjbeszedő útján történő fizetés esetén a számla bemutatásakor,
- készpénz-átutalási megbízással történő fizetés esetén a számlán feltüntetett határidőig,
- pénzügyi intézményen 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.

7.6.1. Részletfizetés feltételei

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.

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 késedelmét kimenti.

A Felhasználó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a Víziközmű-szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincsen halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának kétszeresét 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 ~~4000~~ 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.

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 45 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 összegeként, azok eredeti fizetési határidejével együtt. A szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet 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 összevontan, azok eredeti fizetési határidejével együtt, felhívást a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet VI/A. fejezetére, mely alapján lehetőség van jogosultság esetén védendő, szociálisan rászoruló felhasználóként való nyilvántartásba vételre, és ez alapján részletfizetés kérvényezésére.

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 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 egészségügyi és gyermekintézmények esetében, továbbá lakossági Felhasználó részére végzett közműves szennyvízelvezetés és-tisztítás 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 az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott módon nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását,
- b) a lakossági Felhasználó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetében az egyeztetés a Víziközmű-szolgáltatóval nem vezetett eredményre, vagy előfizetős mérő alkalmazásában egyeztek meg,

c) a Víziközmű-szolgáltató a Felhasználót a következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére legalább kétszer írásban felszólította, és a felszólításban a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét felhívta az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendelet alapján őt megillető kedvezményekre, valamint

d) a felhasználási hely fekvése szerint illetékes népegészségügyi szervet értesítette.

A lakossági Felhasználó első felszólítása postai vagy a lakossági Felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb – a Felhasználó előzetes hozzájárulása esetén elektronikus – 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 kormányrendeletben meghatározottak szerint biztosítja.

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 kizárólag abban az esetben tagadhatja meg, ha a Víziközmű-szolgáltató nem igazolja, hogy a) b) vagy d) pontja szerinti valamely intézkedés végrehajtása a Felhasználónak felróható okból hiúsult meg.

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, négy emeletnél nem magasabb lakóépület esetén legfeljebb 150 m távolságon belüli, négy emeletnél magasabb lakóépületben pedig négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel járó vízvételzési lehetőséggel (közkifolyóról, tűzcsapról, szállított vízből) adott.

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

- 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 - 9. 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 illetve az ellátást megállapító szerv, hogy a felhasználó életvitelszerűen tartózkodik a kérelemben megjelölt felhasználási helyen,
- a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv, igazolása hogy a kérelem benyújtásakor a védendő felhasználó részesül az adott ellátásban,
- egyéb, jogszabályban meghatározott iratokat.
-

A Víziközmű-szolgáltató a védendő Felhasználót 8 napon belül írásban tájékoztatja:

- a védendő Felhasználói nyilvántartásba vételről,
- a nyilvántartás szerint a védendő Felhasználó milyen kedvezményeket vehet igénybe,
- az adatváltozás bejelentésére mely időpontokban és hol biztosít lehetőséget a védendő Felhasználónak,
- a védendő Felhasználó a nyilvántartásba történő felvételt követően minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védettsége fennáll. (Az a fogyasztóval élő felhasználó, akinek állapotában nem várható jelentős javulás, mentesül a védendő felhasználói körbe tartozás évenkénti igazolása alól.)

Ha a védettséget megalapozó körülmények megváltozása folytán a lakossági Felhasználó már nem jogosult kedvezményre, vagy 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 nyilvántartásából.

8./ Felhasználói megkeresések, panaszügyek kezelése

A felhasználói érdekek szabályozását, a fogyasztói érdekképviselőhez fűződő jogokat, valamint az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 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 és ügyfélszolgálati fiókirodákat működtet. Személyes ügyintézés esetén az ügyfélszolgálat ügyfélfogadási időben kereshető fel.

Szolgáltatással kapcsolatban a kapcsolatfelvétel személyesen, levélben, telefonon, telefaxon, e-mailben 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 megkeresések az alábbi főbb csoportra oszthatók:

- információ, tájékoztatás kérése,
- bejelentések:
 - hibabejelentések,
 - szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos bejelentések
 - a fogyasztói 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 ügyfélszolgálati fiókiroda az ellátási területén lévő felhasználási hellyel rendelkező felhasználókat és elkülönített vízhasználókat fogadja. 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 vízvételére, 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 vízvételre, vagy a csatornamű használatának zavartatására, szagszennyezésre, továbbá az alkalmazottak magatartására vonatkozó panaszok;
- műszaki panasz: olyan műszaki jellegű reklamáció, amely nem tartozik az előző pontokhoz;
- jogi természetű igénybejelentés: a közüzemi szerződésekkel, szerződésszegéssel kapcsolatos panaszokat, valamint védőterületekre, szolgalmi jog bejegyzésekre vonatkozó reklamációk;
- kártérítési igény: a szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben a fogyasztó 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, 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.

A Víziközmű-szolgáltató a panasz beérkezését követő 15 napon belül álláspontját, intézkedéseit, a panasz esetleges elutasítását indoklással ellátva köteles a Felhasználó részére visszaküldeni, a levélben a panaszról felvett jegyzőkönyv egy példányát mellékelni kell. 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 panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) telefonon történő panasz esetén a hangfelvétel egyedi azonosítószáma,
- d) a Felhasználó panaszának részletes leírása,
- e) Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- f) a Víziközmű-szolgáltató nyilatkozata a felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz kivételével – a Felhasználó aláírása, valamint
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

8.1.2. Írásbeli panaszok ügykezelése

Írásbeli panasz (levélben, e-mailben, faxon 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 keltezésétől számított 5 évig megőrzésre kerülnek a Társaság irattárában.

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.

Ha a Felhasználó reklamációját - megítélése szerint - a Víziközmű-szolgáltató nem rendezte kielégítően, úgy a Felhasználó kérelmének orvoslását kérheti a fogyasztói érdekképviselői szervektől, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőségtől, vagy a területi Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett békéltető testülettől, továbbá azt bírósági úton érvényesítheti. A bírósági eljárásra a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései az irányadók.

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

Békéltető testület

A Békéltető testület a megyei 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 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.

Felügyeleti és érdekképviselői szervek:

Zala Megyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24.
Telefon: 92/510-530
Fax: 92/510-641
E-mail: fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu

Somogy Megyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 744 Kaposvár, Csokonai u. 3.
Telefon: 82/510-868
Fax: 82/510-661
E-mail: fogyved_ddf_kaposvár@nfh.hu

Zala Megyei Békéltető Testület
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24. (Kamarák Háza)
Telefon: 92/550-514
E-mail: zmkik@zmkik.hu

Zala Megyei Kormányhivatal
Népegészségügyi Szakigazgatási Szerve
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24
Telefon: 92/549-190
Fax: 92/318-443
E-mail: titkarsag.zala@nydr.antsz.hu

Somogy Megyei Kormányhivatal
Népegészségügyi Szakigazgatási Szerve
Cím: 7400 Kaposvár, Fodor József tér 1.
Telefon: 82/528-400
Fax: 82/319-444
E-mail: titkarsag.kaposvar@ddr.antsz.hu

Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.,
Postacím: 1388 Budapest, Pf.:88.
Telefonszám: 1/459-77-40
Telefaxszám: 1/459-77-39
E-mail: ugyfelszolgalat@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 csere (hitelesítés)
 - karbantartás javítás
- szolgáltatás ellenértékének elszámolása
 - vízmérő leolvasás
 - számlázás, díjbeszedés
- kintlévőségek behajtása
- szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzése
- a szolgáltatás időben és mennyiségben történő korlátozása, kizárása, közüzemi 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 működésével kapcsolatos Víziközmű-szolgáltatói megkereséseket az Üzletszabályzat korábbi fejezetei részletesen tartalmazzák:

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

9.1. A szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzése

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

A Víziközmű-szolgáltató jogosult az ingatlanokon lévő víziközmű hálózat, a tűzoltási célt szolgáló külön vízvezeték hálózat (tűzi víz - hálózat) ellenőrzésére, amelyet az érintett Felhasználó – előzetesen egyeztetett időpontban köteles lehetővé tenni.

A Víziközmű-szolgáltató a szennyvízelvezető törzshálózatba 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 íratni, 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 a Polgári Törvénykönyv, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetőleg a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (Vksztv.) alapján kezeli.

A Víziközmű-szolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfelel az Üzletszabályzat 2. sz. mellékletében szereplő adatvédelmi tájékoztatóban meghatározott követelményeknek.

A Felhasználó a közüzemi szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy a 2. 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.

A Felhasználó a közüzemi szerződésben foglalt 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 közüzemi 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, fiókirodák, 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 fiókirodát 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.

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

- kapcsolattartás a Felhasználókkal személyesen, telefonon, levélben, elektronikus levélben vagy faxon,
- 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.

Fiókirodák feladatai:

- kapcsolattartás a Felhasználókkal személyesen, telefonon, vagy faxon,
- bejelentések, panaszok, reklamációk, kérelmek fogadása, és továbbítása az állandó ügyfélszolgálat részére,
- készpénzes befizetések kezelése,
- Felhasználók részére számla-, folyószámla egyeztetés,

Diszpécserszolgálat:

A Víziközmű-szolgáltató folyamatos diszpécserszolgálatot 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; Fax: (93) 314-279;
email: dzviz@dzviz.hu Web: dzviz.hu

Állandó ügyfélszolgálat:

8800 Nagykanizsa, Kisfaludy S. u. 15/a;
tel.: (93) 509-540 / 2 m.; Fax: (93) 314 - 279

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 - 14	8 - 14
Csütörtök	8 - 20	8 - 20
Péntek	8 - 14	8 - 14

Fiókirodák ügyfélfogadási rendje, és elérhetősége:

Kedd	10-14
Csütörtök	14-18

8754 Galambok, Petőfi S. u. 43.; Tel.: 93/509-540 / 6 m.

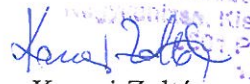
8868 Letenye, Kárpáti u. 22.; Tel.: 93/509-540 / 2 m.

8840 Csurgó, Rákóczi F. u. 5.; Tel.: 93/509-540 / 7 m.

8700 Marcali, Petőfi S.u.2. 93/509-540 / 7m.

Nagykánizsa, 2016. június 27.

Délzalai Víz- és Csatornamű
Közmű- és Hőszolgáltatási Zrt.
Nagykánizsa, Kísfaludy u. 15/A
8800, Pf. 100.



Kassai Zoltán
elnök - vezérigazgató
Délzalai Víz- és Csatornamű ZRt.
8800 Nagykánizsa, Kísfaludy u. 15/A

Irányadó jogszabályok:

- 2013. évi V. tv. a Polgári Törvénykönyvről
- 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 127/1991. (X.9) Kormányrendelettel
- 1991. évi XLIV tv. a csődeljárásról, a felszámolási eljárásról és a végelszámolásról
- 1993. évi LXXVIII. 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
- 1997. évi LXXVIII. tv. az épített környezet alakításáról és védelméről
- 1997. évi CLV tv. a fogyasztóvédelemről
- 2000. évi C. tv. a számvitelről
- 2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról
- 2003. évi XCII. tv. az adózás rendjéről
- 2007. évi CXXVII. tv. az általános forgalmi adóról
- 2011. évi CXII tv. az információs önrendelkezési jogról és az információk szabadságáról
- 2011. évi CCIX. tv. a víziközmű-szolgáltatásról
- 58/2013. (II.27.) kormányrendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény végrehajtásáról
- 123/1997. (VII.18.) kormányrendelet a vízbázisok, a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízi létesítmények védelméről
- 18/1999. (II.5.) kormányrendelet a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről
- 201/2001. (X.25.) az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről
- 16/2016.(V.12.) a közcélú ivóvízművek, valamint a közcélú szennyvízelvezető és –tisztító művek üzemeltetése során teljesítendő vízügyi és vízvédelmi szakmai követelményekről, vizsgálatok köréről, valamint az adatszolgáltatás tartalmáról
- 219/2004. (VII.21.) kormányrendelet a felszín alatti vizek védelméről
- 220/2004. (VII. 21.) Kormányrendelet felszíni vizek minősége védelmének szabályairól

1. sz. melléklet

JEGYZŐKÖNYV az üzletszabályzat véleményezése során beérkezett javaslatokról és az azokkal kapcsolatos egyeztetésekről

Sorszám	Üzletszabályzati előírás	Véleményező és véleménye az üzletszabályzati előírásról	Víziközmű-szolgáltató egyetértése/ elutasítása	Elutasítás esetén annak indokolása	Egyeztetés eredménye
1.	Teljes Üzletszabályzat	Nagykanizsai Kereskedelmi és Iparkamara	Egyetértés	-	Egyetértés
2.	Teljes Üzletszabályzat	Nagykanizsai Civil Kerekasztal Egyesület	Egyetértés	-	Egyetértés

2013.május 27.

A Délzalai Vízmű ZRt. az Üzletszabályzatát 2013.április 19. felhelyezte a honlapjára azzal a felhívással, hogy amennyiben a Tisztelt Felhasználóknak bármينemű észrevétele, indítványa lenne, azt tegyék meg a honlapon megadott bármelyik elérhetőségen. Tájékoztatjuk Tisztelt Hivatalát, hogy a mai napig – 2013.május 30. - nem érkezett semminemű észrevétel vagy indítvány a Felhasználók részéről társaságunkhoz.

A Délzalai Vízmű ZRt. Üzletszabályzatának véleményezésébe a Nagykanizsai és Kereskedelmi Iparkamarát, illetve a Nagykanizsai Civil Kerekasztal Egyesületet vonta be, mely szervezetek az érdekképviselési tevékenységük folytán reprezentatív módon tudják képviselni a Felhasználók nagyobb csoportját. Mindkét szervezet a honlapra feltett üzletszabályzatot megvizsgálta és a mellékelten csatolt véleményt adta.

Melléklet:

4. Nagykanizsai Kereskedelmi és Iparkamara véleménye (8800 Nagykanizsa, Ady u. 1.)
5. Nagykanizsai Civil Kerekasztal Egyesület véleménye (8800 Nagykanizsa, Kálvin tér 5.)

2. sz. melléklet

Adatvédelmi tájékoztató

1./ Az adatkezelés elvei

Személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy törvény, illetőleg - törvény felhatalmazása alapján helyi önkormányzati rendelet közérdeken alapuló célból elrendeli.

Személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie. Különleges adat akkor kezelhető, ha az érintett az adatkezeléshez az érintett írásban hozzájárul.

Ha a hozzájáruláson alapuló adatkezelés célja az adatkezelővel írásban kötött szerződés végrehajtása, a szerződésnek tartalmaznia kell minden olyan információt, amelyet a személyes adatok kezelése szempontjából - e törvény alapján - az érintettnek ismernie kell, így különösen a kezelendő adatok meghatározását, az adatkezelés időtartamát, a felhasználás célját, az adatok továbbításának tényét, címzettjeit, adatfeldolgozó igénybevételének tényét. A szerződésnek félreérthetetlen módon tartalmaznia kell, hogy az érintett aláírásával hozzájárul adatainak a szerződésben meghatározottak szerinti kezeléséhez.

2./ Az adatvédelem alapfogalmai

1. érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy;
2. személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;
3. különleges adat:
 - a) a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselési szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat,
 - b) az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat;
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 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, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai

2. sz. melléklet

- 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 és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez;
 8. tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri;
 9. adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;
 10. adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon 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 adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;
 11. adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
 12. nyilvánosságra hozatal: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;
 13. adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;
 14. adatmegjelölés: az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából;
 15. adatzárolás: az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából;
 16. adatmegsemmisítés: az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
 17. adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik;
 18. adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelővel kötött szerződése alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is - adatok feldolgozását végzi;
 19. adatfelelős: az a közfeladatot ellátó szerv, amely az elektronikus úton kötelezően közzeendő közérdekű adatot előállította, illetve amelynek a működése során ez az adat keletkezett;
 20. adatközlő: az a közfeladatot ellátó szerv, amely - ha az adatfelelős nem maga teszi közzé az adatot - az adatfelelős által hozzá eljuttatott adatait honlapon közzéteszi;
 21. adatállomány: az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;

2. sz. melléklet

22. harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval;

3./ Az adatkezelés célja, az adatátadás címzettjei

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

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

A Vksztv. 61.§ (1) bekezdése szerint a Víziközmű-szolgáltató

- a) a tevékenységének végzéséhez szükséges műszaki berendezések létesítésére, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése,
- b) a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint
- c) együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése

céljából kezelheti a felhasználó azonosításához szükséges és elégséges, a szerződés tartalmát képező személyes adatot.

A Felhasználó azonosításához a természetes személy neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, nem természetes személy Felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszama (egyéb nyilvántartási száma) szükséges.

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) az Energetikai és Közműszabályozó Hivatal által a közérdekű üzemeltetőnek,
- f) az Energetikai és Közműszabályozó 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 közvédas 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.

2. sz. melléklet

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

A Víziközmű-szolgáltató a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha

- a) az adatkezelés nem a jogszerű célból történt,
- b) az adatkezelési célja megszűnt, így különösen a víziközmű-szolgáltatás keretében létrejött jogviszony megszűnik, az ahhoz kapcsolódó követelés érvényesítése megtörtént, vagy a követelés érvényesíthetősége megszűnt,
- c) azt bíróság vagy az adatvédelmi hatóság elrendelte,
- d) az érintett - a kötelező adatkezelés kivételével - kéri;

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

Az adatkezelés időtartama: a közüzemi 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: Kalocsai Gábor

Belső adatvédelmi felelős végzettsége, beosztása: informatikus, informatikai csoportvezető, rendszergazda

Belső adatvédelmi felelős elérhetősége: 93/509-540

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

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését az adatfelvételnél jelzett módon, illetve a Víziközmű-szolgáltató ügyfélszolgálatán útján.

Az érintett kérelmére a Víziközmű-szolgáltató tájékoztatást ad az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, 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 30 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.

2. sz. melléklet

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.

Ha a Víziközmű-szolgáltató az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az adatkezelő 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, az ellen – annak közlésétől 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 megindítható.

Az érintett – amennyiben az ügyben nem folyik bíróság előtt eljárás – a Hatóságnál 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 Hatósághoz tett bejelentése miatt senkit sem érhet hátrány. Az érintett 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.

3. sz. melléklet

Közüzemai szerződés

 8800 Nagykanizsa, Kisfaludy S. u.15/A Pf. 186.	Telefon: (93) 509-540 Fax: (93) 314-279 E-mail: dzviz@dzviz.hu Honlap: www.dzviz.hu	Sorszám:
		Vevőazonosító kód:
		Fogyasztóhely kódja:

3. 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 Nyrt. 10200768-49318164 Bak és Vidéke Tak.szöv. 74000542-10076598

Másrészről:

Természetes személy esetében, név:

Anyja neve: _____
Születési hely/ideje (év/bónap/nap): _____ Születési név: _____
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: _____
Adószám: _____
Telefonszám: _____
Számlaszám: _____

Fogyasztás helye, címe:

Fogyasztási hely jellege: ☐ bekötési vízmérő, ☐ mellékvízmérő ☐ tűzivízmérő
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 tűzivízl/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, ideje (év/hónap/nap): _____
Telefonszám: _____

Jogi személy/jogi személyiséggel rendelkező szervezet esetében, név:

Székhely: _____
Értesítési cím: _____
Képviselő: _____
Adószám: _____
Telefonszám: _____

3. 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:

A Felhasználó személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új Felhasználó köteles a vízmérőállás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül a Víziközmű-szolgáltatónak bejelenteni az üzletszabályzatban meghatározottak szerint. A bejelentés elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a Víziközmű-szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új Felhasználó egyetemlegesen felel.

Ha az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott számlatartozást tart nyilván a Víziközmű-szolgáltató, az igénybejelentést elutasíthatja.

Ha Felhasználó a díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg a Víziközmű-szolgáltató a szolgáltatást a Vksztv. 58.§-ban és a Rendelet 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 csatornaszolgáltatás 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 változásokkor új szerződés kötendő. Ha a Felhasználó az ingatlanak nem tulajdonosa, hanem egyéb jogcímen használója, akkor a szerződést a Tulajdonosnak is alá kell írnia.

Nyilatkozat:

A Felhasználó és a Tulajdonos jelen szerződés aláírásával 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 egyaránt kezelje és feldolgozza.

Egyebek:

A Felhasználó kijelenti, hogy az Üzletszabályzat tartalmát megismerte, amely megtalálható a www.dzviz.hu weblapon, a Víziközmű-szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáiban, és ezen szerződés aláírásával azt magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja.

A Víziközmű-szolgáltató az Üzletszabályzat módosításának jogát fenntartja azzal, hogy a mindenkori 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 irányadók.

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 vitákat egyeztetés útján rendezik, ennek eredménytelensége esetén a jogvita eldöntésére a Nagykanizsai Városi Járásbíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Jelen szerződés elválaszthatatlan része a közüzemi 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 Bérlo/ vagy a tulajdonostól eltérő más jogcímen használó/ és a Víziközmű-szolgáltató között jön létre.)

Víziközmű-szolgáltató

3. sz. melléklet: Általános szerződési feltételek

1. A szerződés tárgya

1.1. A Víziközmű-szolgáltató vállalja a Felhasználó Közütemi 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 ivóvíz fogyasztás esetében kéthavonta, ivóvíz és szennyvízelvezetés együttes szolgáltatása esetében kéthavonta történik.

A Víziközmű-szolgáltató jogosult a vízfogyasztás leolvasás gyakoriságán változtatni, mely tény a Felhasználó a közszolgáltatási 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. A Felhasználó a Rendelet értelmében a számla kézhezvételétől számított 15 naptári napon belül kifogással élhet a Víziközmű-szolgáltatónál, amelynek azonban a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincs halasztó hatálya.

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 közszolgáltatási szerződés.

3. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

3.1. A Rendelet értelmében (90.§(1)) a nem lakossági felhasználó által kért bekötés megvalósításához vagy részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetőleg a minősége igényelt javításához – közintézményi felhasználóknak, továbbá a helyi önkormányzatoknak és annak költségvetési intézményeinek kivételével – a Víziközmű-szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni.

3.2. A nem lakossági Felhasználó a jelen Szerződés megkötésekor a korábban megszerzett kontingens alapján a közszolgáltatási szerződésben feltüntetett m³/év illetve

m³/nap 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 kívánók 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 mennyiséget túllépi.

4. A Felhasználó személyében vagy adataiban történő változás szabályai

4.1. Ha a Közzolgáltatási szerződés szerinti tulajdonos az ingatlan tulajdonjogát másra ruházza át, köteles az új tulajdonossal a jelen Szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket – különös tekintettel a díjfizetésre – átvállaltatni az ingatlan címének, szerződésszámának az átvállalás időpontjának, az ingatlan bekötési vízmérője és/vagy szennyvízmérője állásának, illetve gyári számának feltüntetésével. A Felhasználó az átvállaló nyilatkozatot, annak hiányában az adásvételi szerződést köteles a Víziközmű-szolgáltatónak 30 napon belül megküldeni. Abban az esetben, ha az átvállaló nyilatkozatot, annak hiányában az adásvételi szerződést nem küldik meg a Víziközmű-szolgáltatónak, a jelen Szerződés Felhasználó köteles a ki nem egyenlített szolgáltatási díjat megfizetni. A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő károkért az elköltöző Felhasználó és az új Felhasználó egyetemlegesen felel.

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 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.

Felhasználó

Tulajdonos

Víziközmű- szolgáltató

3. sz. melléklet: Általános szerződési feltételek

4.4. A Felhasználó minden olyan változást köteles bejelenteni a Víziközmű-szolgáltatónak, amely Felhasználói minőségét érinti.

4.5. A Felhasználó kötelezi magát arra, hogy a jelen Közszolgáltatási szerződésben rögzített adataiban, a meghatalmazott pénzügytervezetben, pénzügytervezeti számlaszámban történő változást a Víziközmű-szolgáltató részére a változás bekövetkezését követő 15 napon belül 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. Szerződösszegés és következményei

5.1. A Víziközmű-szolgáltató szerződösszegést 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 szerződösszegést követ el, amennyiben a Közüzemi 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. Szerződösszegés esetén az Üzletszabályzat 6. 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 Fogyasztó részére jogosult a számlában érvényesíteni.

Részletfizetés esetén amennyiben a Fogyasztó 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 Rendelet 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 irányadók. 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 Polgári Törvénykönyv, a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény illetve a 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet rendelkezései az irányadók. 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

4. sz. melléklet



8800 Nagykánizsa, Ady u.1 Tel./Fax.: 06-93/516-670, Tel.: 06-93/516-671, Mobil: 30/754-3616
e-mail: nakkik@nakkik.hu honlap: www.nakkik.hu

NYILATKOZAT

Alulírott **Dr. Polay József**, mint a **Nagykánizsai Kereskedelmi és Iparkamara elnöke** (8800 Nagykánizsa, Ady u. 1.) a kamara nevében eljárva az alábbi nyilatkozatot teszem.

A Délzalai Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság megkeresésére a ZRt. honlapjára felhelyezett Üzletszabályzatot megvizsgáltuk és a véleményünk a következő.

A Délzalai Víz- és Csatornamű ZRt. által elkészített üzletszabályzat a jogszabályi előírások betartása mellett, a víziközmű-szolgáltatást igénybe vevő mind lakossági, mind nem lakossági Felhasználók érdekeit messzemenően figyelembe veszi, és ezáltal elősegíti a Felhasználók víziközmű-szolgáltatásával kapcsolatos elégedettségének növelését.

Fentiek alapján a **Nagykánizsai Kereskedelmi és Iparkamara egyetért a ZRt. üzletszabályzatában foglaltakkal.**

Nagykánizsa, 2013. május 27.

Dr. Polay József
elnök



5. sz. melléklet



NYILATKOZAT

A *Nagykanizsai Civil Kerekasztal Egyesület* (8800 Nagykanizsa, Kálvin tér 5.; azonosító: 20/01/002159) nevében eljárva az alábbi véleményt közlöm.

A *Délzalai Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság* honlapjára feltett *Üzletszabályzatot* áttanulmányoztuk és az alábbi álláspontra jutottunk.

A víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata véleményünk alapján a közüzemi ivóvízellátást és/vagy szennyvízelevetést és -tisztítást igénybevevő fogyasztók, civil polgárok érdekeinek védelmét szem előtt tartja. Az Üzletszabályzat számtalan fogyasztóközpontú rendelkezést tartalmaz (pl. havi leolvasás és számlázás, részletfizetési lehetőség... stb).

Összegezve az előzőekben leírtakat a Nagykanizsai Civil Kerekasztal Egyesület az Üzletszabályzat rendelkezéseivel *egyetértő véleményt* ad.

Nagykanizsa, 2013. május 27.

Budavölgyi Kálmán
ügyvezető elnök

**NAGYKANIZSAI CIVIL
KEREKASZTAL EGYESÜLET**
8800 Nagykanizsa, Kálvin tér 5.
K&H: 10400717-50485452-54501008
Adószám: 19282501-1-20
Nyilvántartási szám: 2159

Nagykanizsai Civil Kerekasztal Egyesület
8800. Nagykanizsa, Kálvin tér 5. Tel: 20/9313-055, Fax: 93/999-697
E-mail: civilkerekasztal@gmail.com. Web: <http://portal.civiliroda.eu/>
Számla: K&H Bank. 10400717-50485452-54501008
Adószám: 19282501-1-20; EU adószám: HU-19282501
Törvényszéki nyilvántartási szám: 2159. - Felnőttképzési nyilvántartási szám: 00743-2010.
Közérdekű önkéntes tevékenység nyilvántartási száma: 01478.

6. sz. melléklet **Kötbér alkalmazásának esetei és mértéke**

A Víziközmű-szolgáltató szerződésszegése esetén fizetendő kötbér

- Ha nem értesíti az előírt határidőben a Felhasználót a 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 működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg.

Lakossági Felhasználó esetén 200,-Ft/nap,
Nem lakossági Felhasználók esetén 300,- Ft/nap

- Ha a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti.

Lakossági Felhasználó esetén 5.000,- Ft,
Nem lakossági Felhasználó esetén 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 esetén 2.000,- Ft/nap,
Nem lakossági Felhasználó esetén 4.000,- Ft/nap.

- Ha a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrakalibrálás szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát a Rendeletben előírtaknak megfelelően nem értesítette.

Lakossági Felhasználó esetén 2000,-Ft/ felhasználási hely,
Nem lakossági Felhasználó esetén 3000,-Ft/ felhasználási hely

A Felhasználó szerződésszegése esetén fizetendő kötbér mértéke:

- Ha a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi, a különbözeti 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.

6. sz. melléklet

- Ha a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget.

Lakossági Felhasználó 2.000,- Ft,

Nem lakossági Felhasználó esetén 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 csapadékvíz

Lakossági Felhasználó 30.000,-Ft,

Nem lakossági Felhasználó esetén 50.000,-Ft.

- 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 2.000,-Ft/ alkalom,

Nem lakossági Felhasználó esetén 4.000,-Ft/alkalom

- A Felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja:

Lakossági felhasználó esetében 15.000,- Ft,

Nem lakossági felhasználó esetében 30.000,- Ft

7. sz. melléklet

Mellékvízmérő csere és hitelesítés díjtételei

Mellékvízmérő hitelesítés, javítás : 2.051 Ft + Áfa (553 Ft) = 2.604 Ft

Zárógyűrű felhelyezése lakásmérőre: 882 Ft + Áfa (238 Ft) = 1.120 Ft

8. 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 ³ /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

9. sz. melléklet

Kérelem a szociálisan rászoruló személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel/nyilvántartás meghosszabbítása iránt

A) A FELHASZNÁLÓ TÖLTI KI

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):

.....

.....

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):

.....

.....

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):

.....

.....

Az alábbi 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

9. sz. melléklet

B)

AZ IGAZGATÁSI SZERV TÖLTI KI

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.

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. 38. §-a szerinti lakásfenntartási 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 kedvezményre jogosult,

f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy

g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket. (A megfelelő rész aláhúzendő.)

A felhasználó szociális rászorultságának fennállását a(z).....számú határozat alapján igazolom.

A felhasználó szociális rászorultságát a fentiek szerint megalapozó körülmény

a) határozatlan ideig,

b) határozott ideig:-ig áll fenn.

Ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

Ez az igazolás(cím) felhasználási helyen történő felhasználásra került kiadásra

Kelt:

P. H

.....
eljáró igazgatási szerv

9. sz. melléklet

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

Az űrlapot géppel vagy tollal, nyomtatott betűkkel kell kitölteni.

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.

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) az a személy, akinek életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a vízszolgáltatás felfüggesztése megszüntetése.
- 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, vagy
- g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

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.

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.

Az A) részben szereplő adatokat a felhasználó tölti ki és az adatok valóságát aláírásával igazolja.

A B) részben szereplő adatokat az a szerv tölti ki, amelyik a szociális rászorultságot megalapozó jogosultságot, ellátást, tény megállapította.

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.

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.

A nyilvántartásba történő felvételt követő évtől a szociálisan rászoruló felhasználó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll.

9. sz. melléklet

Kérelem fogyatékkal élő személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel / nyilvántartás meghosszabbítása iránt

A) A FELHASZNÁLÓ TÖLTI KI

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):

.....

....

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:

.....

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):

Az alábbi igazolások alapján kérem a víziközmű-szolgáltató

a) nyilvántartásába fogyatékkal élő (védendő) felhasználóként történő felvételem,

b) nyilvántartásában fogyatékkal élő (védendő) felhasználóként történő nyilvántartásom meghosszabbítását.

Nyilatkozom, hogy a fogyatékkal élő felhasználóként megjelölt személy háztartásában

a) van

b) nincs

olyan személy, aki nem minősül fogyatékkal élőknek.

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, számlafordítottatás,

e) egyéb szolgáltatás, éspedig:

Kelt:

.....

Felhasználó/ eltartó aláírása

9. sz. melléklet

B) AZ IGAZGATÁSI SZERV TÖLTI KI

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

1. a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesül,

2. a vakok személyi járadékában részesül.

Ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

Ez az igazolás(cím) felhasználási helyen történő felhasználásra került kiadásra

Kelt:

P. H.

.....
eljáró igazgatási szerv

9. sz. melléklet

C) A KEZELŐORVOS – ENNEK HIÁNYÁBAN A HÁZIORVOS – TÖLTI KI

D)

Orvos neve (egészségügyi szolgáltató megnevezése):

Orvos címe (egészségügyi szolgáltató székhelye):

Orvos pecsétszáma (egészségügyi szolgáltató működési engedélyének száma):

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:

Név (születési név)	Születési hely és idő	Lakóhely	Korlátozottság jellege*

* Annak megjelölése, hogy a fogyatékkal élő felhasználó fogyatékosági támogatásban részesül-e, vagy a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása a lakossági felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti-e.

A táblázatban fel kell tüntetni az igénylőt, akit a fogyatékosága okán különleges bánásmódban kell részesíteni a vízfelhasználás során.

Álláspontom szerint a fogyasztó tekintetében az alábbi típusú különleges bánásmód (bánásmódok) alkalmazása lehet indokolt:

- havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
- készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,
- a számla értelmezéséhez a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség, különösen nagyobb betűmérettel nyomtatott számla, helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás,
- egyéb szolgáltatás, éspedig:

.....
.....

A fogyatékkal élő személy vonatkozásában a vízszolgáltatás felfüggesztésének, szünetelésének esetén értesítendő személy vagy szervezet neve, telefonszáma:

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

9. sz. melléklet

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

Az űrlapot géppel vagy tollal, nyomtatott betűkkel kell kitölteni.

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.

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.

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. 38. §-a szerinti lakásfenntartási 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, vagy
- g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

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.

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.

Az A) részben szereplő adatokat az igénylő vagy eltartója tölti ki, és az adatok valódiságát aláírásával igazolja.

A B) részben szereplő adatokat a fogyatékkal élő személyt megillető fenti támogatásokat megállapító vagy folyósító szerv tölti ki.

A C) részt a fogyatékkal élő személyt kezelő orvos – ennek hiányában a háziorvos – tölti ki a következők szerint:

9. sz. melléklet

- 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) bekezdése 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.

Az orvos által a fogyatékoság jellege alapján javasolt különleges bánásmódot a víziközmű-szolgáltató az üzletszabályzatában meghatározottakkal összhangban biztosítja.

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.

Az egészségi állapotra vonatkozó besorolás valóságát az orvos aláírásával igazolja.

A fogyatékoság jellegét igazolóm orvos részére be kell mutatni a fogyatékkal élő személy fogyatékosága tekintetében a rehabilitációs szakigazgatási szerv, a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal által kiállított szakvéleményt, szakhatósági állásfoglalást, amennyiben ilyen lészült.

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.

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.

10. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata



Készült: példányban

Példány sorszáma: 1

Szabályzat száma: **SZ.08**

Az ügyfélszolgálat, a panaszkezelés és a hibabejelentés szabályzata

Készítette: Köves Katalin minőség- és környezetirányítási vezető	Felülvizsgálat: Horváth Tiborné gazdasági igazgató	Felülvizsgálta: Kendli Richárd szolgáltatási igazgató	Jóváhagyta: Kassai Zoltán elnök-vezérigazgató

Száma	Módosítás jellege	Időpontja	Leírása	Aláírás
1.	Kiegészítés	2005.09.15	Az SZ08 szabályzat 3.8.-as pontja kiegészült az SZ08-NY 05 Telefonos fogyasztói bejelentések nyomtatvánnyal	
2.	Módosítás, kiegészítés	2010.03.01.	Szervezeti változások miatti aktualizálás, új nyomtatványok bevezetése	
3.	Módosítás	2013.05.15.	Diszpécser szolgálat pontosítás, Műszaki o. kiegészítés	
4.	Módosítás, kiegészítés	2016.03.01.	Üzemirányító szolgálat, ügyfélszolgálat működésével kapcsolatos kiegészítés	

Jelen Integrált Irányítási Rendszer szabályzat a minőség-és környezetirányítási vezető hozzájárulása nélkül nem másolható, és társaságon kívülre nem adható ki!

Jóváhagyva és hatályba helyezve: 2016.03.01.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Cél.....	3
2. Érvényesség	3
3. Eljárás és felelősség	4
3.1. Az ügyfélszolgálat működése.....	4
3.2.A műszaki ügyfélszolgálat működése	8
3.3. A Keleti vízellátási és szennyvízkezelési üzemvezetőség felhasználói kapcsolattartással összefüggő tevékenységei	12
3.4. Hibabejelentések kezelése a központi üzemirányító szolgálaton	14
3.5. Az üzemvezetőségeken hibabejelentések kezelése, hibaelhárítás	17
3.6. Portaszolgálat az ZRt. központi telephelyén	19
3.7. A felhasználói megkeresések, hibabejelentések fogadása és statisztikai elemzése.....	19
3.8.Levélben érkező reklamáció.....	20
3.9. Telefonon érkező reklamációk kezelése, telefonon történő tájékoztatás, telefonos bejelentések fogadása	21
3.10. A személyes reklamációk kezelése	21
A szóbeli reklamációkezelés általános lépései	22
3.11 Jogosultságok és adatvédelem.....	22
3.12. Az ügyfélszolgálati, illetve a felhasználói kapcsolattartást ellátó, és a hibabejelentést felvevő munkatársaktól elvárt követelmények	22
4. Dokumentálás, megőrzés	24
5. Nyomtatványok.....	24

1. CÉL

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 legmegfelelőbben kiszolgáljuk, panaszaik kezelését az elvárásaiknak megfelelő módon végezzük.

2. ÉRVÉNYESSÉG

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
- Üzemvezetőségek (Szennyvízkezelési üzemvezetőség, Szennyvízelvezetési üzemvezetőség, Keleti vízellátási és szennyvízkezelési üzemvezetőség (Csurgó, Galambok, Marcali), Vízellátási Üzemvezetőség (Nagykanizsa, Molnári, Letenye) - felhasználói kapcsolattartással és műszaki ügyintézéssel összefüggő tevékenységek
- Központi Üzemirányító szolgálat (Nagykanizsa, Kisfaludy S. U. 15/a) – hibabejelentések fogadása és továbbítása
- Üzemvezetőségek 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 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 és fogyasztás ellenőrzési csoportvezető irányítása alá tartozik. Feladata az ügyfélszolgálati tevékenység felügyelete.

Az operatív munkavégzést 1 fő ügyfélszolgálati csoportvezető és 2 fő ügyfélszolgálati ügyintéző látja el. Az ügyfélszolgálati csoportvezető feladata, hogy koordinálja az iroda tevékenységét. A csoportvezető és a 2 fő ügyfélszolgálati ügyintéző fogadja és kivizsgálásra továbbítja a reklamációkat. 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 számlázással, leolvasással, és egyéb felhasználói változással kapcsolatos teendőket intézik, továbbá a pénztárosi teendőket ellátják. Az ügyfélszolgálati forgalomról statisztikák készítéséhez szükséges nyilvántartásokat vezetnek.

Az ügyfélszolgálattal együttműködve fogyasztás ellenőrzési 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 szervekkel.

3.1.3.Ügyfélfogadási rend

Hétfő	8 - 14
Kedd	8 - 14
Szerda	8 - 14
Csütörtök	8 - 20
Péntek	8 -14

3.1.4.Az 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 csoportot.

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-NY06 Adatlap fogyasztói bejelentésről formanyomtatványt kell használni.

➤ Felhasználó változás átvezetése

A változás bejelentésénél a régi és az új felhasználó is jelen kell, hogy legyen, vagy az átjelentéshez szükséges adatokat is tartalmazó adásvételi szerződés, illetve dokumentum megléte szükséges. Amennyiben valamelyikük nincs jelen, 3. személynek vagy akár a másik félnek meghatalmazást adhat.

Ki kell tölteni az EU7.2-NY08 változás bejelentő lapot, a szükséges adatok felvétele céljából. A régi felhasználónak a bejelentett mérőállásig az ügyfélszolgálat pénztárában el kell számolnia. Az értékesítési és fogyasztás ellenőrzési csoport részére végszámlát készít, melyet utólag kipostáznak.

Ha a belépő új felhasználónak víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetnie, e megállapodást a műszaki osztálynál meg kell kötni, és annak befizetéséig (a befizetés igazolásáig) az átjelentés nem folytatható.

Az ügyfélszolgálati ügyintéző közszolgáltatási szerződést készít (EU7.2 – NY 10) majd 2 példányt aláírva kipostáznak 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.

➤ **Résszámlák adatváltoztatásának pontosítása**

A felhasználó által, határidőn belül bejelentett módosítást a számlázási rendszerbe be kell 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.

Ezzel párhuzamosan- különösen, ha a bejelentés ismétlődő – a felhasználó figyelmét fel kell hívni arra, hogy a számlázás alapja a tényleges, szolgáltató általi leolvasás, melyet köteles lehetővé tenni a következő alkalommal. Ha a bejelentés többszörösen ismétlődő, az ügyfélszolgálatnak ellenőrző leolvasást kell kezdeményeznie a fogyasztás ellenőrzési csoport bevonásával.

➤ **Részletfizetési kérelem fogadása, elbírálása**

A részletfizetési kérelem érkezhetsz postán vagy személyesen. A részletfizetési kérelmet a titkársági iktatón (MONDOC) keresztül értékesítési és fogyasztás ellenőrzési csoport felé kapja. 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 kell a védendő felhasználói státusz lehetőségéről.

➤ **Vízdíjszámlák mennyiségi (mérési) reklamációinak kivizsgálása**

Ha szükséges, a fogyasztás ellenőrzési 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 fogyasztás ellenőrzési csoport bevonásával.

➤ **Vízmérők reklamációs, pontossági ellenőrzésének ügyintézése**

A felhasználó az ügyfélszolgálati irodán a rendszeresített formanyomtatványon (EU7.2-NY09 Helyszíni ellenőrzési jegyzőkönyv) megrendeli a pontossági ellenőrzést.

➤ **Többlakásos épületek mellékvízmérőinek ellenőrzése az üzemvezetőség személyi állományának közreműködésével**

Felhasználói reklamációként vetődik fel a probléma, ha a főmérőn fennmaradó számlázott vízmennyiséget reklamálja a felhasználó.

Időpont egyeztetést követően a lakókkal és a vízhálózati műhely szakembereivel az Vízmérő leolvasási ellenőr helyszíni ellenőrzést végeznek. Az ellenőrzés kiterjed a mérőállásokra, a mérők állapotára (álló mérő), minden fogyasztási hely mérősítésére.

➤ **Azonnal ki nem vizsgálható bejelentések rögzítése, továbbítása**

Az írásban, telefonon és személyesen érkező bejelentéseket (hibabejelentések, különböző típusú reklamációk) rögzítik az SZ08-NY06 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 nagykanizsai ügyfélszolgálati iroda 3.1.4. pont alatt felsorolt tevékenységeiért felelős a feladatot végző munkatárs, az értékesítési és fogyasztás ellenőrzési csoportvezető, 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, öntözési vízmérő felszerelés kérelme
 - fagyott mérő csere
 - bekötés szüneteltetés, megszüntetés
 - vízmérő ellenőrző felülvizsgálatának megrendelése
 - vízmérő szűkítő eltávolítása
- Közműegyeztetések
- 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, feleltetése a szolgáltatási igazgató. A műszaki osztályvezető koordinálja a műszaki osztály tevékenységét. Az operatív munkavégzést, 1 fő víziközmű csoportvezető, 1 fő hidrogeológus és 3 fő műszaki ügyintéző végzi.

3.2.3.Ügyfélfogadási rend

Az ügyfelek fogadási ideje:

Hétfő: 8-14 óra

Kedd: 8 -14

Szerda: 8-14 óra

Csütörtök: 8-20 óra

Péntek: 8 -14 óra

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 nyomtatványok kitöltésével, az alábbi megrendelések-esetén.

- Víz- és szennyvízcsatorna bekötés
- vízmérő, öntözési 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 szennyvízcsatorna bekötővezeték megrendelésekor az újonnan kiépített bekötővezeték kamerás vizsgálatát. Amennyiben az ügyfél rendelkezik bekötővezeték tervvel, a tervet Társaságunk véleményezi.

A terv elkészítését követően a bekötővezeték kiépítés megrendeléséről a vállalkozói szerződést előkészíti a műszaki ügyfélszolgálat.

A vállalkozói szerződés mindkét részlől történő hitelesítése után, a szerződésben foglaltak szerint a munkát a műszaki ügyfélszolgálat átadja munkavégzésre a kivitelezésért felelős vezetőnek.

A bekötővezeték kiépítését követően a számlázási csoport elkészíti a bekötővezeték kiépítéséről készített számlát, az ügyfélszolgálati iroda ügyintézője megalkotja a szolgáltatói szerződést, valamint a számlázási rendszerbe rögzítésre kerül az új kiépítés.

❖ Vízmérő, öntözési vízmérő felszerelés

A műszaki ügyfélszolgálat felveszi a megrendelést. Az öntözési vízmérő telepítéséhez szükséges tervrajz, műszaki leírás birtokában, a megrendelési előleg megfizetését követően a munkát átadja munkavégzésre a kivitelezésért felelős vezetőnek. A kiépítés megtörténte után a számlázási csoport elkészíti a számlát, ügyfélszolgálati iroda ügyintézője megalkotja a szolgáltatói szerződést, valamint a számlázási rendszerbe rögzítésre kerül az új kiépítés.

Az öntözési vízmérő felszerelésének feltételei:

- Felhasználó biztosítja, hogy az öntöző vízmérőről csak öntözési vízfelhasználás történhet
- Az öntözési vízmérőn 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 vezetőknek átadja munkavégzésre. A munka befejeztével az ügyfélszolgálati iroda ügyintézője módosítja a szolgáltatói szerződést, valamint a 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 vezetőknek átadja munkavégzésre. A bekötés szüneteltetés, megszüntetés munkálat elvégzését követően az ügyfélszolgálati iroda a számlázási rendszerben rögzíti a változást.

❖ **Vízmérő ellenőrző felülvizsgálat**

A vízmérő ellenőrző felülvizsgálat megrendelésekor az ügyféllel előre egyeztetett időpontban történik a vízmérő kiépítése, jegyzőkönyv készül a munkáról, 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. Az ellenőrző felülvizsgálaton a megrendelő is részt vehet. A vízmérő ellenőrző felülvizsgálat elvégzéséért megrendelési előleget kérünk. Az ellenőrző felülvizsgálat eredményétől függően a megrendelő – amennyiben a vízmérő hibás – visszakapja a befizetett előleget, vagy –amennyiben a vízmérő megfelelő – a megrendelőnek a vízmérő ellenőrzés felülvizsgálatának költsége számlázásra kerül.

❖ **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, az illetékes üzemvezetőséggel történt összevetés után. Az egyeztetésről jegyzőkönyv készül.

❖ **Igazolások, hozzájárulások kiadása**

A műszaki ügyfélszolgálat végzi az igazolások, hozzájárulások kiadását. A nyilatkozatok kiadását megelőzően teljes körű vizsgálatot végez az illetékes üzemvezetőség bevonásával.

❖ Felhasználói bejelentések, reklamációk ügyintézése

A műszaki ügyfélszolgálat végzi e tevékenységet. A bejelentések kivizsgálását, az optimális műszaki megoldás megalkotását az illetékes üzemvezetővel együtt készíti el.

❖ Általános műszaki tájékoztatás

A műszaki ügyfélszolgálat teljes körű műszaki tájékoztatást ad az érdeklődők és a felhasználók részére.

❖ Eljárásokon való részvétel

Az 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.

3.3. A Keleti vízellátási és szennyvíztisztítási üzemvezetőség felhasználói kapcsolattartással összefüggő tevékenységei

Felhasználóink részére vidéki üzemvezetőségeinken is biztosítjuk, hogy –a rendelkezésre álló infrastruktúrától és személyi állománytól függően – helyben hozzájuthassanak a víz- és csatornaszolgáltatással kapcsolatos információkhoz, elintézhessék személyesen, telefonon vagy levélben érkező megkereséseiket és reklamációikat fogadjuk és továbbítjuk, illetve megválaszoljuk. Amennyiben összetett feladatról van szó, úgy a vidéki üzemvezetőség a központi ügyfélszolgálat, a műszaki osztály és a nagykanizsai központú vízellátási üzemvezetőség bevonásával látja el tevékenységét.

3.3.1. A vidéki üzemvezetőségek feladatai (fiókiroda feladatai)

- Kapcsolattartás a Felhasználókkal személyesen, telefonon, levélben, elektronikus levélben vagy faxon.
- készpénzes befizetés kezelése
- bejelentések, panaszok, reklamációk, kérelmek fogadása, és amennyiben szükséges továbbítása az illetékes szervezeti egységek állandó ügyfélszolgálat részére
- Felhasználók részére számla-, folyószámla egyeztetés

A tevékenység folyamatai megegyeznek a 3.1.4 pontban leírtakkal.

3.3.2. Szervezeti felépítés

A felhasználói kapcsolattartással összefüggő tevékenységet az üzemvezetőség vezetője és az erre a feladatra kijelölt ügyintézője látja el.

3.3.3 Ügyfélfogadási rend

Felhasználói kapcsolattartás (lakossági ügyfelek részére):

Csurgó	Kedd	10-14
	Csütörtök	14-18
Galambok	Kedd	10-14
	Csütörtök	14-18
Letenye	Kedd	10-14
	Csütörtök	14-18
Marcali	Csütörtök	10-14

3.3.4 Az elvégzendő munkafolyamatok

A műszaki osztállyal és az ügyfélszolgálattal együttműködve látják el tevékenységüket a rendelkezésükre álló információk, személyi és eszközállomány révén.

3.3.5 Felelősség:

A üzemvezetőségek felhasználói kapcsolattartással összefüggő tevékenységéért felelős a feladat elvégzésére kijelölt munkatárs, és az üzemvezető.

3.4. Hibabejelentések kezelése a központi üzemirányító szolgálat szolgálaton

3.4.1. 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	(1-es mellék)	(minden körzetből hívható)
30 / 3796-112	(1-es mellék)	(minden körzetből hívható)
80 / 314-019		(csak a 82, 85, 92 és 93-as körzetekből hívható, ezekből ingyenesen)

3.4.2 Szervezeti felépítés

A központi üzemirányítási szolgálat a szolgáltatási igazgató hatáskörében működik, közvetlen irányítását a Energetikai és fenntartási Üzemvezető látja el. A hibabejelentéseket felvevő munkatársak közvetlen kapcsolatban állnak az üzemvezetőségekkel, 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 a Energetikai és fenntartási Üzemvezető készíti el. A szolgálat átvételét és átadását az eseménynaplóban kell rögzíteni. Az átadónak külön fel kell hívnia az átvevő figyelmét a folyamatban lévő eseményekre.

3.4.3. Elérhetőségek működésének időbeli szabályozása

Elérhetőségek:

93 / 509-540	(1-es mellék)	(minden körzetből hívható)
30 / 3796-112	(1-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.

3.4.4. 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 esetén a Hibabejelentő lapot kell (EU7.5-NY06) kitölteni. A hibabejelentés felvételét követően a hibát telefonon vagy elektronikusan továbbítani kell az illetékes üzemvezetőségnek. A üzemirányító a Társaság általános munkaidején kívül a hibabejelentést a készenlét vezetőjéhez továbbítja, aki a hiba elhárításáról a készenléti csoporttal együttműködve gondoskodik.

A hibabejelentés felvételéhez a szolgálatosnak kötelessége pontosan megtudni és felvezetni a Hibabejelentő lapra (EU7.5-NY06):

- a hiba bejelentőjének nevét, lakcímét, telefonszámát
- a hiba helyét (település, utca, házszám) és azt, hogy a hiba közterületen, vagy magánterületen keletkezett-e,
- a hiba jellegét (leírását) és keletkezésének idejét,
- azt, hogy a hiba az ellátást hogyan érinti, hogy a forgalmat akadályozza-e, okoz-e balesetveszélyt és várható-e hirtelen káreset.
- a bejutás lehetőségét, időpontját, ha a hiba az ingatlanon (kerítésen) belül javítható.

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 EU7.5-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 naplókban 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 szolgáltatási 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 (szerelőnek) a 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.

A hibabejelentő könyvet a könyv rovatainak megfelelően kell vezetni, a helyszínre érkezés időpontját is rögzíteni szükséges, melyet a helyszínre érkező szerelő telefonon mond be.

A hibabejelentő könyvek adataiból összesítések és elemzések készíthetők.

3.5. Hibabejelentések kezelése az üzemvezetőségeken**3.5.1. Az üzemvezetőségeken (Szennyvíz elevezetési üzemvezetőség, Szennyvízkezelési üzemvezetőség, Vízellátási üzemvezetőség, Keleti vízellátási és szennyvízkezelési üzemvezetőség) hibabejelentések kezelése****Hibabejelentések kezelése**

Munkaidőben és munkaidőn kívül érkező hiba bejelentéseket a munkatárs a EU7.5-NY08 Hibarögzítési és javítási naplóban rögzítik.

Munkaidőben értesítik az illetékes üzemvezetőség vezetőt a hibáról, aki gondoskodik a hiba elhárításáról.

Munkaidőn kívül a munkatárs az szervezeti egység készenléti vezetőjét értesíti a hibáról, aki gondoskodik a hiba elhárításáról.

Ügyfélszolgálati jellegű feladatok

Csak a hibafelvétellel és ezekkel összefüggő tájékoztatást adhat. A Társaság általános munkaidején kívül központi üzemirányítási 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.

3.5.2. Hibaelhárítás

A víziközmű hálózatok üzemeltetéséhez kapcsolódó hibabejelentések a 24 órában beosztott központi üzemirányítási szolgálat telefon számain kerülnek bejelentésre. A hibabejelentést felvevő üzemirányító rögzíti a Hibabejelentő lapon kell (EU7.5-NY06) a bejelentő adatait, a bejelentés idejét és a hiba jellemzőit. Ezt követően a felvett hibát továbbítja az érintett üzemvezetőség felé, és bejegyzi kinek és mikor továbbította a bejelentést.

A üzemirányító szolgálattól az üzemvezetőségekre érkező hibabejelentés rögzítésre kerül az üzemvezetőségeken vezetett EU7.5-NY08 Hibarögzítő és javítási naplóba, melybe szintén beírják a hiba jellemzőit és a bejelentés idejét, bejelentő személyét. Ezt követően a lehető legrövidebb időn belül az üzemvezetőségeken dolgozó csoportvezető vagy művezető a helyszínen kivizsgálja a hibát. Amennyiben a hiba nem a részvénytársaság hatáskörébe tartozik, értesíti a érintetteket. A társaság szolgáltatási feladataihoz kapcsolódó hiba esetén szükség szerint intézkedik az elhárításához szükséges személyi és tárgyi feltételekről, és folyamatosan tájékoztatja a Üzemirányító szolgálatot a javítás előrehaladtáról, befejezéséről, az esetleg vízhiánnyal érintett területreszkekről (a hibajavítás megkezdése a hiba jellegétől függően, a bejelentéstől számított 24 órán belül el kell kezdődjön).

A hibaelhárítást követően kitöltésre kerül a EU7.2-NY19 helyszíni javítási lap, melybe minden a hibajavításhoz szükséges anyag- és technikai felhasználás rögzítésre kerül. A

javítást irányító csoportvezető vagy művezető rögzíti az EU7.5-NY10 munkanyilvántartásba a hibajavítást végző személyeket, a hibajavítás jellemző anyagszükségletét és a SAP-ban generált rendelésszámot.

A javításon résztvevő személyi és technikai állomány visszajelentésre kerül a vállalatirányító rendszerbe a korábban generált rendelésszámon.

3.6. Portaszolgálat az ZRt. központi telephelyén

3.6.1. A 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 7 és 15³⁰ óra (pénteken 7-14⁴⁰ óra) között 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 kulcs nyilvántartásba felvezeti. 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.

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, szolgáltatási igazgató, gazdasági igazgató hozzájárulásával engedhető meg.

3.6.2. Felelősség

A központi portaszolgálat feladatainak elvégzéséért felelős a tevékenységet vállalkozó és az általa foglalkoztatott portások látják el.

3.7. 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, vidéken az üzemvezetőségek fogadják. A hibabejelentéseket és minőségi kifogásokat a telefonos elérhetőségeken a szolgálatos munkatársak rögzítik és továbbítják. Üzemvezetőségeinket a hibabejelentéseket és a megtett intézkedéseket az üzemvezetőségen dolgozó munkatársak és a helyi gépészek jegyzik be az EU7.5-NY06 hibabejelentő és az EU7.5-NY08 hibarögzítő és javítási naplóba.

Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatársak mindegyike az SZ08-NY05 Felhasználói bejelentések nyomtatványt vezeti, amelyből havonta elkészíti az SZ08-NY02 *Havi ügyfélszolgálati statisztikai lapot*.

Felelős: Ügyfélszolgálati tevékenységgel megbízott munkatárs.

A félév elteltével a következő hónap harmadik munkanapjáig el kell készíteni az *Ügyfélszolgálati adatok féléves összesítőjét* (SZ08-NY03), melyen az egységnél a félév alatt keletkezett összes statisztikai lap adatait kell összegezni.

A kitöltött féléves összesítőket a MIR vezetőnek kell leadni, melyek alapján a vezetés igényének megfelelően, de évente legalább egyszer elemzés és jelentés készítenőd.

Felelős: Vidéki üzemvezetőségek vezetői, felhasználói művezető.

A hibabejelentések és minőségi kifogások statisztikai elemzése

A hibarögzítő és javítási naplók adatait Nagykanizsán a Vízellátási üzemvezetőség, Szennyvízkezelési üzemvezetőség, vidéken az üzemvezetőségek a negyedévente az azt követő hónap 20. napjáig a szerinti Hiba összesítő lapon (SZ08-NY04) összegzik.

Az összesítő lapok az MIR vezetőhöz kerülnek, melyeknek alapján az MIR vezető a vállalatvezetés igényének megfelelően, de évente legalább egyszer elemzést készít.

Felelős: Az összesítésekért a vízellátási üzemvezető.

Nagykanizsai szennyvízelvezetési üzemvezetőségnél az üzemvezető, a nagykanizsai szennykezelési üzemvezetőségnél az üzemvezető
Keleti vízellátási és szennyvízkezelési üzemvezetőségeknél:
üzemvezető

3.8. A levélben érkezett reklamációk kezelése

A levelek az SZ.06 Iratkezelési szabályzata alapján, az elnök-vezérigazgató vagy helyettese 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 üzemvezetőségenként külön dossziében gyűjtendők.

A felhasználói megkeresések elemzésének készítésekor a reklamációs leveleket is figyelembe kell venni.

3.9. Telefonon érkező reklamációk kezelése, telefonon történő tájékoztatás, telefonos bejelentések fogadása

A telefonon érkező reklamációk, telefonos bejelentések rögzítése az SZ08-NY05 Telefonos felhasználói bejelentések 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
- résszámlák mennyiségi adatomódosítása
- mérőállás bejelentése
- a szolgáltatás milyenségével kapcsolatos kérdések megválaszolása

Felelős: A feladattal megbízott munkatárs.

3.10. A személyes reklamációk kezelése

A személyes ügyfélszolgálati bejelentéseknél érkezési sorrendben az ügyintézőknek előadónak kell fogadni az ügyfeleket. A lehetőséghez mérten a felmerült probléma azonnali megoldására kell törekedni. Ha a reklamáció vizsgálata igényli a fogyasztóhelyen történő ellenőrzést, akkor az üzemvezetőséggel közösen az ügyféllel egyeztetett időpontban kell

elvégezni az ellenőrzést. Az ellenőrzést végzőnek minden ellenőrzésről jegyzőkönyvet kell felvennie, melyet alá kell íratnia a felhasználóval is. Az ellenőrzést követően a jegyzőkönyv másolatának egy példányát át kell adni az ügyfélnek és az üzemvezetőségnek, 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 valamit 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.

3.11 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.

A felhasználóra vonatkozó személyes, fogyasztási, vagy pénzügyi adat csak a felhasználónak, meghatalmazottjának (írásos meghatalmazás szükséges), az ügyfélszolgálati dolgozó felettesének, illetve szükséges esetben nyomozást végző hatóságnak adható ki, a vezérigazgató engedélyével.

Felelős: Ügyfélszolgálati tevékenységgel megbízott munkatárs.

3.12. 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 szolgálatokat ellátóknak a következő emberi tulajdonságoknak kell megfelelniük, és e szerint kell eljárniuk:

- a szolgálat fontosságának tudata, felelősségérzet,
- udvariasság, tapintat és megértőképesség,
- kapcsolatteremtő-képesség,
- határozott és fegyelmezett fellépés,
- segítőkészség, türelem,
- jó beszéd-készség,
- 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.

5. NYOMTAVÁNYOK

- SZ08-NY01 Hibalista- Vízmérő leolvasok részére
- SZ08-NY02 *Havi ügyfélszolgálati statisztikai lapot*
- SZ08-NY03 *Ügyfélszolgálati adatok negyedéves összesítőjét*
- SZ08-NY04 Hibabejelenő összesítő lapon
- SZ08-NY05 Fogyasztói bejelentések
- SZ08-NY06 Adatlap fogyasztói bejelentésről
- SZ08-NY07 Feljegyzés műszaki ügyintézésről
- SZ08-NY08-1 Megrendelő műszaki ügyfélszolgáltatásról (magánszemély)
- SZ08-NY08-2 Megrendelő műszaki ügyfélszolgáltatásról (közületi)
- SZ08-NY09 Adatfelvétel közmű üzemeltetői nyilatkozat kiadásához
- SZ08-NY10-1 Használatbavételi hozzájárulás (magánszemély, lakóház)
- SZ08-NY10-2 Használatbavételi hozzájárulás (közületi)

MELLÉKLETEK:

Nincsenek.

RENDELKEZŐ RÉSZ

1. A ügyfélszolgálati Szabályzatban foglaltak végrehajtásáért felelősek a

szakterületi és szervezeti egység-vezetők,

a karbantartásért a

minőség- és környezetirányítási vezető.

2. A szabályzat betartását rendszeresen ellenőrzöm, és az esetleges mulasztókkal szemben munkajogi felelősségre vonást fogok kezdeményezni.
3. A szabályzat példányban készült, amelyből 1 példány a MIR vezetőnél letétbe van helyezve. A kiadott szabályzatot a példányszám szerint kell a végrehajtásban érintetteknek átadni, és központilag nyilvántartani.

11. 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.
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 „Közüemi szerződést” nem helyettesíti.
7. A megállapodás nem szabályozott vitás kérdéseiben a Vksztv, a Rendelet és a Ptk. megfelelő rendelkezései az irányadók.

Kelt: 20év hónap

.....
Önkormányzat

.....
Délzalai Vízmű ZRt.

.....
ingatlan tulajdonos (Felhasználó)

12. 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. Talajvizet területen az aknát felúszás elleni 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.

12. 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.

13. sz. melléklet
Felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető,
alapszolgáltatásokon túli kiegészítő szolgáltatások köre és az alkalmazott díjak

Felmérés a külön díj alapján végzett szolgáltatások díjairól					
Szolgáltatás/tevékenység megnevezése	Tevékenység definíciója	Mennyiségi egység	Nettó egységár	Bruttó egységár	A díjmeghatározás általános alapelvei. (Milyen elemei vannak ezeknek a díjaknak? Hogyan kalkulálják a díjat? Milyen költségekkel kalkulálnak?) (Szöveges meghatározás)
Tervezés	saját kivitelezésű munkák megtervezése	db	38 000 Ft	48 260 Ft	mérnökóradíj, idegen közmuvekkel való közművegyeztetés, helyszíni felmérés utiköltsége
Közműegyeztetés	idegen kivitelező által végzett tevékenység nyomvonal érintésével	db	3 150 Ft	4 000 Ft	mérnökóradíj
Digitális adatszolgáltatás	térképmásolatok kiadása	db	1 000 Ft	1 270 Ft	mérnökóradíj
Műszaki szakfelügyelet	Saját nyomvonalon végzett idegen kivitelező által végzett tevékenység ellenőrzése	óra	5 360 Ft	6 808 Ft	művezetői átlag óradíj
Szennyvízelhelyezés	Szennyvíztelepünkre beszállított idegen szennyvíz elhelyezése és tisztítása	m3	620 Ft	787 Ft	Karbantartási költség, munkadíj
Szennyvízszippantás	Általunk beszállított szennyvíz elhelyezése, tisztítása	db	Megrendelés szerint		Kiszállási költség, munkagép költség , munkadíj
Vízmintha vizsgálat	Általunk beszállított víz-,szennyvíz, fürdő- és iszapminta vizsgálatai	db	Megrendelés szerint		Kiszállási költség, pontmintavétel, vizsgálat paraméterek árlista szerint
Víz- szennyvízbekötés	Új víz- és szennyvízbekötés létesítése	db	Megegyezés szerint		Szerződésben foglalt anyagköltség és munkadíj
Vízmérő felszerelés	Már kialakított vízmérőhelyre vízmérő felszerelése	db	Megegyezés szerint		Szerződésben foglalt anyagköltség és munkadíj
Vízmérő hitelesítés		db	2 051 Ft	2 605 Ft	Munkadíj
Vízmérő plombálás		db	882 Ft	1 120 Ft	Kiszállási költség, munkadíj
Fagyott mérő cseréje NA13-20		db	14 567 Ft	18 500 Ft	Kiszállási költség, munkadíj, anyagköltség
Fagyott mérő cseréje NA25-40		db	19 606 Ft	24 900 Ft	Kiszállási költség, munkadíj, anyagköltség
Fagyott mérő cseréje NA50-80		db	77 559 Ft	98 500 Ft	Kiszállási költség, munkadíj, anyagköltség
Vízmérőhely szűkítés aknában	Szűkítő be és kiserelése együtt	db	28 346 Ft	36 000 Ft	Kiszállási költség, munkadíj, anyagköltség
Vízmérőhely szűkítés fővezetékéről			117 480 Ft	149 200 Ft	Kiszállási költség, munkadíj, anyagköltség
Vízmérőhely színtelítettség		db	14 173 Ft	18 000 Ft	Kiszállási költség, munkadíj, anyagköltség
Gépi földmunka		óra	11 000 Ft	13 970 Ft	Kiszállási költség, munkagép költség , munkadíj
Kamerás vizsgálat		óra	17 000 Ft	21 590 Ft	Kiszállási költség, munkagép költség , munkadíj
Csatorna tisztítás		óra	27 000 Ft	34 290 Ft	Kiszállási költség, munkagép költség , munkadíj
Csőtörés bemérés hálózatlehallgatás		óra	17 000 Ft	21 590 Ft	Kiszállási költség, munkagép költség , munkadíj
Tűzcsap vízhozammérés		db	15 000 Ft	19 050 Ft	Kiszállási költség, munkadíj
Ivóvíz szállítás		óra	18 000 Ft	22 860 Ft	Kiszállási költség, munkagép költség , munkadíj
Bérbeadás		db	Megegyezés szerint		Szerződésben foglalt, megegyezés szerint
Próbaüzem lebonyolítása		db	Megegyezés szerint		Szerződésben foglalt, megegyezés szerint
Vízmérőhely megszüntetése földmunkával		db	20 866 Ft	26 500 Ft	Kiszállási költség, munkadíj, anyagköltség
Vízmérőhely megszüntetése földmunkával, burkolatbontással		db	42 126 Ft	53 500 Ft	Kiszállási költség, munkadíj, anyagköltség
Jeladó javítása	leesett jeladó rögzítése és újraprogramozása	db	5 512 Ft	7 000 Ft	Kiszállási költség, munkadíj
Jeladó javítása, szivattyúzással	az aknában lévő víz szivattyúzása után a leesett jeladó rögzítése és programozása	db	8 661 Ft	11 000 Ft	Kiszállási költség, munkadíj
Új jeladó felszerelése		db	23 622 Ft	30 000 Ft	Kiszállási költség, munkadíj, anyagköltség
Hiba megállapítása szemrevételezéssel (hiba a fogyasztói oldalon)		db	3 937 Ft	5 000 Ft	Kiszállási költség, munkadíj
munkavégzéssel (hiba a fogyasztói oldalon)		db	5 906 Ft	7 500 Ft	Kiszállási költség, munkadíj
szemrevételezéssel készenléti időben		db	6 299 Ft	8 000 Ft	Kiszállási költség, munkadíj
Hiba megállapítása munkavégzéssel készenléti időben		db	7 087 Ft	9 000 Ft	Kiszállási költség, munkadíj