

ÜZLETSZABÁLYZAT

a víziközmű szolgáltatások általános szerződési feltételei

Változatszám: 2.2

Változás kelte: 2006. 03. 06.

Egyedi szám:

Technikai oldal

Technikai oldal

Ez a szabályzat a DRV Rt. szellemi terméke, a Ptk. 86. § (3) alapján a készítő hozzájárulása nélkül más szervezetre nem alkalmazható.

| | |
|---|--|
| Összes oldalszám: | 43 |
| Előkészítő: | ügyfélszolgálati vezető |
| Elbíráló: | Szebényi Tibor értékesítési igazgató |
| Véleményezők: | főkönyvelő üzemviteli osztályvezető |
| Kiadás-elosztás: Elektronikus változat elérhető: | 2.2 elosztási jegyzék alapján DRV Rt. Információs Rendszere 2006.03.10-től |
| CD-jogtár, Céghírek és egyéb rendszerdokumentációk megtalálhatók: | Teljes hálózat / Microsoft Windows / DRV / Kp 131 |
| Eredeti (jóváhagyott, aláírt példány) megtalálható: | Igazgatási Osztályon |
| Hatályba helyezéssel egyidejűleg érvénytelen: | 2.1 változat |
| A szabályzatot a 2.2 változatszámú tartalomjegyzék szerint jóváhagyom, és hatályba helyezem. | |
| Hatályba helyezés kelte: | 2006. március 6. |
| Jóváhagyás kelte: | 2006. március 6. |

Tóth István
vezérigazgató

Tartalomjegyzék

| | oldal- szám | változat szám | változás kelte |
|--|----------------|------------------|-------------------|
| Címlap | 1 | 2.2 | 06.03.06. |
| Technikai oldal | 2 | 2.2 | 06.03.06. |
| Tartalomjegyzék | 3 | 2.2 | 06.03.06. |
| I. Általános rész | 6 | | |
| 1. A szabályzat célja | 6 | | |
| 2. A szabályzat hatálya | 7 | | |
| 3. A Társaság bemutatása | 7 | | |
| 4. Üzletszabályzat alapfogalmai | 7 | | |
| II. A szolgáltatás | 11 | | |
| 1. Szolgáltatás tartalma | 11 | | |
| 2. A szolgáltatás létrehozása | 11 | | |
| 2.1. Lakossági ivóvízbekötés | 12 | | |
| 2.1.1. Igénybejelentés fogadása | 12 | | |
| 2.1.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása | 13 | | |
| 2.2. Közületi ivóvízbekötés | 13 | | |
| 2.2.1. Igénybejelentés fogadása | 13 | | |
| 2.2.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása | 13 | | |
| 2.3. Lakossági szennyvízbekötés | 14 | | |
| 2.3.1. Igénybejelentés fogadása | 14 | | |
| 2.3.2. Szennyvízbekötés megvalósítása | 14 | | |
| 2.4. Közületi szennyvízbekötés | 15 | | |
| 2.4.1. Igénybejelentés fogadása | 15 | | |
| 2.4.2. A szennyvízbekötés megvalósítása | 15 | | |
| 2.5. Bekötés hatósági kötelezés alapján | 15 | | |
| 2.6. Tűzoltási célú ivóvízbekötés | 15 | | |
| 2.7. Szolgáltatási pont, tulajdonjogi határ meghatározása | 16 | | |
| 2.8. Saját vízbeszerzési hely és a közműhálózat kapcsolata | 16 | | |
| 3. Szolgáltatási szerződés | 16 | | |
| 3.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat | 16 | | |
| 3.2. Szolgáltatási szerződések típusai | 18 | | |
| 3.2.1. Lakossági Fogyasztókkal kötött szolgáltatási szerződés | 18 | | |
| 3.2.2. Közületi Fogyasztókkal kötött szolgáltatási szerződés | 18 | | |
| 3.2.3. Mellékvízmerővel elkülönített vízhasználati szolgáltatási szerződés | 18 | | |
| 3.2.4. Elkülönített mérőeszköz nélküli szolgáltatási szerződés | 18 | | |
| 3.2.5. Közkifolyókra kötött szolgáltatási szerződés | 18 | | |
| 3.3. Szolgáltatási szerződés tartalmi követelményei | 19 | | |
| 3.4. A szolgáltatási jogviszony alanyainak jogai és kötelezettségei | 19 | | |
| 3.4.1. A Fogyasztó jogai | 19 | | |
| 3.4.2. A Fogyasztó kötelezettségei | 20 | | |
| 3.4.3. A Szolgáltató jogai | 20 | | |
| 3.4.4. A Szolgáltató kötelezettségei | 21 | | |

| | |
|--|----|
| 3.5. Szerződészegés és jogkövetkezményei | 21 |
| 3.5.1. Szerződészegés a Szolgáltató részéről | 21 |
| 3.5.2. Szerződészegés a Fogyasztó részéről | 23 |
| 3.6. Szolgáltatási szerződés megszűnésének, szüneteltetésének esetei | 23 |
| 3.6.1. A szerződés megszüntetése | 23 |
| 3.6.2. Szerződés felmondása a Fogyasztó részéről | 23 |
| 3.6.3. A Fogyasztó személyében történő változás | 23 |
| 3.6.4. Felmondás a Szolgáltató részéről | 23 |
| 3.6.5. Szüneteltetés | 24 |
| 4. Víziközművek üzemvitele | 24 |
| 4.1. A szolgáltatás folyamatossága | 24 |
| 4.2. A szolgáltatott ivóvíz minősége | 25 |
| 4.3. vízminőségvédelem | 26 |
| 4.4. A közcsonnába beengedhető szennyvíz minősége | 26 |
| 4.4.1. Csatornabírság | 27 |
| 4.5. Tisztított szennyvíz minősége | 27 |
| 5. Hibaelhárítás | 27 |
| 5.1. Hibabejelentés | 28 |
| 5.2. A hibaelhárítás rendje | 28 |
| 6. A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere | 28 |
| 6.1. A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszerének elemei | 28 |
| 6.2. A díjak kialakításának általános elvei | 29 |
| 6.2.1. Önköltségen alapuló árképzés | 29 |
| 6.2.2. Költségfedezeti elv | 29 |
| 6.2.3. Költségminimalizálási elv | 29 |
| 6.3. Ivóvízszolgáltatás, valamint szennyvízelvezetés és kezelés díjrendszere | 29 |
| 6.4. A hálózatra történő rákötés díja | 30 |
| 6.5. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás | 30 |
| 7. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása | 30 |
| 7.1. Az elszámolás alapját képező mérőberendezések | 30 |
| 7.1.1. Vízfogyasztás mérő | 30 |
| 7.1.2. Szennyvíz mennyiségmérő | 31 |
| 7.2. A fogyasztás megállapítása | 32 |
| 7.2.1. Ivóvíz mennyiségének meghatározása | 32 |
| 7.2.2. Szennyvíz mennyiségének meghatározása | 32 |
| 7.2.3. Locsolási kedvezmény igénybevétele | 33 |
| 7.3. Vízmérő leolvasás | 34 |
| 7.4. Számlázás | 34 |
| 7.5. A díjfizetés módja | 36 |
| 7.5.1. Készpénz-átutalási megbízás | 36 |
| 7.5.2. Banki átutalás | 36 |
| 7.5.3. Azonnali beszedési megbízás | 36 |
| 7.5.4. Csoportos díjbeszedés | 36 |
| 7.5.5. Befizetés a Szolgáltató kijelölt pénztáraiban | 36 |
| 7.6. Fizetési határidők | 37 |

| | |
|---|----|
| 7.7. Késedelmes fizetés | 37 |
| 7.8. A fizetési hátralékok behajtása | 37 |
| 7.9. A szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése | 37 |
| 8. Fogyasztói megkeresések, panaszügyek kezelése | 38 |
| 8.1. Fogyasztói panaszok kezelése | 41 |
| 8.2. Mérők rendkívüli bevizsgálásának kérelme | 42 |
| 8.3. Kedvezmények, méltányossági kérelmek kezelése | 42 |
| 9. Szolgáltató részéről kezdeményezett megkeresések | 42 |
| 9.1. A szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzése | 43 |

ÉRVENYTELEN

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

A Dunántúli Regionális Vízmű Részvénytársaság (továbbiakban Szolgáltató) adatai:
Társaság központjának címe: 8600 Siófok Tanácsház u. 7. / Pf. 59
Tel.: 84/501-000
Fax: 84/501-001
E-mail: drv.rt@drv.hu
Honlap: www.drv.hu

Az Üzletszabályzat összeállításánál figyelembe vett legfontosabb jogszabályok:

- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról.
- 38/1995. (IV.05.) Kormányrendelet a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetéséről
- 1997. évi CLV törvény a fogyasztóvédelemről
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről, és a végrehajtására kiadott 127/1991 (X.9) Korm. rendelet
- 21/2002 (IV.25) KöViM rendelet a víziközművek üzemeltetéséről
- 201/2001 (X.25.) Korm.rendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről
- 123/1997. (VII.18.) számú Korm. rendelet a vízbázisok, a távlati vízbázisok valamint az ivóvízellátást szolgáló vízilétesítmények védelméről
- 219/2004. (VII.21.) számú Kormányrendelet a felszín alatti vizek védelméről
- 204/2001 (X.26) sz. Korm. rendelet a csatornabírságról
- 28/2004 (XII.25.) KvVM rendelet a vízszennyező anyagok kibocsátására vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól
- 220/2004 (VII.21.) Kormányrendelet a felszíni vizek védelmének szabályairól
- 2003. évi LXXXIX. Törvény a környezetterhelési díjról
- 47/1999.(XII.28) KHVM rendelet az állami tulajdonú közüzemi vízműből szolgáltatott ivóvízért, illetőleg az állami tulajdonú közüzemi csatornamű használatáért fizetendő díjakról.

Az Üzletszabályzat összhangban van az ISO 9001: 2000. minőségirányítási rendszer, valamint az ehhez szorosan kapcsolódó ISO 14001:1997. környezetközpontú irányítási rendszer szabványi előírásainak megfelelően rögzített víz- és csatornaszolgáltatási folyamatok szabályozásával.

1. A szabályzat célja

A Szolgáltató az Üzletszabályzatában részletesen szabályozza a szolgáltatással és ennek igénybevételevel kapcsolatos feltételeket, a Fogyasztó és Szolgáltató jogait és kötelességeit valamint egyéb, a szolgáltatással összefüggő lényeges feltételeket.

2. A szabályzat hatálya

Az Üzletszabályzat hatálya a Szolgáltató vízjogi engedélyében meghatározott működési területére, a Társasággal víziközmű szolgáltatásra vonatkozó szerződéses jogviszonyban álló Fogyasztókra, terjed ki.

A Szolgáltató az Üzletszabályzatot köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.

Az Üzletszabályzatot a társaság valamennyi ügyfélszolgálati irodájában a Fogyasztók részére jól látható helyen kell elhelyezni, abba betekintési lehetőséget kell biztosítani számukra. Ezen túlmenően az Üzletszabályzat olvasható a Szolgáltató Internetes honlapján.

3. A Társaság bemutatása

A Társaság működési területe

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

Működési területe Baranya, Fejér, Somogy Zala és Veszprém megye egyes részeire terjed ki.

A Társaság munkaszervezete

A szervezet tagolódásának alapvető szintjeit a *Társaság központja* és az *üzemvezetőségek* képezik.

Az üzemvezetőségek címadatait az 1 sz. melléklet tartalmazza.

4. Üzletszabályzat alapfogalmai

Szolgáltató

A víziközmű-létesítmény üzemeltetésével ivóvíz-szolgáltatást és/vagy szennyvízelvezetést és/vagy szennyvíztisztítást – mint közszolgáltatást – végző természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező társaság, jelen üzletszabályzatban a Dunántúli Regionális Vízmű Rt.

Fogyasztó

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

A Fogyasztó lehet:

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

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

- állandó fogyasztó** - A víziközmű szolgáltatást az egész évben folyamatosan igénybevevő Fogyasztó.
- idényfogyasztó** - A víziközmű szolgáltatást - a Fogyasztó nyilatkozata alapján - az év bizonyos időszakában igénybevevő Fogyasztó.

Szolgáltatási pont

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

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

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

Ivóvíz bekötővezeték

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

- Úszótelkes és telekhatáron kialakított zártosú beépítésnél az épület külső falsíkjáig,
- Egyéb esetekben a bekötési vízmérőt követően a vízmérési helyen beépített elzárószerelvénnyel vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a vízmérőt követően 10 cm-es vezetékszakaszig végéig,
- Vízmérő hiányában az ivóvíz-törzshálózatától a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódo vezetékszakaszig végéig terjed.

Szennyvíz bekötővezeték

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

gravitációs:

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

kényszeráramoltatású:

Az ingatlan szennyvizeit gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer csillapító aknájának a szennyvíz-törzshálózat felőli oldala, az ingatlan szennyvizeit kényszeráramoltatású szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetében az átemelő szivattyú elhelyezésétől függően, épületen belüli elhelyezés mellett az épület külső falsíkja, épületen kívüli elhelyezésnél az átemelő szivattyú nyomóoldali csonkját követő elzáró szelvény.

Közüzemi (a továbbiakban:) Szolgáltatási Szerződés

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

Számlafizető

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

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

Ivóvízmérő

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

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

Víziközmű hálózat

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

Víziközmű törzshálózat

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

Csatlakozó víziközmű hálózat

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

Házi ivóvízhálózat

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

Házi szennyvízhálózat

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

Szennyvizek fajtái:

háztartási szennyvíz:

Emberi tartózkodás céljára szolgáló területről, vagy szolgáltatásból származó szennyvíz, amely az emberi anyagcseréből és háztartási tevékenységből származik és nem minősül veszélyes hulladéknak

ipari szennyvíz:

Minden olyan szennyvíz, amelyet valamely ipari vagy kereskedelmi tevékenység folytatására szolgáló helyiségből bocsátanak ki, és ami nem háztartási szennyvíz vagy csapadékvíz és nem veszélyes hulladék.

Szennyvízelvezetési hely

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

Szennyvízmennyiség mérő

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

II. A SZOLGÁLTATÁS

1. Szolgáltatás tartalma

A víziközmű szolgáltatás a közüzemi szolgáltatások körébe tartozik, nevezetesen:

- közműves ivóvíz-ellátási szolgáltatás, (vízkivételi, víztisztító vízszállító/elosztó művek üzemeltetése és fenntartása),
- közműves szennyvízelvezetés és tisztítás,
- valamint az ezekhez közvetlenül és közvetetten kapcsolódó egyéb szolgáltatások.

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

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

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

2. A szolgáltatás létrehozása

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

A bekötés műszaki alapfeltétele, hogy az ingatlan az ivóvíz- és/vagy a szennyvízelvezető törzshálózat mentén fekvődjön, vagy annak kiépítése a bekötéssel egy időben megtörténjen.

Ha a bekötés nem a víziközmű törzshálózati beruházás részeként, azzal egy időben valósul meg,

- a bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez – összességében az ingatlan a közműves szennyvízelvezetést szolgáló törzshálózatba történő bekapcsolásához – a jogszabály szerint egyébként szükséges hatósági engedélyek mellett a Szolgáltató, valamint az ipari szennyvizet bebocsátó üzem esetén a vízügyi, valamint a környezetvédelmi hatóság hozzájárulása szükséges
- új üzem esetén a fenti pont szerinti hozzájárulás feltétele egyebek mellett a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló jogerős hatósági engedély alapján létesített berendezés

- a hozzájárulást a bebocsátónak kell megszerezni azzal, hogy amennyiben a hatóságok 30 napon belül nem nyilatkoznak, a hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, kivéve, ha az előtisztító létesítésére irányuló kötelezettségét a bebocsátó nem teljesítette.

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

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

A Balaton kiemelt üdülőkörzet területrendezéséről szóló 2000. évi CXII. törvény értelmében az üdülőkörzet településeinek közigazgatási területén a megépült szennyvízcsatorna-hálózatra való rákötés kötelező.

2.1. Lakossági ivóvízbekötés

2.1.1. Igénybejelentés fogadása

A lakossági igényeket a területileg illetékes üzemvezetőségek fogadják, ahol tájékoztatást kell adni az eljárás rendjéről, valamint műszaki megvalósíthatóságáról.

A 38/1995.(IV.5.) Korm. rendelet mellékletében részletezett tartalmú ivóvíz bekötési tervet (3 pld-ban), valamint a kitöltött és aláírt megrendelő lapot Szolgáltatónak a tájékoztatóban megjelölt illetékes szervezeti egységéhez kell eljuttatni.

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

A tervhez csatolni kell az egyéb közszolgáltatók nyilatkozatát, illetőleg amennyiben a bekötést nem a tulajdonos kéri, a tulajdonos írásbeli hozzájáruló nyilatkozatát.

Amennyiben a törzshálózati ivóvízvezeték kiépítése társulati úton valósult meg, úgy az ivóvízbekötésekhez szükséges a társulati hozzájárulás is.

A területileg illetékes szervezeti egység vezetője, vagy általa megbízott dolgozója az elkészült tervet véleményezi, ha az műszakilag nem megfelelő, azt módosításra, hiánypótlásra a megrendelőnek visszaadja. Amennyiben megfelelő, akkor a tervek fedlapján a Szolgáltató a bekötővezeték megépítéséhez hozzájárulását megadja. Szolgáltató az álláspontjáról 15 napon belül nyilatkozni köteles. A jóváhagyott tervekből egy példányt a megrendelő részére visszaad.

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

Az egyedi csatlakozási pont kiépítési díjának befizetését és a szerződés aláírását követően megrendelő és Szolgáltató a bekötés elvégzésének időpontját egyezteti.

2.1.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása

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

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

Az új bekötés üzembe helyezése, csak érvényes szolgáltatási szerződés birtokában lehetséges.

2.2. Közületi ivóvízbekötés

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

2.2.1. Igénybejelentés fogadása

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

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

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

Az üzemeltetői nyilatkozatot a tervek beérkezését követően 15 napon belül ki kell adni, mellyel párhuzamosan el kell készíteni a víziközműfejlesztési megállapodást. A Szolgáltató által aláírt 2 példányos szolgáltatási szerződést (II.3 pont) is a megrendelő részére át kell adni.

2.2.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása

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

A fentiek teljesítése esetén a Szolgáltató az ivóvízbekötést elvégzi.

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

2.3. Lakossági szennyvízbekötés

2.3.1. Igénybejelentés fogadása

A lakossági igényeket a területileg illetékes szervezeti egységek fogadják, ahol tájékoztatást kell adni az eljárás rendjéről, valamint a műszaki megvalósíthatóságra vonatkozóan. A szennyvíz bekötést igénylőnek személyesen, vagy megbízottja útján 3 példányban bekötési tervet, valamint megrendelőt kell benyújtani.

A bekötésre vonatkozó tervdokumentációt nem kell készíteni akkor, ha a törzshálózati szennyvízcsatorna együtt épül ki a bekötővezetékkel és mindezeket a kiviteli tervek tartalmazzák, és geodéziai bemérése a törzshálózati szennyvízcsatornával együtt megtörtént.

Szolgáltató az elkészült tervet véleményezi, ha az műszakilag nem megfelelő azt módosításra, hiánypótlásra igénylőnek visszaadja. Amennyiben megfelelő, a tervek fedlapján Szolgáltató a bekötővezeték megépítéséhez a hozzájárulást megadja.

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

2.3.2. Szennyvízbekötés megvalósítása

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

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

Amennyiben a szennyvízbekötést a Szolgáltató végzi:

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

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

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

Amennyiben a szennyvízbekötést nem a Szolgáltató végzi:

Az eljárás azonos a fentiekkel, az alábbi különbséggel:

A Szolgáltató a bekötés megvalósítása során szakfelügyeletet biztosít, melyről a megrendelőnek készpénz-átutalási megbízást ad át, aki a bekötés ellenértékét készpénzzel, számla ellenében a helyszínen fizeti meg, amely összeg tartalmazza a geodéziai bemérés díját is.

A szennyvízbekötést végző kivitelezőnek a vízzárósági, kényszeráramlású rendszer esetén a működőképességi próba eredményét rögzítő dokumentumokat át kell adni a Szolgáltatónak.

2.4. Közületi szennyvízbekötés

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

2.4.1. Igénybejelentés fogadása

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

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

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

2.4.2. A szennyvízbekötés megvalósítása

A bekötés kivitelezésének előfeltétele a víziközműfejlesztési hozzájárulás és a bekötés díjának befizetése.

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

2.5. Bekötés hatósági kötelezés alapján

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

2.6. Tűzoltási célú ivóvízbekötés

Az ivóvíz-törzshálózathoz csatlakozó tűzoltásra szolgáló, külön ivóvíz bekötővezeték létesítéséhez a Szolgáltató – a tűzrendészeti jogszabályok megtartásával – akkor köteles hozzájárulni, ha a tűzoltáshoz szükséges víz a házi ivóvízhálózatból vagy a vízművel össze nem függő, más vízvételzési helyről nem szerezhető be. A tűzoltásra szolgáló bekötővezetékkel külön vízmérővel kell ellátni.

2.7. Szolgáltatási pont, tulajdonjogi határ meghatározása

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

Szolgáltatási pont:

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

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

Tulajdoni jog:

Az ivóvíz törzshálózat és bekötővezeték, illetve a szennyvíz törzshálózat és bekötővezeték, valamint az elszámolás alapját képező bekötési **vízmérő-berendezések** állami, vagy önkormányzati tulajdonban és a Szolgáltató kezelésében állnak. Rendeltetésszerű működésükről a Szolgáltató köteles gondoskodni.

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

2.8. Saját vízbeszerzési hely és a közműhálózat kapcsolata

Az ivóvíz közműhálózatba kapcsolt házi ivóvízhálózatot helyi (egyedi) vízbeszerzéshez (házi kúthoz) kapcsolt vezetékkel (hálózattal) összekötni tilos. Az ebből adódó esetleges károk elhárításának költségei az érintett Fogyasztót terheli.

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

3. Szolgáltatási szerződés

3.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat

A Polgári Törvénykönyv 387-388. §-ai, valamint a 38/1995. (IV.5) sz. Korm. rendelet a **közműves ivóvízellátást és közműves szennyvízelvezetést közüzemi szolgáltatásnak** minősíti.

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

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

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

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

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

Amennyiben a Szolgáltató és a Fogyasztó között meglévő szolgáltatási jogviszonyra – a Fogyasztó hibájából, vagy mulasztásából adódóan – az írásbeli szerződés nem jön létre, úgy a Felek szolgáltatási jogviszonyára a Ptk vonatkozó, valamint a 38/1995 (IV.5.) Korm. rendelet előírásai az irányadók.

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

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

A szerződési ajánlatban foglaltak a Szolgáltatót 30 napig kötik.

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

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

Abban az esetben, ha közműves szennyvízelvezetésre irányuló igény a 38/1995. (IV.5) sz. Korm. rendelet 2. számú mellékletében meghatározott anyagokat felhasználó üzem részéről

merül fel, a közszolgáltatási szerződés a vízügyi, valamint a környezetvédelmi hatóság jóváhagyásával válik érvényessé.

3.2. Szolgáltatási szerződések típusai

3.2.1. Lakossági Fogyasztókkal kötött szolgáltatási szerződés

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

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

3.2.2. Közületi Fogyasztókkal kötött szolgáltatási szerződés

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

3.2.3. Mellékvízmérővel elkülönített vízhasználat szolgáltatási szerződés

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

A szerződés megkötését, ha az elkülönített vízhasználó a 38/1995. (IV.5) sz. Korm. rendelet meghatározott feltételeknek eleget tesz, a Szolgáltató nem tagadhatja meg.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének előfeltétele:

- az ingatlan vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése, és az ingatlan vízellátására vonatkozó szolgáltatói szerződés megkötése,
- a mellékvízmérőnek a házi vízvezeték-hálózatba történő beépítéséhez a bekötési vízmérő szerinti Fogyasztó, valamint azt követően a Szolgáltató előzetes hozzájárulása
- a 38/1995. (IV.5) sz. Korm. rendelet szerinti terv benyújtása.

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

3.2.4. Elkülönített mérőeszköz nélküli szolgáltatási szerződés

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

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

3.2.5. Közkifolyókra kötött szolgáltatási szerződés

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

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

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

3.3. Szolgáltatási szerződés tartalmi követelményei

A szolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell:

- a szerződő felek és azonosító adatai körében a felek nevét, címét vagy jogi személy, illetőleg jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyét, cégjegyzékszámát, továbbá természetes személy esetén a személyi adatok körében anyja nevét, születési helyét, idejét,
- a szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, mennyiségi és minőségi adatokat,
- a szerződés időbeli hatályát, a szolgáltatás, illetőleg a víz- és szennyvízátadás megkezdésének időpontját,
- a teljesítés helyét,
- az ellenérték megállapításának, ezen belül a számlázásnak, a mérőeszköz leolvasásának és a számla kiegyenlítésének a módját,
- a szerződésszegés következményeit,
- a Fogyasztó, illetőleg az átvevő személyében bekövetkezett változás bejelentési kötelezettségét a Szolgáltató, illetőleg átadó részére,
- egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket.

3.4. A szolgáltatási jogviszony alanyainak jogai és kötelezettségei

3.4.1. A Fogyasztó jogai

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

- a szolgáltatási szerződés tartama alatt az ivóvíz- és szennyvízelvezetési szolgáltatás szerződéses feltételek szerinti igénybevételére,
- a saját adataiba („fogyasztó adatai” nyilvántartó lap, fogyasztói karton, folyószámla kivonat) történő betekintésre,
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek bejelentésére, a panasz érdemi kivizsgálásának kérésére, illetőleg a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra,
- bekötési vízmérő soron kívüli felülvizsgálatának és hitelesítésének igénylésére, a költségek megelőlegezésével,
- (Ha a rendkívüli vizsgálat során a vízmérő megfelelőnek minősül, a rendkívüli vizsgálat és hitelesítés költsége a Fogyasztót terheli.),
- a Szolgáltató által kibocsátott tájékoztatóban meghatározott számlázási rendtől eltérő időpontban, ellenőrzési célból, illetve esetenként és nem rendszeresen történő leolvasás és számlázás kérésére,
- a szolgáltatás szüneteltetésének, illetve megszüntetésének igénylésére,

- jogos számlareklamáció esetén – amennyiben a kiszámlázott összeg már befizetésre került – a visszatérítendő közüzemi díj után késedelmi kamat követelésére (II.7.7.pont).
- Kártérítés követelésére, amennyiben a Szolgáltató a tevékenysége során neki kárt okoz.

3.4.2. A Fogyasztó kötelezettségei

A Fogyasztó a szolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- az ingatlan vízellátását és szennyvízelvezetését szolgáló berendezések állapotát rendszeresen ellenőrizni, karbantartásukról gondoskodni,
- a szolgáltatást kizárólag a szolgáltatási szerződésben meghatározott célra igénybe venni,
- a Szolgáltató által végzett ellenőrzés lehetőségét biztosítani, az ellenőrzés során a házi és a csatlakozó víziközmű hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő víziközmű használat megszüntetéséről gondoskodni,
- a vízmérő akna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztántartásáról, a vízmérő fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a vízmérő rendellenes működéséről a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni,
- a vízmérő és leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzését és védelmét biztosítani,
- a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő pótlásának, szerelésének és hitelesítésének költségét megfizetni,
- az ingatlan vízellátásával és szennyvízelvezetésével kapcsolatos átalakítási, bővítési és megszüntetési munkákhoz a Szolgáltató írásbeli hozzájárulását beszerezni,
- tartózkodni az ivóvíz közműhálózatba bekötött házi ivóvízhálózat helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) való összekötésétől,
- tartózkodni a bekötővezetéknek és a házi ivóvízhálózatnak elektromos hálózat és berendezés, villámhárítók földelési céljára történő használatától,
- a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díjának számla alapján határidőre történő megfizetésére,
- a tulajdonában lévő mellékvízmérő(-ket) hitelesíttetni, illetve a mindenkori mérésügyi jogszabályokban foglalt előírásokat betartani,
- a Fogyasztó, illetve elkülönített vízhasználó személyében beállt változást - az új Fogyasztóval együttesen - a vízmérőállás megjelölésével 30 napon belül írásban bejelenteni.
- kártalanítás nélkül túrni a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását (II.4.1. pont).
- tartózkodni a csapadékvizek szennyvízelvezető hálózatba történő bevezetésétől.
- tartózkodni, a veszélyes anyagok szennyvízbe történő bevezetésétől

3.4.3. A Szolgáltató jogai

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés tartama alatt jogosult:

- ellenőrizni, hogy a Fogyasztó a szolgáltatást a hatályos Rendeletben meghatározott módon és célokra (pl. közületi Fogyasztónál a meghatározott mennyiségben) veszi-e igénybe,
- a szolgáltatás ellenértékének megállapítására és beszedésére,

- eredménytelen fizetési felszólítás esetén a szerződésszegés szankcióinak alkalmazására,
- a szolgáltatás indokolt okból történő szüneteltetésére, illetőleg a rendelkezésre álló vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból történő csökkenése esetén a vízfogyasztás korlátozására, a II.4.1. pontban foglaltak szerint,
- ha a díjelszámolás alapjául szolgáló vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a fogyasztott víz mennyiségét a Rendelet 17. §. negyedik bekezdés szerinti műszaki számítással megállapítani,
- az elkülönített vízhasználók által beszereltetett mellékvízmérők hitelességét ellenőrizni.

3.4.4. A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- az ivóvíz folyamatos szolgáltatására, a szennyvíz elvezetésére a vízjogi üzemeltetési engedélyben előírt minőségben és mennyiségben, közületi Fogyasztók esetén a szerződésben megállapított kontingens erejéig,
- ivóvíz szolgáltatási, illetve szennyvíz bebocsátási pontig terjedő, a Szolgáltató üzemelésében lévő vízmű, illetve szennyvízelvezető mű létesítményeinek kezeléséről, karbantartásáról és a folyamatos kártétel nélküli üzemeltetéséről gondoskodni,
- a bekötési vízmérők, - mindenkor mérésügyi jogszabályokban előírt – időszakonkénti hitelesíttetését, cseréjét, fém vagy egyéb zárral történő ellátását saját, illetve közmű vagyon tulajdonosának költségére elvégezni,
- a Fogyasztó kérésére a vízmérő rendkívüli felülvizsgálatáról, illetve hitelesíttetéséről gondoskodni,
- a bekötési vízmérőt leolvasni és a fogyasztásról kiállított számlát a Fogyasztó részére eljuttatni,
- a fogyasztói panaszokat kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről a Fogyasztót írásban tájékoztatni,
- a szolgáltatás tervezett műszaki okból szükségessé váló csökkentéséről vagy időszakos szüneteltetéséről, esetleges mennyiségi vagy minőségi változásairól a Fogyasztót a helyi önkormányzaton keresztül 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 Szolgáltató részéről

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

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

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

ÉRVENYTELEN

3.5.2. Szerződésszegés a Fogyasztó részéről

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

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

A szerződésszegés, díjfizetés elmulasztása miatti következményeit a II.7.8. és 7.9 pontok tartalmazzák.

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

3.6. Szolgáltatási szerződés megszűnésének, szüneteltetésének esetei

3.6.1. A szerződés megszüntetése

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

3.6.2. Szerződés felmondása a Fogyasztó részéről

A szolgáltatási szerződést ivóvízellátás esetén a Fogyasztó, ha egyben az ingatlan tulajdonosa – az egyéb jogcímen használó pedig a tulajdonos hozzájárulásával, - 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 és írásban felmondhatja.

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

3.6.3. A Fogyasztó személyében történő változás

A Fogyasztó, illetőleg az elkülönített vízhasználó személyében beállott változást, a régi és az új Fogyasztó, illetőleg elkülönített vízhasználó, a vízmérő állásának megjelölésével, a változástól számított 30 napon belül együttesen köteles írásban a Szolgáltatónak bejelenteni.

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

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

A Szolgáltató új Fogyasztóval csak mérősített fogyasztási helyre köt szerződést abban az esetben is, ha korábban az a fogyasztási hely általános elszámolású volt.

3.6.4. Felmondás a Szolgáltató részéről

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

Az elkülönített vízhasználatra vonatkozó mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató a fentiekben túl, 15 napos felmondási határidővel és írásban, abban az esetben is felmondhatja, ha az elkülönített vízhasználó a mellékvízmérőnek a mindenkor érvényes jogszabályokban meghatározottak szerinti hitelesítését elmulasztja.

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

3.6.5. Szüneteltetés

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

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

A Szolgáltató az ivóvíz szolgáltatás szüneteltetését a közegészségügyi veszélyeztetés (hálózati vízminőség romlás) megelőzése érdekében a bekötővezeték kiiktatásával, a törzshálózatról történő leválasztással végzi el. Ettől eltérő megoldást csak kivételesen, műszakilag indokolt esetben alkalmazhat.

A szüneteltetés idejére rendelkezésre állási alapidj nem számítható fel.

4. Víziközművek üzemvitel

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

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

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

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

4.1. A szolgáltatás folyamatossága

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

Az ivóvíz-ellátási, illetőleg szennyvízelvezetési szolgáltatás folyamatosan, de nem szünetmentesen történik.

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

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

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

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

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

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

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

A Fogyasztó a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles. Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról a Fogyasztókat legalább három nappal korábban, a helyben szokásos módon tájékoztatni kell.

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

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

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

4.2. A szolgáltatott ivóvíz minősége

Az adott vízmű által szolgáltatott ivóvíz minőségét a 201/2001 (X.25.) Korm. rendelet, illetve az ezt módosító 47/2005.(III.11.) Korm. rendelet, valamint vízügyi hatóság által kiadott üzemeltetési engedély határozza meg.

A Szolgáltató akkor felel meg a vízminőségi elvárásoknak, ha az üzemeltetési engedélyben meghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti, és a víz minőségét a jogszabályokban előírtak szerint meghatározott vizsgálati paraméterekre, a meghatározott gyakorisággal ellenőrzi.

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

fogyasztókra nézve, az ivóvíz szolgáltatás szüneteltetését (leállítását) az egészségügyi hatóság rendeli/rendelheti el.

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

4.3. Vízminőségvédelem

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

A vízbázisok, a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízi létesítmények védelméről a 123/1997. (VII.18.) számú, valamint a felszín alatti vizek védelmére vonatkozó 219/2004. (VII.21.) számú Kormányrendelet rendelkezik.

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

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

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

4.4. A közcatornába beengedhető szennyvíz minősége

A szennyvízelvezető törzshálózatba csak olyan összetételű szennyvíz, illetve szennyező anyag vezethető be, amely a 204/2001 (X.26) sz. Korm. rendeletben, valamint a 220/2004 (VII.21.) Kormányrendeletben, vagy hatóság határozatában előírtaknak megfelel. Tilos az olyan szennyezőanyag-tartalmú szennyvíz, illetve szennyező anyag bevezetése (bebocsátása), amely

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

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

A vízügyi, valamint a környezetvédelmi hatóság – mint az eljárásban közreműködő szakhatóság - állásfoglalására, megkeresésére figyelemmel az ingatlan tulajdonosát a szennyvízelvezető mű káros szennyezése esetén, illetve az ilyen szennyezés megelőzése

érdekében a szennyvíz előzetes tisztításához szükséges berendezés létesítésére, korszerűsítésére, megfelelő üzemeltetésére kötelezi.

4.4.1. Csatornabírság

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

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

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

4.5. Tisztított szennyvíz minősége

A szennyvíztisztító telepeken megtisztított szennyvíz minőségét új létesítmény esetében a 28/2004 (XII.25.) KvVM rendelet határozza meg. Meglévő szennyvíztelepek esetére a 274/2002 (XII.21.) Kormányrendelet értelmében a 9/2002. (III.22.) sz. KÖM – KöViM együttes rendelete és a 3/1984. (II.7.) OVH számú rendelkezésben rögzített, valamint az illetékes vízügyi és környezetvédelmi szakhatóságok által az egyes szennyvíztisztító művekre vízjogi üzemeltetési engedélyben kiadott egyedi határértékek is irányadók.

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

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

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

A 2003. évi LXXXIX. Törvény a környezetterhelési díjról, valamint a vonatkozó jogi szabályozás értelmében az élővízbe engedett tisztított szennyvíz meghatározott kémiai komponensei után vízterhelési díjat kell fizetni. A vízterhelési díj áthárítható a csatornát használó fogyasztókra.

A vízterhelési díjat a Szolgáltató az állami költségvetés részére fizeti be.

5. Hibaelhárítás

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

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

5.1. Hibabejelentés

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

Munkaidőben:

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

Munkaidőn kívül:

- a területileg illetékes diszpécsterszolgálaton.

5.2. A hibaelhárítás rendje

Az ellenőrzések során feltárt, valamint a bejelentett hibákat a Szolgáltató lehetőségeihez mérten mihamarabb elhárítja.

Szolgáltató a munkaidőn kívüli időszakokra állandó készenléti szolgálatot tart fenn.

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

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

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

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

Különös figyelmet kell fordítani a vízóra aknában előforduló meghibásodások javítására.

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

6. A szolgáltatás ár - és díjtétel rendszere

6.1. A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszerének elemei

A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszerének elemei a következők:

- ivóvíz szolgáltatásra, valamint szennyvízelvezetésre és -kezelésre vonatkozó ármegállapítás,
- víziközmű fejlesztési hozzájárulás,
- csatlakozási díjszabás

6.2. A díjak kialakításának általános elvei

6.2.1. Önköltségen alapuló árképzés

Szolgáltató árképzési módja önköltség típusú. A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény előírásai szerint készített Önköltségszámítási Szabályzat alapján kerülnek kialakításra a kalkulációs sémák, valamint a közvetlen költségek egyedi költségviselőkre történő terhelése.

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

6.2.2. Költségfedezeti elv

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

6.2.3. Költségminimalizálási elv

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

6.3. Ivóvízszolgáltatás, valamint szennyvízelvezetés és kezelés díjrendszere

Az állami tulajdonú víziközműből szolgáltatott ivóvízért, illetve csatornaszolgáltatásért fizetendő díjakat a felügyeletet gyakorló miniszter külön rendeletben határozza meg.

A 47/1999. (XII.28.) KHVM rendelet értelmében az állami tulajdonú közüzemi vízműből szolgáltatott ivóvízért, illetőleg az állami tulajdonú közüzemi csatornamű használatáért fizetendő díj a szolgáltatás rendelkezésére állásáért havonta fizetendő alaplíjából és a fogyasztás mennyiségéhez igazodó fogyasztási díjből áll. Az alap- és a fogyasztási díjat fogyasztási helyenként kell megfizetni.

Társasházak és lakásszövetkezetek esetében, amennyiben – mellékmérő hiányában – nincs külön mellékszolgáltatási szerződés a szolgáltató és az ingatlan tulajdonosai vagy az ingatlant egyéb jogcímen használó fogyasztók között, a fogyasztási helyre meghatározott alaplíjat a társasházközösség, illetve lakásszövetkezet fizeti.

A nem lakossági fogyasztók számára a fizetendő alaplíj mértékét a bekötési mérő átmérője alapján, a fenti rendelet mellékletében foglaltak szerint kell meghatározni.

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

A díjkalkuláció a közvetlen költségeket, valamint a központi irányítás általános költségeit és az egyéb ráfordításokat, illetve a KvVM, mint árhatóság által jóváhagyott, maximum az összes bevétel 3 %-t kitevő nyereséget, továbbá - adott esetben - a koncessziós díjat veszi figyelembe.

Amennyiben a (két mérő leolvasási időpont közé esik) árváltozás időpontja eltér a leolvasás idejétől, akkor az aktuális díjszámlában az időszak fogyasztásának megosztását számítással állapítja meg a Szolgáltató. A számítás módja a tárgyévben elszámolt mennyiség egy napra eső átlaga szorozva az utolsó leolvasástól az árváltozásig eltelt napok számával.

6.4. A hálózatra történő rákötés díja

A víziközmű hálózathoz való csatlakozás díjtételeit - a rácsatlakozáskor felmerült költségeket figyelembe véve - Szolgáltató állapítja meg.

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

A díjtételek megállapításának számítási elveit a Szolgáltató mindenkor hatályos ár szabályzata és mellékletei tartalmazzák.

6.5. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

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

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

7. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása

7.1. Az elszámolás alapját képező mérőberendezések

7.1.1. Vízfogyasztás mérő

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

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

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

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

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

A hatályos fenti törvény értelmében a vízmérők hitelesítésének lejáratí ideje:

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

A vízmérőcserét Szolgáltató - előzetesen közölt és/vagy egyeztetett időpontban - Fogyasztó vagy megbízottja jelenlétében kívánja elvégezni. A ki- és beszerelt vízmérő óra állását a

Fogyasztó a mérőcsere bizonylaton aláírásával igazolja. Amennyiben a Fogyasztó nem vesz részt, vagy nem biztosítja megbízottja jelenlétét a mérőcserénél, akkor a Szolgáltató két hatósági tanú jelenlétében a vízmérőt lecseréli.

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

Szolgáltató feladata gondoskodni arról, hogy a mellékvízmérőt üzembe helyezéskor bélyegzéssel és zárral lássák el.

Az elkülönült vízhasználó a saját tulajdonában lévő mellékvízmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni. Amennyiben ezzel a költségek megelőlegezése mellett a Szolgáltatót bízza meg, úgy a Szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg. Ha a hitelesítést – az arról való gondoskodást – az elkülönített vízhasználó elmulasztja, a Szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződést 15 napos határidővel felmondhatja. Ebben az esetben csak a főmérőn mért vízmennyiség kerül kiszámlázásra, a mellékmérőkön mért vízmennyiség a társasházi közösség fogyasztásának belső megosztására nyújt lehetőséget.

A Szolgáltató kezelésében lévő bekötési vízmérő tekintetében a Fogyasztó, a Fogyasztó tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő tekintetében pedig az érdekelt a vízmérő rendkívüli vizsgálatát és ezt követően az Országos Mérésügyi Hivatal által végzett rendkívüli hitelesítést a Szolgáltatótól kérheti. Ha a rendkívüli vizsgálaton a vízmérő megfelelőnek minősül, a rendkívüli vizsgálat és hitelesítés költsége a Fogyasztót, illetőleg az elkülönített vízhasználót terheli.

Ha a felülvizsgálat azt állapítja meg, hogy a vízmérő a mérésügyi jogszabályoknak nem felel meg, a hibát a felülvizsgálat kérésének időpontját megelőző utolsó leolvasástól kell számítani.

7.1.2. Szennyvíz mennyiségmérő

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

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

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

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

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

A mért mennyiségeket Szolgáltatónak jogában áll ellenőrizni.

7.2. A fogyasztás megállapítása

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

7.2.1. Ivóvíz mennyiségének meghatározása

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

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

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

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

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

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

7.2.2. Szennyvíz mennyiségének meghatározása

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

Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál:

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

meghatározott időszakában locsolási célú felhasználásra figyelembe vett ivóvízmennyiség, amely nem lehet kevesebb, mint az adott időszakhoz tartozó vízhasználat 10 %-a,

- a házi ivóvízvezeték hálózatra, a szolgáltató és a fogyasztó írásbeli megállapodása, illetőleg a szolgáltató hozzájárulása szerint telepített mellékvízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat, ha fenti bekezdés szerinti kedvezmény igénybevétele nem kerül sor.

7.2.3. Locsolási kedvezmény igénybevétele

A locsolási kedvezmény mértékét és jogosultak körét az ármegállapító hatóság (közművek tulajdonosa) határozza meg.

Az állami tulajdonú víziközművek esetében locsolási kedvezmény igénybevétele kétféle módon van lehetőség:

- A 8/2000. (X.18.) KöViM rendelete alapján, a kedvezményezett időszakra eső vízfogyasztás 10 %-kal csökkentett mennyiségének figyelembevételével, a csatornahasználati díj kiszámlázásánál.
- A locsolási célú vízfelhasználás külön mérésével, mely vízmennyiség után csatornahasználati díj nem számítható fel. (A közműves vízellátásról és közműves szennyvízelvezetéséről szóló 38/1995. (IV.5.) Korm.rendelet szabályozása szerint).

Az adott fogyasztási helyre **egy időben csak egyféle kedvezmény vehető igénybe.**

A kedvezményre vonatkozóan az alábbi feltételek érvényesek:

- A százalékos kedvezményt lakossági fogyasztók vehetik igénybe, minden év **május 1-től szeptember 30-ig** terjedő időszakban.
- Kedvezményre azok a fogyasztók jogosultak, akik rendelkeznek érvényes szolgáltatási szerződéssel ivóvíz szolgáltatására és közcsatorna használatára.
- Kedvezmény csak bekötési ivóvízmérővel rendelkező ingatlanra adható, a locsolóvíz mérésére a bekötési vízmérő után kizárólag egy mellékmérő szerelhető be.
- A fogyasztónak nem lehet a szolgáltatói közműhálózaton kívüli egyéb - saját tulajdonú kút, vásárolt víz, felszíni vízhasználat - vízbeszerzési lehetősége.
- A fogyasztónak a víziközmű szolgáltatóval szemben nem lehet díjhátraléka.

A kedvezmény igénybejelentés alapján adható

A százalékos locsolási kedvezmény igénylését a tárgyév locsolási időszakára, legkésőbb **április 15-ig** kell benyújtani. Határidőn túli bejelentés esetén fenti kedvezmény csak a következő évre adható. A locsolóvíz elkülönített mérésének igénybevételevel kapcsolatos kérelem benyújtási ideje nem kötött.

Szolgáltató a benyújtott igényeket 30 napon belül az adatok valóságának felülvizsgálatával elbírálja, és erről a fogyasztót értesíti.

A százalékos locsolási kedvezményt igénybevevő idényfogyasztók a kedvezményezett időszakot közvetlenül megelőző (április 20-30) és azt követő napokban (október 1-10) a mérőállásukat bejelenthetik, hogy a tényleges szezonai fogyasztás mértékére érvényesüljön a kedvezmény. Ellenkező esetben a kedvezmény az éves fogyasztás átlagának a locsolási időszakra eső hányadára lesz kiszámítva.

Az elkülönített mérésű locsolási kedvezmény igénybevétele a mérőhely kialakítását erre jogosult szakemberrel meg kell tervezetni. A tervdokumentáció benyújtása és annak kedvező elbírálása után kerülhet sor a fogyasztó és a szolgáltató között a locsolóvíz elkülönített

mérésére vonatkozó „Megállapodás” aláírására. Az elkészült mérőhelyet, a beépített hiteles mérő zárral történő ellátásával egyidejűleg a szolgáltató nyilvántartásba veszi, és ettől az időponttól kezdődően időkorlátozás nélkül, a locsolóvíz után csatornadíjat nem számít fel.

Az elkülönített mérőhelyen vételezett víz kizárólag locsolási célra használható fel.

A locsolóvíz elkülönített mérését szolgáló mérőhely tervezésével, kialakításával nyilvántartásba vételével, helyszíni szemléjével, vízmérő átvételével és fenntartásával kapcsolatos költségek a fogyasztót terhelik.

Önkormányzati tulajdonú víziközművek esetében a százalékos locsolási kedvezmény lehetőségét külön rendeletben az önkormányzatok szabályozzák.

7.3. Vízmérő leolvasás

A vízmérővel ellátott fogyasztási helyeken a szolgáltatás mérésének, elszámolásának alapja a vízmérő értékének leolvasása.

A vízmérők leolvasását a szolgáltató a következő periódusokban végzi:

Állandó fogyasztóknál:
közületnél havonta,
lakosságnál háromhavonta.

Idényfogyasztóknál:
közületnél az idény időtartama alatt havonta,
lakosságnál júliusban, augusztusban vagy szeptemberben évente egyszer.

Az idényfogyasztóknak módjuk van önleolvasó kartonon vízmérő adat közlésére és ezáltal számla kérésére az év végi elszámolás érdekében.

A fent ismertetett leolvasásokon kívül leolvasás történik még, pl. mérőcserénél, tulajdonos váltásnál, mérő ellenőrzésénél.

A leolvasást a szolgáltató munkatársai végzik (az önleolvasás kivételével), akik fényképes azonosító igazolvánnyal rendelkeznek.

A leolvasott fogyasztási értékeket és a leolvasás időpontját a vízmérőleolvasó-listán rögzítik. A rögzített adatokat a Fogyasztóval történt közös leolvasás esetén minden esetben, egyébként lehetőség szerint alá kell írni a fogyasztóval.

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

Fogyasztási alapadatok megállapítása (vízórák leolvasása) indokolt esetben fogyasztási önleolvasáson is alapulhat.

7.4. Számlázás

A számlázás alapadatát, a mérőállás szerinti m³ adat rögzítése az informatikai rendszerben az üzemvezetőségek végzik, a számla előállítás a számlázási központ feladata 2005. 07. 01.-től. Egyedi számlakészítés az ügyfélszolgálati helyeken is történhet.

ÉRVENYTELEN

Az állandó fogyasztói körben:

A közületi fogyasztók részére havonta készül számla.

A lakossági fogyasztók is havonta kapnak számlát, háromhavonta a leolvasott érték alapján elszámoló számlát, a köztes két hónapban pedig az előző év hasonló időszakának alapján számított részszámlákat.

A fogyasztó kérheti, hogy a részszámla ne a bázis alapján, hanem az általa megadott mennyiségre készüljön.

Az idényfogyasztók a 7.3. pont szerinti leolvasásnak megfelelő időszakban kapnak számlát.

7.5. A díjfizetés módja

Ezt a fogyasztó választja meg a szolgáltatási szerződés megkötésekor vagy annak módosításakor.

7.5.1. Készpénz-átutalási megbízás

Ezt a módot a lakossági és a közületi ügyfél egyaránt kérheti. A készpénzátutalási megbízást a Számlázási Központ a számlával együtt készíti és küldi meg a számla fizetőjének.

7.5.2. Banki átutalás

Ezt általában közületi fogyasztó választja. Ez esetben a számla kiegyenlítést a fogyasztó kezdeményezi pénzügyintézetének utasításával.

7.5.3. Azonnali beszedési megbízás

A közületi fogyasztóval szolgáltató külön megállapodást köt, amelyet mindkét fél eljuttat saját pénzügyintézetének.

A díjkiegyenlítést szolgáltató kezdeményezi saját bankjánál.

7.5.4. Csoportos díjbeszedés

Az ügyfél tájékoztatja bankját e fizetési módról. A banknak megadja a szolgáltatónál meglévő üzleti partnerazonosító számát. A bank erről a változásról tájékoztatja szolgáltató központját, ahol ennek rögzítését követően a díjbeszedést a szolgáltató kezdeményezi a banknál.

A fizetési módtól függetlenül szolgáltató a számlát a számlafogadó nevére és postacímére megküldi.

7.5.5. Befizetés a Szolgáltató kijelölt pénztáraiban

A fenti lehetőségeken túlmenően a Fogyasztónak lehetősége van befizetést teljesíteni készpénzben a Társaság központi pénztárában.

Befizetés a szolgáltató központi pénztárában bevételi pénztárbizonylaton, a víz- és csatornadíj számlázási programrendszerben biztosított pénztár programon keresztül számla ill. nyugtaadással történik.

7.6. Fizetési határidők

Ha a Szolgáltató és a Fogyasztó a szolgáltatási szerződésben eltérően nem állapodnak meg, a Fogyasztó, vagy a vízdíjszámla kiegyenlítését vállaló fizető köteles a feltüntetett díjat készpénz-átutalási megbízással történő fizetés esetén a számla keltétől számított 15 napon belül, pénzügyintézetten keresztül történő fizetés esetén a számlán feltüntetett esedékességkor teljesíteni.

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

7.7. Késedelmes fizetés

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

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

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

A Szolgáltató a Fogyasztó tartozása esetén két alkalommal küld fizetési felszólítást. Az első fizetési felszólítást a fogyasztó figyelmét hívja fel a hátralék keletkezéséről, míg a második már a korlátozás, illetve a jogi eljárás megindítása előtti felszólítás.

A fizetési felszólító, valamint a késedelmi kamatlevél kiküldése esetében a Szolgáltató alkalmanként költséget számít fel.

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

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

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

Nem vonatkozik ez a méltányossági kérelmek elbírálása során megítélt visszafizetésekre.

7.8. A fizetési hátralékok behajtása

Amennyiben a Fogyasztó díjfizetési kötelezettségének - a tartozás adatait feltüntető felszólítás ellenére sem tesz eleget, úgy Szolgáltató fizetési meghagyás kibocsátását, polgári per indítását, illetve a bíróság jogerős határozata alapján Fogyasztó ellen végrehajtási eljárás megindítását kezdeményezheti és/vagy a szolgáltatást a 38/1995. (IV.05.) Kormányrendelet 9. §-ában foglaltak szerint korlátozhatja, vagy szüneteltetheti.

7.9. A szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése

Ha a Fogyasztó a díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg, a mulasztásnak a szolgáltatás korlátozására irányadó következményeire fel kell hívni a

figyelmét, az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat területileg illetékes intézetének egyidejű értesítése mellett.

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

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

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

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

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

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

Szolgáltató az ivóvíz szolgáltatás korlátozását, vagy kizárását törekszik úgy elvégezni, hogy a Fogyasztónak kevesebb költség megtérítést okozzon, tehát a mérőaknában. Amennyiben azonban a Fogyasztó nem teszi lehetővé az ingatlanra való bejutást, akkor közterületen a bekötővezeték kiiktatásával végzi el a korlátozást, vagy a kizárást.

Társasházak esetében vízkorlátozás abban az esetben végezhető el, amennyiben a tartozás a társasház lakóközösségét érinti (főmérő és mellékmérők különbözeteinek a meg nem térítése). Szolgáltató a társasházak korlátozását a főmérő közvetlen közelében, vagy a főmérő utáni legmegfelelőbb helyen kialakított vízvételési lehetőség alkalmazásával végzi el.

8. Fogyasztói megkeresések, panaszügyek kezelése

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

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról a 2003. évi XLVIII. törvénnyel módosított 1992. évi LXIII. törvény rendelkezik.

Társaság az ügyfélszolgálati tevékenységét a fenti törvények betartásával végzi.

A fogyasztói megkeresések az alábbi főbb csoportra oszthatók:

- információ, tájékoztatás kérése,
- bejelentések,
 - hibabejelentések,
 - szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos bejelentések

-
- a fogyasztói adatokban történő változások közlése, bejelentése,
 - a Szolgáltató kezdeményezésére történő adatközlés (mérőállás bejelentés, helyszíni bejárás időpont egyeztetése, stb.)
 - a szolgáltatással kapcsolatos egyéb észrevételek, igények közlése
 - vízmérő rendkívüli bevizsgálásának kérelme
 - panaszok és reklamációk
 - méltányossági kérelmek

A Fogyasztó megkeresésével a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyeihez fordulhat.

- **Ügyfélszolgálati hely** jelen üzletszabályzat vonatkozásában azok a helyek, ahol a fogyasztói bejelentések fogadásával, feldolgozásával, kivizsgálásával, megválaszolásával összefüggő ügyintézés történik. Ezek:

Az ügyfélszolgálat levelezési címe:

Dunántúli Regionális Vízmű Rt.
Ügyfélszolgálat
8601 Siófok, Pf. 888.

Az ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: ugyfelszolgalat@drv.hu

Elektronikus ügyintézés: www.drv.hu

Személyes ügyfélfogadó irodák:

| Település | Utca, házszám |
|------------------|-------------------|
| Balatonakarattya | Rákóczi u. 2. |
| Balatonalmádi | Eötvös u. 25. |
| Balatonfüred | Kossuth u. 33. |
| Balatonlelle | Takács u. 1. |
| Balatonszepezd | Halász u. 3. |
| Barcs | Bimbó u. 6. |
| Ercsi | Vízműtelep |
| Fonyód | Vízmű u. 1. |
| Hévíz | Széchenyi u. 2. |
| Kaposvár | Béke u. 41. |
| Keszthely | Vaszary u. 13. |
| Kincsesbánya | Kossuth út |
| Lengyeltóti | Jókai u. 1. |
| Marcali | Kossuth u. 59. |
| Mohács | Bári út 3. |
| Nagyatád | Zrínyi u. 78. |
| Pécs | Üszögpuszta |
| Siófok* | Tanácsház u. 9. |
| Sümeg | Fehérkő u. |
| Székesfehérvár | Bakony u. 8. |
| Tab | Vörösmarty köz 3. |
| Tapolca | Dózsa u. 30. |
| Velence | Szabolcsi út 40. |

- A Részvénytársaság Pénzügyi Osztályának Folyószámla Csoportja kizárólag folyószámlával kapcsolatos közületi fogyasztói reklamációkat fogad és intéz.

A telefonon, személyesen, vagy írásban tett bejelentésekről és panaszügyekről, a Szolgáltató külön nyilvántartást vezet.

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

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

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

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

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

8.1. Fogyasztói panaszok kezelése

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

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

Nem tekinthető fogyasztói panasznak:

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

A fogyasztói panaszok fajtái:

Számlareklamáció: a számlán szereplő mérőállásra, az elszámolt fogyasztásra, az alkalmazott vízdíjra / csatornadíjra, továbbá a számlán szereplő bármely számla adatra vonatkozó kifogás, negatív észrevétel.

Folyószámla reklamáció: folyószámla kezelésével kapcsolatos kifogások, panaszok.

Mérési reklamációk: a vízmérő helytelen, illetve rendellenes működésére vonatkozó fogyasztói bejelentések.

Szolgáltatás minőségére vonatkozó panasz: a vízminőségre, a nyomásra, valamint a vízvételzés vagy a csatornamű használatának zavartatására, szagszennyezésre, továbbá az alkalmazottak magatartására vonatkozó negatív fogyasztói bejelentések.

Műszaki panasz: olyan reklamáció, amely műszaki okokra vezethető vissza és nem tartozik a mérési, vagy szolgáltatás minőségére vonatkozó panaszokhoz (pl. kötőcső meghibásodás, mérő elfagyás, mérő eltulajdonítás, vagy rongálás, aknában történő vízfolyás, stb.).

Jogi probléma: a szolgáltatási szerződésekkel, szerződésszegéssel kapcsolatos panaszokat, valamint védőterületekre, szolgalmi joggal, illetve egyéb jogi megkeresésre vonatkozó reklamációkat kell ide sorolni.

Kártérítési igény: a szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben előterjesztett bármilyen anyagi vagy nem anyagi jellegű igény.

Egyéb reklamációk: a fenti pontokba nem sorolható panaszok.

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

Ha a Fogyasztó reklamációját - megítélése szerint - a Szolgáltató Központja sem rendezte kielégítően, úgy a Fogyasztó kérelmének orvoslását kérheti a fogyasztói érdekképviselői szervektől, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőségtől, vagy a területi

Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett békéltető testülettől, továbbá azt bírósági úton érvényesítheti.

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

8.2 Mérők rendkívüli bevizsgálásának kérelme

A mérési reklamáció előfordulásakor a Szolgáltató helyszíni kivizsgálást tart. A fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy van lehetőség mérőedényes (normáledényes) vizsgálatra.

Amennyiben a vizsgálatok alapján felmerül a vízmérő rendkívüli ellenőrzésének kérelme, akkor egy jegyzőkönyv felvétele mellett a fogyasztó, vagy a megbízottja jelenlétében leszerelt vízmérőt lezárt, lepecsételt dobozban el kell juttatni az OMH képviselőjéhez, aki a bemérést elvégzi.

A panaszügy rendezése a bemérés eredményének függvényében történik.

8.3 Kedvezmények, méltányossági kérelmek kezelése

Kedvezmények alatt a jogszabályi, vagy hatósági előírások alapján megadott engedményeket értjük, (pl. locsolási kedvezmény, csatornadíj elengedés belső hiba miatt, amennyiben az elfolyt víz a környezetbe szivárgott el)

Méltányosságok közé a társaság eredménye terhére megítélt engedményeket soroljuk (víz-, vagy csatornadíj, késedelmi kamat elengedése, részletfizetés, fizetési haladék).

Kedvezmény és méltányosság iránti kérelmet a Szolgáltató csak írásban fogad el.

Kedvezmény, vagy méltányosság megadását a Szolgáltató az indokoltság kivizsgálását követően dönti el.

9. Szolgáltató részéről kezdeményezett megkeresések

Azokat az eseteket, mikor a Szolgáltató a Fogyasztó 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, szolgáltatási szerződés felmondása, stb.

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

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

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

9.1. A szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzése

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

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

A Szolgáltató ellenőrzi, hogy azokon a helyeken, ahol megépült szennyvízelvezető hálózat mentén a csatornahálózatra történő rákötés kötelező, annak megvalósulását.

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

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

Szolgáltató a szolgáltatás nem szabályszerű igénybevételével kapcsolatosan tapasztalt rendellenességek esetén, a helyszínen ellenőrzést tart, melyről jegyzőkönyvet vesznek fel. A jegyzőkönyvet a Fogyasztóval, vagy megbízottjával, azok hiányában lehetőség szerint hatósági tanúkkal alá kell íratni, illetve azt is rögzíteni szükséges, amennyiben a Fogyasztó megtagadja az aláírást.

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

2006.03.06.