

ÜZLETSZABÁLYZAT

Általános Szerződési Feltételek

Változatszám: 2-8

Változás kelte: 2009-04-01

Egyedi szám:

ÉRVENYTELEN

Technikai oldal

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

Változások átvezetésére kötelezett példány!

Előkészítő:	jogi igazgató
Elbíráló:	Csuport László gazdasági vezérigazgató-helyettes
Véleményezők:	ügyfélkapcsolati vezető jogi előadó
Kiadás-elosztás:	elektronikus változat biztosított
Elektronikus változat elérhető:	DRV Zrt. Belső Információs Portál Szabályozási Rendszer DRV Zrt. honlap
Eredeti példány megtalálható:	Jogi és Igazgatási Osztályon
Hatályba helyezéssel egyidejűleg érvénytelen:	2-7 változat
A szabályzatot a 2-8 változatszámú tartalomjegyzékkel hatályba helyezem.	
Hatályba helyezés kelte:	2009-04-01

Reményi Zoltán
elnök-vezérigazgató

Tartalomjegyzék

tartalom	oldalszám
Technikai oldal	1
Tartalomjegyzék	2
I. Általános rész	4
1. A Szolgáltató adatai	4
2. Az Üzletszabályzat összeállításánál figyelembe vett legfontosabb jogszabályok	4
3. A szabályozás célja	5
4. Az Üzletszabályzat hatálya	5
5. Az Üzletszabályzat alapfogalmai	5
II. Általános Szerződési Feltételek	8
1. Szerződéskötési kötelezettség	8
2. A Közüzemi Szolgáltatási Szerződés tárgya	9
3. A Közüzemi Szolgáltatási Szerződés hatálya	9
4. A Fogyasztó jogai és kötelezettségei	9
5. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei	11
6. Szolgáltatás mennyisége	12
7. Szolgáltatás minősége	13
8. Díjképzés	13
9. Mérés	14
10. Számlázás	15
11. Szerződésszegés különös esetei	16
12. Egyéb	19
III. Fogyasztói megkeresések kezelése, Fogyasztóvédelem	20
1. Ügyfélszolgálat és az információs pontok	20
2. Minőségpolitika	22
IV. Szolgáltatás	23
1. A szolgáltatás létrehozása	23
2. Lakossági ivóvíz-, szennyvízbekötés	24
2.1. Igénybejelentés fogadása	24
2.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása	24
2.3. Szennyvízbekötés megvalósítása	24
3. Közületi ivóvíz-, szennyvízbekötés	25
3.1. Igénybejelentés fogadása	25
3.2. Az ivóvíz-, szennyvízbekötés megvalósítása	25
4. Bekötés hatósági kötelezés alapján	26
5. Tűzoltási célú ivóvízbekötés	27
6. Mellékmérő, locsolómérő felszerelése	27
7. Víziközművek üzemvitele	27
8. Üzemzavarok hibaelhárítása	28
9. Vízfogyasztásmérő	28
10. Locsolási kedvezmény igénybevétele	29
MELLÉKLET	31

1. számú melléklet Személyes ügyfélszolgálati irodák és az információs pontok.....	31
NYOMTATVÁNYOK.....	32
1. nyomtatvány Lakossági szolgáltatási szerződés	32
2. nyomtatvány Közületi szolgáltatási szerződés	32
3. nyomtatvány Mellékszolgáltatási szerződés	32

***A Társaság árnyilvántartását a szabályozás függelékeként kell kezelni. Az Árnyilvántartás SZ-04-01és a hozzá szorosan kapcsolódó szabályozások fellelhetőek elektronikusan a Belső Információs Portál Szabályozási rendszerében, a társaság honlapján (www.driv.hu), illetve papíralapon az ügyfélszolgálati irodákban és az információs pontokon.**

ÉRVENYTELEN

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. A Szolgáltató adatai

A Dunántúli Regionális Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban Szolgáltató) adatai:

A Társaság központjának (székhely) címe: 8600 Siófok Tanácsház u. 7.

Postacím: 8601 Siófok, Pf.: 59.

Tel: 84/501-000

Fax: 84/501-001

E-mail: drv.zrt@drv.hu

Honlap: www.drv.hu

2. Az Üzletszabályzat összeállításánál figyelembe vett legfontosabb jogszabályok

- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról.
- 1959. évi IV. tv a polgári törvénykönyvről
- 38/1995. (IV.05.) Kormányrendelet a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről
- 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 vízellátási létesítmények védelméről
- 219/2004. (VII.21.) számú Kormányrendelet a felszín alatti vizek védelméről
- 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.
- 18/1999. (II. 5.) Korm., rendeletet. a fogyasztóval kötött szerződésekben tisztességtelennek minősülő feltételekről

3. A szabályozás célja

A Szolgáltató Üzletszabályzatában a hatályos jogszabályok és rendeletek figyelembe vételével meghatározza a szolgáltatással és a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános szerződési feltételeket, valamint egyéb, a szolgáltatással összefüggő lényeges feltételeket.

Jelen Üzletszabályzat vonatkozó jogszabályokkal ellentétes rendelkezése semmis. Az Üzletszabályzat bármely rendelkezésének semmissége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti. Az érvénytelen rendelkezések helyett a vonatkozó jogszabályok alkalmazandók.

4. Az Üzletszabályzat hatálya

Az Üzletszabályzat területi hatálya a Szolgáltató vízjogi engedélyeiben meghatározott működési területére, személyi hatálya a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe vevők körére, valamint a Szolgáltatóra terjed ki.

A Szolgáltató Üzletszabályzata hozzáférhető a www.drv.hu internetes oldalon, valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban és a Szolgáltató által működtetett Információs Pontokon. (1. számú melléklet)

Amennyiben a Szolgáltató működését meghatározó jogszabályok változása az Üzletszabályzatban foglaltakra is kihat, a Szolgáltató köteles az Üzletszabályzatot a hatályos jogszabályoknak megfelelően módosítani. A Szolgáltató köteles a Fogyasztókat a jogszabályváltozás miatt végrehajtott módosításokról a www.drv.hu internetes oldalon történő közzététel, valamint az ügyfélszolgálati irodákban és az információs pontokon (1. számú melléklet) történő kifüggesztés útján értesíteni.

A Szolgáltató az Üzletszabályzat egyoldalú módosításának jogát, a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló 18/1999. (II.5.) Korm. rendelet rendelkezéseinek figyelembe vételével fenntartja.

5. Az Üzletszabályzat alapfogalmai

Szolgáltató

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

Fogyasztó

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

- **lakossági állandó fogyasztó** az a Fogyasztó, aki magát e címen kérte nyilvántartásba venni, és akinél a bekötési vízmérő leolvasását a Szolgáltató hathavonta végzi.

- **lakossági idényfogyasztó** az a Fogyasztó, aki magát e címen kérte nyilvántartásba venni, és akinél a bekötési vízmérő leolvasását a Szolgáltató évente egyszer, a nyári szezon után végzi el.
- **közületi állandó fogyasztó**: az a közületi fogyasztó, aki magát e címen kérte nyilvántartásba venni, és akinél a vízmérő leolvasását a Szolgáltató havonta, az egész év folyamán végzi.
- **közületi idényfogyasztó**: az a közületi fogyasztó, aki magát e címen kérte nyilvántartásba venni, és akinél a vízmérő leolvasását a Szolgáltató a nyári szezonban havonta végzi.

Szolgáltatási pont

A víziközmű, (vízmű, 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.

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 vízmérő.
- **Mellékvízmérő**: a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített vízhasználat mérésére szolgáló vízmérő.

A jelen Üzletszabályzatban használt fogalmak megegyeznek a vonatkozó jogszabályokban meghatározott fogalmi meghatározásokkal.

- 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.

Fogyasztói panasz:

A fogyasztó részéről a Szolgáltató víz- és/vagy csatornaszolgáltatási tevékenységére vonatkozóan tett negatív észrevétel, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Nem minősül fogyasztói panasznak:

- a közterületi hibabejelentés
- a tájékoztatást kérő megkeresés
- a méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás, kamatjóváírás)
- a tulajdonosváltás, adatváltozások bejelentése
- a más fogyasztó szabálytalan vízvételzésére, vagy csatornamű használatára vonatkozó bejelentés
- a fogyasztási hely Szolgáltató általi felkeresésére vonatkozó időpont egyeztetések (pl. mérőcsere, mellékmérő plombálása)
- a folyószámla egyenleg lekérdezése
- a vízmérő állás bediktálása, bejelentése
- a százalékos locsolási kedvezmény igénylése
- a számlamásolat, csekkpótlás kérése
- a részszámlában szereplő mennyiség módosítási igénye
- az eseti egyedi számla kérése
- az általános bejelentések a szolgáltatásról (pl. javaslatok, igények jelzése, stb.)

II. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. Szerződéskötési kötelezettség

A Polgári Törvénykönyv 387. §-a szerint közüzemi szerződés alapján a Szolgáltató köteles meghatározott időponttól a felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan a felhasználó igénye szerint meghatározott közüzemi szolgáltatást nyújtani, a felhasználó pedig köteles időszakonként díjat fizetni (a továbbiakban: Közüzemi Szolgáltatási Szerződés).

A közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről szóló 38/1995. (IV.5.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet) 1. §-a alapján a közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés közüzemi szolgáltatás. A közüzemi szolgáltatási szerződés megkötésével és kötelező tartalmi elemeivel kapcsolatban a Kormányrendelet 3.§-a az irányadó. A Szolgáltató a Közüzemi Szolgáltatási Szerződés megkötését csak jogszabályban (Kormányrendelet) meghatározott esetekben tagadhatja meg.

Az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben elsősorban a fogyasztóval kötött egyedi szerződés, továbbá a Polgári Törvénykönyv, a Kormányrendelet, a Mérésügyről szóló törvény, illetve a szolgáltatási díj meghatározására vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak. Az esetleges specialításokra tekintettel.

Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései és a Fogyasztóval megkötött egyedi szolgáltatási szerződés rendelkezései ellentétben állnának, úgy a Fogyasztóra előnyösebb szerződés rendelkezéseit kell alkalmazni.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálybalépését megelőzően megkötött egyedi szolgáltatási szerződések esetén azt a szerződési kikötést kell a felek jogviszonyában alkalmazni, amely a Fogyasztó számára kedvezőbb.

A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és az egyedi szolgáltatási szerződésben szabályozott jogviszonyra a Szolgáltató Üzletszabályzatának rendelkezései is irányadóak.

Az Általános Szerződési Feltételek aláírásával a Fogyasztó hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeket a 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet rendelkezéseinek figyelembe vételével egyoldalúan módosítsa. Az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén a Szolgáltató köteles a Fogyasztót a módosítás tényéről és tartalmáról 8 napon belül, az ügyfélszolgálati irodákban és az információs pontokon kifüggesztett hirdetmény útján, valamint a www.driv.hu internetes oldalon értesíteni. A szolgáltató köteles továbbá a közzététel tényéről a fogyasztót, a módosítások hatálybalépését követően esedékes számla kiküldésekor írásban tájékoztatni.

Amennyiben a Fogyasztó nem ért egyet a Szolgáltató részéről egyoldalúan módosított Általános Szerződési Feltételekkel a közzétételtől számított 30 napon belül, jogosult a szerződést azonnali hatállyal, a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával felmondani illetve a Szolgáltatóval történt megállapodás alapján új szerződést kötni.

2. A Közüzemi Szolgáltatási Szerződés tárgya

A Közüzemi Szolgáltatási Szerződés alapján a közműves ivóvíz szolgáltatást és a közműves szennyvízelvezetés szolgáltatást végző (Szolgáltató) az ivóvízművek, illetőleg a szennyvízelvezető művek (Víziközművek) üzemeltetésével köteles a víziközmű hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosának, illetőleg egyéb jogcímen használójának (Fogyasztó) ivóvizet szolgáltatni, illetőleg az ingatlanon keletkező szennyvizek összegyűjtését, károkozás nélküli elvezetését és tisztítását elvégezni (Szolgáltatás).

A Szolgáltató jogszabályban és a vízjogi üzemeltetési engedélyben foglalt előírásoknak megfelelően - a víziközművek teljesítőképességének mértékéig - köteles szolgáltatni.

A Közüzemi Szolgáltatási Szerződés alapján a Fogyasztó köteles a Szolgáltatás igénybevételéért jogszabályban meghatározott díjat a Szolgáltató részére, a Szolgáltató által kibocsátott számlában meghatározott határidőig megfizetni.

3. A Közüzemi Szolgáltatási Szerződés hatálya

A Közüzemi Szolgáltatási Szerződés a Szolgáltató és a Fogyasztó aláírásával lép hatályba, és határozatlan időre szól. Amennyiben a Fogyasztó díjfizetési kötelezettségét az ingatlan bérletjére kívánja hárítani háromoldalú fizetési megállapodás megkötése szükséges. Először szolgáltatási szerződés jön létre a Szolgáltató és a tulajdonos között, majd háromoldalú fizetési megállapodás a bérlő, a tulajdonos, valamint a szolgáltató között. A háromoldalú fizetési megállapodás a bérlet megszűnésével hatályát veszti, melyről a fogyasztó a szolgáltatót 15 napon belül értesíteni köteles.

A Szolgáltatás megkezdésének időpontja: Új bekötés esetén a bekötés időpontja, tulajdonosváltás esetén, a tulajdonváltás tényének, a Szolgáltató irányába történő bejelentésének időpontja.

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

Ha a fogyasztó a szerződést - a szolgáltatás jogszabályban megállapított díját kivéve - a szerződés tartalmára kiható véleményeltéréssel írta alá, a szolgáltató köteles a felek álláspontjának egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni. A szerződési ajánlatban foglaltak a szolgáltatót 30 napig kötik.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya a szolgáltatás igénybevételétől kezdődően kiterjed a Szolgáltató és a Fogyasztó jogviszonyára.

4. A Fogyasztó jogai és kötelezettségei

4.1. A Fogyasztó jogosult:

- a Közüzemi Szolgáltatási Szerződés tartama alatt a 2. pontban meghatározott Szolgáltatás szerződés szerinti igénybevételére, valamint a szerződésben meghatározott egyéb szolgáltatások igénybevételére.

-
- egyoldalú szerződésmódosítás esetén a szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani.
- saját adatairól információt, tájékoztatást kérni a Szolgáltatótól.
- a Szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek bejelentésére, a panasz érdemi kivizsgálásának kérésére, illetőleg a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra.
- a bekötési vízmérő – a vonatkozó költségek előzetes befizetése mellett történő - soron kívüli felülvizsgálatának és hitelesíttetésének kezdeményezésére.
- (Amennyiben a soron kívüli felülvizsgálat a vízmérőt megfelelőnek minősíti, a vizsgálat és hitelesítés költsége a Fogyasztót terheli. Amennyiben soron kívüli felülvizsgálat a bekötési vízmérőt nem hitelesként minősíti, a megelőlegezett költségeket a Szolgáltató a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal – MKEH - határozatának kézhezvételétől számított 30 napon belül visszautalja a Fogyasztó részére. Kormányrendelet 19.§ (3))
- a Szolgáltatás szüneteltetésének, illetve megszüntetésének igénylésére az ezzel kapcsolatban felmerülő költségek egyidejű megfizetésével.
- a Szolgáltatási szerződést ivóvízellátás esetén, ha egyben az ingatlan tulajdonosa – az egyéb jogcímen használó pedig a tulajdonos hozzájárulásával, - 60 napos határidővel, és írásban felmondani, amennyiben az ingatlanon nincs más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz szolgáltatás.
- a megkötött mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználatot 30 napos határidővel és írásban felmondani. Ezzel egy időben a záró mérőállásról Szolgáltatót tájékoztatni köteles. (Kormányrendelet 3.§ (6))
- a szolgáltató szerződésszegése esetén a szerződésszegésből eredő igényeket érvényesíteni.

4.2. A Fogyasztó köteles:

- a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díjának, számla alapján, határidőre történő megfizetésére.
- a Szolgáltatást kizárólag a Közülemi Szolgáltatási Szerződésben meghatározott célra igénybe venni.
- az ingatlan vízellátását és szennyvízelvezetését szolgáló berendezések állapotát rendszeresen ellenőrizni, a tulajdonában álló berendezések karbantartásáról gondoskodni, továbbá az észlelt rendellenességeket Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni.
- 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 elfagyásból eredő meghibásodása esetén az új vízmérő beszerelésével kapcsolatos valamennyi költség a Fogyasztót terheli.
- a vízmérő hitelesítési cseréjének szabályszerű és határidőben történő végrehajtása érdekében a hozzáférést a Szolgáltató számára biztosítani.
- a vízmérő és leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzését és

- védelmét biztosítani.
- 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 tulajdonában lévő mellékvízmérő(-ket) hitelesíttetni, illetve a mindenkori mérésügyi jogszabályokban foglalt előírásokat betartani,
 - tartózkodni a csapadékvizek szennyvízelvezető hálózatba történő bevezetésétől.
 - tartózkodni, a veszélyes anyagok szennyvízbe történő bevezetésétől.

Amennyiben az idényfogyasztó a szolgáltatást 3 hónapot meghaladó időszakban nem veszi igénybe, az ismételt használatbavételkor köteles a bekötési vízmérőt leolvasni, és a fogyasztási értéket az előző év azonos időszakának fogyasztását alapul véve ellenőrizni.

A Fogyasztó felelősségi körébe tartoznak a szolgáltatási ponttól a fogyasztó irányába eső házi ivóvíz és szennyvízhálózat és az ezekhez csatlakozó berendezések, melyeknek a meghibásodásából eredő károkat (pl. a házi vízvezetéken történő vízfolyás) a Fogyasztó viseli. Meghibásodás esetén a Fogyasztó köteles bizonyítani, hogy karbantartási és ellenőrzési kötelezettségének legalább havonta egyszer eleget tett, és a vízfogyasztást a vízmérő leolvasásával ellenőrizte. Ennek hiányában a vízmérő adatai szerinti mennyiség után kiszámlázott díjat köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

Amennyiben a Fogyasztó személyében változás következik be, a régi és az új Fogyasztó – a vízmérőállás megjelölésével, a változástól számított 30 napon belül – együttesen kötelesek a változást a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő kárért a régi és az új Fogyasztó egyetemlegesen felel.

A fent meghatározott kötelezettségek megszegése a Fogyasztó részéről szerződésszegésnek minősül, és köteles a szerződésszegő magatartás megszüntetésén túl az ebből eredő valamennyi kárt és költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

5. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

5.1. A Szolgáltató jogosult:

- ellenőrizni, hogy a Fogyasztó a Szolgáltatást a jelen szerződésben és a hatályos jogszabályokban meghatározott módon és célra veszi-e igénybe.
- a Szolgáltatás díját a Fogyasztótól beszedni.
- eredménytelen fizetési felszólítás esetén az ivóvíz szolgáltatást a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően korlátozni, illetve szüneteltetni. (Kormányrendelet 9.§ (2))
- az elkülönített vízhasználók által beszereltetett mellékvízmérők hitelességét ellenőrizni.
- a saját vízbázisra telepített, vagy más vezetékes megoldással beszerzett víz mérésére szolgáló hiteles mérőt ellenőrizni.
- a Fogyasztó szerződésszegése esetén a szerződésszegésből eredő igényeket érvényesíteni.

5.2. A Szolgáltató köteles:

- az ivóvíz folyamatos szolgáltatására, a szennyvíz elvezetésére a vízjogi üzemeltetési engedélyben előírt minőségben és mennyiségben, közületi Fogyasztók esetén a szerződésben megállapított kontingens erejéig,
- az ivóvíz-szolgáltatási, illetve szennyvíz-bebocsátási pontokig terjedő, a Szolgáltató üzemelésében lévő vízműveket, illetve szennyvízelvezető mű létesítményeit kezelni, karbantartani és folyamatosan üzemeltetni.
- a bekötési vízmérőket az MKEH által előírt, időszakonként hitelesíteni, cserélni, bélyegzéssel és zárral ellátni, saját költségére.
- a Fogyasztó kérésére – a szerelési, hitelesítetési költségek megelőlegezése esetén – a vízmérő rendkívüli felülvizsgálatát elvégeztetni.
- a bekötési valamint a mellék vízmérőt, - a jelen szerződésben meghatározott időszakban – leolvasni, a fogyasztásról számlát kiállítani, és benyújtani.
- a Szolgáltatás tervezett műszaki okból szükségessé váló csökkentéséről vagy időszakos szüneteltetéséről, várható időtartamáról, esetleges mennyiségi vagy minőségi változásairól a Fogyasztót a helyi önkormányzaton, a helyi médián, a www.driv.hu internetes oldalon keresztül, vagy a Kormányrendelet 15.§ (1) -ben foglaltakkal összhangban értesíteni, szükség esetén ideiglenes ellátásról gondoskodni. (Kormányrendelet 10.§ (6))

A fent meghatározott kötelezettségek megszegése a szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, és köteles a szerződésszegő magatartás megszüntetésén túl az ebből eredő valamennyi kárt és igazolt költséget a fogyasztó részére megtéríteni.

6. Szolgáltatás mennyisége

Az ivóvízfogyasztás mennyisége – amennyiben a helyi önkormányzat rendeletei másként nem szabályozzák - szabványos bekötés esetén nem esik korlátozás alá. A szolgáltatott ivóvíz mennyiségének megállapítása méréssel történik. 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 köteles tájékoztatni az épületen belüli belső elszámolás módjáról.

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 a költségek viselése mellett kérni lehet. Az ivóvíz ellátási, illetőleg szennyvízelvezetési szolgáltatás folyamatosan, de nem szünetmentesen történik.

A Szolgáltató a vízi közmű 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 a Fogyasztó előzetes értesítése mellett az ivóvíz szolgáltatás és a szennyvízelvezetés szüneteltetésére a Kormányrendelet szerint előírt alábbi feltételek biztosítása mellett: (Kormányrendelet 10.§ (3)-(4))

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/nap mennyiségben. A szolgáltatás 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb kimaradása esetén 25 l/fő/nap, 24 órát meghaladóan 30 l/fő /nap az előirt ivóvíz mennyiség, melyet a Szolgáltató köteles biztosítani. A szolgáltatás szüneteltetése esetén a szolgáltató az ivóvízellátásról úgy köteles gondoskodni, hogy ahhoz az érintettek 300 méteres körzeten belül hozzájuthassanak.

7. Szolgáltatás minősége

Az adott vízmű által szolgáltatott ivóvíz minőségét az illetékes környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi hatóság által kiadott üzemeltetési engedély, valamint az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001 (X.25.) Korm. rendelet, illetve az ezt módosító 47/2005.(III.11.) Korm. rendelet, határozza meg.

Vízhasználatból keletkező kommunális szennyvizek közcsatornába történő elvezetése a 38/1995. (IV.5.) Korm. rendelet, valamint a felszíni vizek védelmének szabályairól szóló 220/2004. (VII. 21.) Korm. rendeletben foglaltak szerint történhet.

Amennyiben a vízjogi üzemeltetési engedélyben dokumentált 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 illetékes szervezetével történő egyeztetés alapján a vízminőség helyreállítása iránt intézkednie, a víz fogyasztásának betiltását, vagy korlátozását kezdeményeznie, és erről a Fogyasztókat értesítenie kell.

8. Díjképzés

Az állami tulajdonú vízi közműből történő ivóvíz-szolgáltatásért, illetve csatornaszolgáltatásért fizetendő díjakat a felügyeletet gyakorló miniszter rendeletben határozza meg.

Az állami tulajdonú közüzemi vízműből szolgáltatott ivóvízért, illetőleg az állami tulajdonú közüzemi csatornamű használatáért fizetendő díjakról szóló 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 alaplíjból és a fogyasztás mennyiségéhez igazodó fogyasztási díjból áll. Az alaplíjat fogyasztási helyenként kell megfizetni.

Az önkormányzati tulajdonban lévő vízi közművekből történő ivóvíz-szolgáltatásért, illetve csatornaszolgáltatásért fizetendő díjat (amely az önkormányzat döntése alapján állhat alaplíjból és fogyasztási díjból) a települési önkormányzat rendeletben határozza meg, a Szolgáltató által adott díjkalkuláció alapján.

Gazdálkodó szervezet által kért bekötés megvalósításához vagy a részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetőleg minősége igényelt javításához - lakásszövetkezet és önkormányzat tulajdonában lévő lakóépületek elhelyezésére szolgáló ingatlanok kivételével - a szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mennyiségi alapja az év legnagyobb fogyasztású hónapjának egy napjára számított fogyasztási mennyiség. A Szolgáltató a Fogyasztó szerzett kontingensét éves rendszerességgel felülvizsgálja. 0,1 m³/nap-nál magasabb növekedés esetén Fogyasztó a növekmény nagyságának megfelelő víziközmű-fejlesztési hozzájárulást Szolgáltató részére, számla alapján befizeti.

A hozzájárulás mértéke az igényelt szolgáltatáshoz szükséges fejlesztés költségeinek arányos része. A közműhálózat saját beruházásból történő megvalósítása nem mentesít a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetése alól. A hozzájárulás tartalmazza a szolgáltatás nyújtásához, a szolgáltató által végzett fejlesztés költségeit is. (kapacitásbővítés, szabad kapacitás felhasználásának értéke)

9. Mérés

A közműves ivóvízellátásba bekötött ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó.

A Szolgáltató által elvezetett szennyvíz mennyisége mennyiségi mérővel, mérés hiányában pedig az adott helyen fogyasztott (számlázott) vízmennyiség alapulvételével állapítandó meg. Amennyiben az ingatlanon a Fogyasztó csak csatornaszolgáltatást vesz igénybe a szennyvíz mennyiségének megállapítása, a saját vízbázisra telepített, vagy más vezetékes megoldással beszerzett víz mérésére szolgáló hiteles mérő alapján történik.

A Fogyasztónak lehetősége van az ingatlanán található bekötési vízmérő mérőállásának telefonon, elektronikus levél formájában (az Üzletszabályzat III. fejezetében található elérhetőségeken), vagy személyesen az 1. számú mellékletben felsorolt ügyfélszolgálati irodákban és az információs pontokon történő közlésére.

Amennyiben a Fogyasztó nem teszi a Szolgáltató számára lehetővé a bekötési vízmérő ellenőrzését, ill. elmulasztja a mérőállás közlését a fogyasztott víz mennyiségét a megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a szerződésszegés időpontját megelőző legutolsó leolvasás napjától eltelt napok számának szorzataként kell megállapítani.

Amennyiben a fogyasztási hely fogyasztásmérő berendezéssel nem rendelkezik, az elfogyasztott ivóvíz, illetőleg csatornaszolgáltatás mennyiségét az állami, vagy önkormányzati tulajdonú közüzemi vízműből szolgáltatott ivóvízért, illetőleg az állami tulajdonú közüzemi csatornamű használatáért fizetendő díjakról szóló hatályos ármegállapító rendeletek alapján – a Fogyasztónál kialakított vízvételi helyek előzetes felmérési adatait figyelembe véve – általán formájában kell megállapítani.

Jogszabályban meghatározott általán mennyiségek hiányában, a szolgáltató műszaki becslése alapján kerül sor az általán mennyiségek megállapítására.

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.

A vízmérők leolvasását a szolgáltató a következő periódusokban végzi:

- Állandó fogyasztóknál: közületnél havonta, lakosságnál hathavonta.
- Idényfogyasztóknál: közületnél az idény időtartama alatt havonta, lakosságnál évente egyszer.

Az idényfogyasztóknak módjuk van évközi vízmérőállás közlésére, mely fogyasztás a negyedévente készített számlában kerül kiszámlázásra, illetve mód van év végén záró vízmérőállás közlésére és ezáltal tárgyévi díjon történő elszámolásra a soron következő számlában.

A fent ismertetett leolvasásokon kívül leolvasás történik még, pl. mérőcserénél, tulajdonos váltásnál, mérő ellenőrzésénél. A Fogyasztó a szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a leolvasások gyakoriságán változtasson.

A házi vízvezeték Fogyasztó által nem ellenőrizhető, vagy nem karbantartható helyen történő rejtett meghibásodása esetén a meghibásodás időszaka alatt a fogyasztott ivóvíz mennyiségének megállapítása az árjogszabályok szerinti átalány alapján történik. A rejtett meghibásodás időtartamaként – tekintettel a Fogyasztó ellenőrzési és karbantartási kötelezettségére – legfeljebb az észlelést megelőző 1 hónapot lehet figyelembe venni.

10. Számlázás

Az állandó fogyasztói körben:

- A közületi állandó fogyasztók részére havonta készül vízmérő leolvasáson alapuló elszámoló számla.
- A lakossági állandó fogyasztók részére havonta készül számla, melyből hathavonta a vízmérő leolvasás alapján készül elszámoló számla, míg a köztes időszakban a fogyasztás alapján becsült, vagy a fogyasztó által megadott mennyiség alapján készül úgynevezett részszámla.

Az idényfogyasztó körben:

- A közületi idényfogyasztók részére az idény alatt havonta készül vízmérő leolvasáson alapuló elszámoló számla.
- A lakossági idényfogyasztók az évi egyszeri vízmérő leolvasás után kapnak a fogyasztás alapján számlát, míg az esetleges alapdíj kiszámlázása a jogszabályokban meghatározott rendszerességgel történik. A lakossági idényfogyasztóknak módjuk van évközi vízmérőállás közlésére, mely fogyasztás a negyedévente készített számlában kerül kiszámlázásra, illetve mód van év végén záró vízmérőállás közlésére és ez által tárgyévi díjon történő elszámolásra a soron következő számlában.

Az átalánydíjas besorolású lakossági fogyasztók esetén:

- Az átalánydíjas lakossági fogyasztók esetén a számlázás alapja a Szolgáltató és a Fogyasztó között megkötött szolgáltatási szerződésben megállapított átalánymennyiség, mely háromhavonta kerül számlázásra.

A Szolgáltató a Fogyasztó részére nyomtatott, papír alapú számlát bocsát ki, melyet a fogyasztó számlafogadási címére juttat el. Amennyiben a Fogyasztó igényli – a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban lévő elektronikus számlakibocsátókon keresztül – a Szolgáltató a Fogyasztó részére a jogszabályokban meghatározott elektronikus számlát bocsát ki.

11. Szerződésszegés különös esetei

Amennyiben a fogyasztó a kiértékelés időpontjában nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára a bekötési vízmérő cseréjét és ennek következtében a bekötési vízmérő joghatással járó mérésre alkalmatlanná válik, szerződésszegést követ el, és a Szolgáltatónál felmerült költségen (kiszállási-, munkadíj), valamint a rendelet 17.§-ának (4) bekezdése szerinti átalánydíjon felül, a Szolgáltató árnyilvántartásában meghatározott mértékű pótdíj fizetésére köteles. A Szolgáltató jogosult a pótdíj összegét a soron következő számlában érvényesíteni.

Amennyiben a Fogyasztó az egyeztetett időpontban a fogyasztási helyen személyesen, vagy írásbeli meghatalmazással rendelkező megbízott útján nem teszi lehetővé a helyszíni kivizsgálás lefolytatását, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltató árnyilvántartásában meghatározott mértékű kiszállási díj Fogyasztónak történő kiszámlázására.

Amennyiben a Fogyasztó díjfizetési kötelezettségének a számlán feltüntetett hatánapig nem tesz eleget, a Szolgáltató a törvényes mértékű késedelmi kamat felszámítására jogosult. A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat a kiküldésre kerülő elszámoló számlákban jelenik meg, az adott számlázási időszakban késedelmesen befizetett tételek után. A késedelmi kamat mértéke megegyezik a hatályos jogszabályokban meghatározott késedelmi kamat összegével.

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

Első szintű fizetési felszólítás során az alaptevékenységi víz- és csatornadíj számlák fizetési határidejének lejáratához képest legalább 10 nappal késedelemben lévő, rendezett folyószámla nem zárolt tételei első szintű fizetési felszólítást (felszólító levelet) kapnak. Az első szintű fizetési felszólító levél esetén 3000,- Ft értékhatár kerül beállításra. Az első szintű felszólítás adminisztrációs díjaként 200,- Ft kerül beállításra.

A fizetési felszólító kiküldése esetében a Szolgáltató alkalmanként az Árnyilvántartásában szereplő költséget számít fel.

Második szintű fizetési felszólítás során az alaptevékenységi víz- és csatornadíj számlák fizetési határidejének lejáratához képest legalább 28 nappal késedelemben lévő rendezett folyószámla nem zárolt tételei második szintű fizetési felszólítást (felszólító levelet) kapnak. A második szintű felszólításba (felszólító levélbe) belekerül az összes, azon tömeges

felszólítási futásban felszólítható tartozás, legyen az még csak első szintű is a felszólító futtatásakor.

A második szintű fizetési felszólító levél kiküldéséhez 3000,- Ft értékhatár kerül beállításra, mely érték alatt a felszólítás nem lesz kiküldve. A második szintű felszólítás adminisztrációs díjaként 350,- Ft kerül beállításra. A második szintű felszólító levelek minden esetben térítvevényes postai módon kerülnek kiküldésre.

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 a téves számlázás megállapítását követő elszámoló számlában jóváírni, vagy a Fogyasztó írásbeli kérelme alapján, a tévesen kiszámlázott díjat 30 napon belül, a befizetés napjától a visszafizetésig terjedő időszakra járó törvényes mértékű késedelmi kamattal együtt a Fogyasztónak visszautalni. Nem vonatkozik ez a méltányossági kérelmek elbírálása során megítélt visszafizetésekre.

Ha a Fogyasztó díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget 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 legalább nyolc nappal megelőző értesítése mellett, időben és mennyiségben korlátozhatja, üdülőingatlan esetén megszüntetheti. A Szolgáltató a bekötővezetéket leszűkítheti, vagy elzárhatja. A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás akkor biztosított, ha az ivóvízellátás legalább 50 l/fő/nap mennyiségben adott.

Amennyiben a Fogyasztó díjfizetési kötelezettségének a korlátozás ellenére sem tesz eleget, vagy a fogyasztási hely nem korlátozható, úgy a Szolgáltató jogosult a tartozás behajtásához közreműködőt igénybe venni, illetve a követelését harmadik személyre átruházni.

A díjhátralék megfizetésének igazolásától számított öt naptári napon belül a szolgáltatónak a Kormányrendelet 9. § (2) alapján a Fogyasztóval szemben alkalmazott intézkedéseket (korlátozás, szüneteltetés) meg kell szüntetnie.

A tartozás eredménytelen behajtása esetén a Szolgáltató fizetési meghagyás kibocsátását, polgári per indítását, illetve a bíróság jogerős határozata alapján Fogyasztó ellen végrehajtási eljárás megindítását kezdeményezheti. A Szolgáltató jogosult minden, az adóssal szembeni követelésének érvényesítésével kapcsolatban nála felmerült költségét, eljárási díjat, illetéket és kárt az adóssal szemben érvényesíteni.

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

A megkötött mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató két hónapon túli díjtartozás esetén további 30 napos határidővel felmondhatja. Az elkülönített vízhasználatra vonatkozó mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató a fentiekben túl, 15 napos felmondási határidővel abban az esetben is felmondhatja, ha az elkülönített vízhasználó a mellékvízmérőnek a

mindenkori mérésügyi jogszabályokban meghatározottak szerinti hitelesíttetését elmulasztja. (Kormányrendelet 3.§ (6))

A szolgáltatás megszüntetésének, illetve újra indításának költségei a Fogyasztót terhelik. A mellékszolgáltatási szerződések felmondásáról a bekötési vízmérő fogyasztóját a szolgáltató köteles tájékoztatni.

Elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló 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.

Amennyiben a Fogyasztó a bekötési vízmérőn beavatkozást végez, helyzetét megváltoztatja (forgatja, kiszerele), ill. a vízmérést egyéb eszközökkel manipulálja szerződésszegést követ el, és a Szolgáltatónál felmerült költségen (kiszállási-, munkadíj), valamint a Kormányrendelet 17.§-ának (4)-e szerinti átalánydíjon felül, a Szolgáltató árnyilvántartásában meghatározott mértékű pótdíj fizetésére köteles. A Szolgáltató jogosult a pótdíj összegét a soron következő számlában érvényesíteni.

Amennyiben a Fogyasztó mérőeszköz nélküli fogyasztási helyet épít ki szerződésszegést követ el, és köteles a szerződésszegő magatartás megszüntetésén túl, a Szolgáltató által a Kormányrendelet 17.§-ának (4)-e szerint megállapított átalánydíjat, valamint a szerződésszegő magatartással kapcsolatban felmerült igazolt költséget a Szolgáltatónak megtéríteni.

Közkifolyókról és tűzcsapokról történő illegális vízvételzés esetén a Fogyasztó köteles az illegális vízvételzés megállapítását megelőző legutolsó leolvasástól kezdődően, a legális vízfogyasztás helyreállításáig tartó időszakra a Szolgáltatónak a Kormányrendelet 17.§-ának (4)-e alapján megállapított átalánydíjat valamint az illegális vízvételzéssel kapcsolatban a Szolgáltatónál felmerült igazolt költséget megtéríteni.

A felszíni vizek védelmének szabályairól szóló 220/2004 (VII.21.) Kormányrendelet alapján a rendelet mellékletében foglalt, illetőleg a szennyvizet bebocsátó üzemre egyedileg megállapított határértéket túllépő Fogyasztót bírság fizetésére kell kötelezni. A Szolgáltató a megfelelő módon előállított ellenőrzési eredmény alapján elkészíti helyszíni vizsgálati szakvéleményét, melyet meg kell küldeni az ellenőrzött Fogyasztó számára is.

Káros csatornaszennyezés megállapítása esetén Szolgáltató legkésőbb a tárgyévet követő év január 20-ig továbbítja a bírság kiszabására vonatkozó javaslatát az illetékes környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi hatóságnak.

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.

12. Egyéb

A szennyvíz elvezetésére irányuló szolgáltatás fogyasztó által kért szüneteltetését, illetve megszüntetését csak a fogyasztó által beszerzett írásbeli ÁNTSZ hozzájárulás esetén hajtja végre a Szolgáltató.

Abban az esetben, ha a Fogyasztónak lejárt esedékességű tartozása áll fenn a Szolgáltató felé, új bekötés nem építhető ki, ill. új szerződés nem köthető a tartozás kiegyenlítéséig.

A Fogyasztó kijelenti, hogy az Általános Szerződési Feltételeket megismerte, és a szolgáltatási szerződés aláírásával azokat magára nézve kötelezőnek ismeri el.

ÉRVENYTELEN

III. FOGYASZTÓI MEGKERESÉSEK KEZELÉSE, FOGYASZTÓVÉDELEM

A Szolgáltató az 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően, közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítani kívánja a Fogyasztók biztonságos szolgáltatáshoz, vagyoni érdekeinek védelméhez, megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését, ill. az ehhez szükséges intézmények kialakítását és továbbfejlesztését.

A közérdekű adatok nyilvánosságának biztosítása érdekében a Szolgáltató különböző kiadványok, tájékoztatók, sajtóközlemények megjelentetésével, lakossági fórumok, önkormányzati konferenciák megtartásával, ügyfélszolgálat és az információs pontok működtetésével, továbbá Internet oldala (www.driv.hu) folyamatos frissítésével kívánja biztosítani a mindkét fél számára előnyös együttműködést.

1. Ügyfélszolgálat és az információs pontok

- A Szolgáltató a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. §-ának megfelelően ügyfélszolgálatot és információs pontokat üzemeltet, mely megad minden szükséges tájékoztatást a Fogyasztó számára, valamint lehetőséget biztosít, hogy a Fogyasztó észrevételeket, panaszokat tegyen és észrevételeire, panaszaira ésszerű időn belül választ, orvoslást kapjon, illetve szükség esetén értesíti a fogyasztót panaszügye állásáról.
- A Szolgáltató ügyfélszolgálat a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról a 2003. évi XLVIII. törvénnyel módosított 1992. évi LXIII. Törvénynek megfelelően működik.
- Az ügyfélszolgálat levelezési címe: Dunántúli Regionális Vízmű Zrt.
Ügyfélszolgálat
8601 Siófok, Pf. 888.

Az ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: ugyfelszolgalat@drv.hu

Ügyfélszolgálati irodákban személyes ügyintézésre időpont-egyeztetés:
idopont@drv.hu

Elektronikus ügyintézés: www.driv.hu

- A kapcsolattartás személyes módjára az ügyfélszolgálati irodák,
- és információs pontok állnak rendelkezésre.

A személyes ügyfélszolgálati irodák és az információs pontok listája megtalálható az Üzletszabályzat 1 sz. mellékletében.

Az ügyfélfogadó irodák és Információs Pontok nyitva tartási ideje megtalálható a www.driv.hu internetes oldalon is.

Telefonos ügyfélszolgálat rendszer: DRV INFO VONAL 06 40 240 240

- A helyi hívás díjával hívható DRV INFO VONAL a nap 24 órájában tájékoztatást nyújt a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokkal kapcsolatban, és kényelmes ügyintézést tesz lehetővé Fogyasztóink számára.

Ügyfélszolgálati munkatársaink munkanapokon az alábbi rendben fogadják a fogyasztók hívását:

Hétfő – Kedd – Szerda – Péntek: 7.30-15.30
Csütörtök: 7.30-20.00

Az automata információs szolgáltatásunk és az önkiszolgáló menüpontok pedig éjjel-nappal bármikor igénybe vehetők. Az Info vonal külföldről is elérhető.

Külföldről a DRV Zrt. Ügyfélszolgálatát az alábbi telefonszámon érhető el:

+ 36 84 501 900

Faxszám: (84) 501-299

- Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát személyesen jelenti be és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.
- A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.
- Egyéb írásbeli fogyasztói megkeresés esetén a Szolgáltatónak az írásban történő válaszadást a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a kézhezvételétől számított 30 napon belül el kell intéznie.
- A Szolgáltató indokolt esetben legfeljebb 30 nappal meghosszabbítja a határidőt. Erről a panasztevőt haladéktalanul írásban értesíteni kell.
- A Fogyasztónak elektronikusan és telefonon keresztül is lehetősége van a hozzá legközelebb fekvő ügyfélszolgálati irodában személyes ügyintézési időpont előzetes lefoglalására.
- A Szolgáltató az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor a Szolgáltató tájékoztatja. A hangfelvételt a Fogyasztónak - kérésére - rendelkezésre kell bocsátani.
- A fogyasztói megkeresések rendezése érdekében szükség lehet a fogyasztási helyen történő helyszíni kivizsgálás lefolytatására és jegyzőkönyv felvételére. A helyszíni kivizsgálás időpontját a személyes ügyfélszolgálati irodákban, az Információs Pontokon és a DRV INFO Vonalon egyeztetheti a Fogyasztó a Szolgáltatóval. Az időpont-egyeztetésről mindkét fél által aláírt írásbeli feljegyzés vagy hangfelvétel készül. A Fogyasztó a helyszíni kivizsgálás előzetesen egyeztetett időpontját a kivizsgálást megelőző 24 órával módosíthatja, mondhatja le a fent megadott elérhetőségeken. Amennyiben a Fogyasztó az egyeztetett időpontban a

fogyasztási helyen személyesen, vagy írásbeli meghatalmazással rendelkező megbízott útján nem teszi lehetővé a helyszíni kivizsgálás lefolytatását, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltató árnyilvántartásában meghatározott mértékű kiszállási díj Fogyasztónak történő kiszámlázására.

- A Szolgáltató Üzletszabályzata valamennyi ügyfélszolgálati irodában és információs ponton jól látható, hozzáférhető helyen megtalálható, amelyet a Fogyasztók kérés nélkül megtekinthetnek.

2. Minőségpolitika

A minőségi célok elérése érdekében a víz- és csatornaszolgáltatás folyamatait az ISO 9001:2000 szabványos minőségirányítási rendszerbe és az ehhez szorosan kapcsolódó ISO 14001:2004 szerinti környezetközpontú irányítási rendszerbe, az ISO 22000:2005 szerinti élelmiszer-biztonsági irányítási rendszerbe, és az ISO 17025 szerinti laboratóriumi minőségirányítási rendszerbe foglaljuk. Kialakítjuk, működtetjük és továbbfejlesztjük az integrált minőségirányítási rendszer személyi, tárgyi, kommunikációs és módszertani feltételeit.

IV. SZOLGÁLTATÁS

1. 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 feküdjön.

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

- a bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez – összességében az ingatlanok a közműves szennyvízelvezetést szolgáló törzshálózatba történő bekapcsolásához – a jogszabályban előírt hatósági engedélyk 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. Lakossági ivóvíz-, szennyvízbekötés

2.1. Igénybejelentés fogadása

A lakossági igényeket a Szolgáltató fogadja, és tájékoztatást ad az eljárás rendjéről, valamint a bekötés műszaki megvalósíthatóságáról. A 38/1995.(IV.5.) Kormányrendelet mellékletében részletezett tartalmú ivóvíz-, csatornabekötési tervet, 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. Ez a bekötési dokumentáció az engedélyezéstől számítva 1 évig érvényes.

A tervhez csatolni kell az egyéb közszolgáltatók nyilatkozatát, illetőleg amennyiben a bekötést nem a tulajdonos kéri, a tulajdonos írásbeli hozzájáruló nyilatkozatát. Önkormányzati tulajdonú víziközmű esetén a vízigény nagyságára vonatkozó önkormányzati igazolás csatolása szükséges a benyújtandó tervdokumentációhoz. 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. 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 ad a megrendelő részére.

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

2.2. 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 Közüzemi Szolgáltatási Szerződés birtokában lehetséges.

2.3. Szennyvízbekötés megvalósítása

A szennyvízbekötő vezeték megépítését és a törzshálózatra történő rákötését Szolgáltató a megrendelő igénybejelentése alapján, a jogszabályokban meghatározott módon 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 nem a szolgáltató végzi, a bekötés megvalósítása során a szolgáltató szakfelügyeletet biztosít, mely tevékenységet díjazás ellenében végzi.

3. Közületi ivóvíz-, szennyvízbekötés

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.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mennyiségi alapja az év legnagyobb fogyasztású hónapjának egy napjára számított fogyasztási mennyiség. A Szolgáltató a Fogyasztó szerzett kontingensét éves rendszerességgel felülvizsgálja. 0,1 m³/nap-nál magasabb növekedés esetén Fogyasztó a növekmény nagyságának megfelelő víziközmű-fejlesztési hozzájárulást Szolgáltató részére, számla alapján befizeti.

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

A 3 példányban elkészített bekötési tervet Szolgáltató 15 napon belül 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 is a megrendelő részére át kell adni.

3.2. Az ivóvíz-, szennyvízbekötés megvalósítása

A bekötés elkészítésének előfeltétele a víziközműfejlesztési hozzájárulás – amennyiben a megrendelő kötelezett annak megfizetésére – és az új egyedi csatlakozási pont kiépítési (bekötés-szerelés) díjának befizetése, az egyéb hatósági hozzájárulások, engedélyek másolati példányának Szolgáltató részére történő átadása és a Közüzemi Szolgáltatási Szerződés megkötése.

A bekötés időpontját Szolgáltató és megrendelő - szükség esetén az ingatlan tulajdonosát is bevonva - egyeztetni. A fentiek teljesítése esetén a Szolgáltató az ivóvíz-, szennyvízbekötést, a Fogyasztóval egyeztetett időpontban elvégzi. A bekötés elvégzését és üzembe helyezését a vonatkozó nyomtatványok aláírásával a helyszínen igazoltatni kell a megrendelővel és/vagy az ingatlan tulajdonosával, vagy megbízottjával.

Amennyiben a szennyvízbekötést a Szolgáltató végzi:

A jóváhagyott tervek alapján az elvégzendő bekötés áráról megrendelőnek a terv jóváhagyását közlő határozat kiadásával egy időben tájékoztatást kell adni. A szolgáltatási szerződés megrendelő által történő aláírását és az egyéb hatósági hozzájárulások, engedélyek másolati példányának Szolgáltató részére történő átadását követő 15 napon belül, a 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.

Ivóvíz közkefolyóról való használatára

A Szolgáltató a közterületi vízvételi hely ivóvízmérőiről nyilvántartást vezet, melyben köteles feltüntetni a Fogyasztó nevét, a fogyasztói helyet magában foglaló törzshálózati közkefolyó pontos megjelölését, az ivóvízmérő azonosító adatait, a leolvasáskori vízmérő állásokat, a leolvasási időszak alatti fogyasztásokat és minden lényeges egyéb adatot.

A nyilvántartásba Fogyasztó – az őt érintő fogyasztási hely vonatkozásában – betekinthes.

A Polgármesteri Hivatal ellenőrzi, hogy a közkefolyóról történő ivóvíz vételezést csak a közműves vízellátásba be nem kötött ingatlanok lakói, illetve az egyébként jogosultak vehessék igénybe. A Fogyasztás meghatározása szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó.

Szolgáltató és a települési önkormányzat hozzájárulása szükséges a közkefolyók nem háztartási vízszükséglet kielégítése (pld. építkezés, gépkocsi mosás), illetve a víznek a közterületen lévő tűzcsapról nem tűzoltási célra történő rendszeres igénybevételéhez.

4. Bekötés hatósági kötelezés alapján

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

5. Tűzoltási célú ivóvízbekötés

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

6. Mellékmérő, locsolómérő felszerelése

Igénybejelentés

A 38/1995.(IV.5.) Kormányrendelet mellékletében részletezett tartalmú vízmérő elhelyezési tervet, valamint a kitöltött és aláírt megrendelő lapot Szolgáltatónak a tájékoztatóban megjelölt illetékes szervezeti egységéhez kell eljuttatni.

Amennyiben a fogyasztónak a víziközmű szolgáltatóval szemben 90 napon túli díjhátraléka van, a szolgáltató jogosult a fogyasztó igénylését elutasítani.

Mérőelhelyezés megvalósítása

A fentiek teljesítése és a költségek megelőlegezése esetén Szolgáltató a mérőelhelyezést elvégzi. A mérőelhelyezés elvégzésére vonatkozó dokumentumokat a helyszínen ki kell tölteni, valamint a megrendelővel és/vagy az ingatlan tulajdonosával, vagy megbízottjával alá kell íratni.

A Fogyasztó maga is felszerelheti, vagy felszereltetheti a mellékvízmérőt. Ebben az esetben a Szolgáltató ellenőrzés után a mérőt plombálja, és kezelésre átveszi. A Fogyasztó köteles a szolgáltatónál az ellenőrzéssel, plombálással, valamint a mellékvízmérő átvételével kapcsolatban felmerült költségeket megtéríteni.

7. Víziközművek üzemvitele

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

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

Az ivóvíz -, és szennyvízelvezetés szolgáltatás nyújtása során hosszabb-rövidebb időre előfordulhat a szolgáltatás átmeneti szüneteltetése, részben előre nem látható okok (pl. üzemzavarok), részben az Üzletszabályzat II. 5.2. pontjában részletezett előre tervezhető (pl. karbantartások) okok miatt.

8. Üzemzavarok hibaelhárítása

- Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokban előforduló váratlan zavarok, hibák mielőbbi észlelése, kiküszöbölése érdekében diszpécsterszolgálatokat, üzemellenőrző irányító hálózatot, üzemzavar-elhárító ügyeleteket működtet. Szolgáltató a munkaidőn kívüli időszakra állandó készenléti szolgálatot tart fenn.

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

Telefonon folyamatosan:

- a Szolgáltató központi telefonos ügyfélszolgálati rendszerén (DRV INFO vonal 06 40 240 240)

Személyesen munkaidőben:

- a helyi vízműkezelőnél vagy
- a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban (1. számú melléklet)
- A vízmérő aknában előforduló meghibásodás javításánál helyszíni kivizsgálási jegyzőkönyvet kell kitölteni és a fogyasztóval aláíratni. Fogyasztói jelenléte nélkül, kizárólag közvetlen kár elhárítás végezhető, melyről haladéktalanul értesíteni kell a Fogyasztót.

9. Vízfogyasztásmérő

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 vízmérők hitelesítésének lejáratí ideje:

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

A bekötési vízmérőn belüli fogyasztási helyek elkülönített fogyasztásának mérésére a mellékvízmérő szolgál. A mellékvízmérő a Fogyasztó tulajdonában van. Szolgáltató feladata gondoskodni arról, hogy a mellékvízmérőt üzembe helyezéskor bélyegzéssel és zárral lássák el.

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.

Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál:

- az a szennyvízmennyiség, ami a illetékes környezetvédelmi, természetvédelmi és 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 igénybevételére nem kerül sor.

10. Locsolási kedvezmény igénybevétele

A locsolási kedvezmény mértékét és jogosultak körét az ármegállapító hatóság (közművek tulajdonosa) határozza meg. A locsolási kedvezmény igénybevételére kétféle módon van lehetőség:

- Az állami tulajdonú víziközművek esetében 8/2000. (X.18.) KöViM rendelete alapján, a tárgy év május 1-től szeptember 30-ig terjedő időszakra eső vízfogyasztás 10 %-kal csökkentett mennyiségének figyelembevételével, a csatornahasználati díj kiszámlázásánál. Az önkormányzati tulajdonú víziközmű esetén a százalékos locsolási kedvezmény mértékét, feltételeit, illetve a kedvezményes időszakot a képviselőtestület díjmegállapító rendelete tartalmazza.
- A locsolási célú vízfelhasználás külön mérésével, mely vízmennyiség után csatornahasználati díj nem számítható fel. (A közműves vízellátásról és közműves szennyvízelvezetésről szóló 38/1995. (IV.5.) Kormányrendelet 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, a hatályos rendeletben meghatározott 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 90 napon túli díjhátraléka.

A kedvezmény igénybejelentés alapján adható, mely elérhető a www.driv.hu internetes oldalon, valamint személyesen az 1. számú mellékletben felsorolt Ügyfélszolgálati irodában.

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 igénybevételével kapcsolatos kérelem benyújtási ideje nem kötött. Szolgáltató a benyújtott igényeket 30 napon belül az adatok valóságának felülvizsgálatával elbírálja, és erről a fogyasztót értesíti. A szolgáltató által aláírt fogyasztói igénybejelentés 1 példányát a fogyasztó részére meg kell küldeni.

Elutasítás esetén, annak indokairól a szolgáltató köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni. A szolgáltató a locsolási célú víz felhasználási korrekciójára vonatkozó igényt azon fogyasztónál utasíthatja el, akinek:

- a) locsolási célú ivóvízszükségletének kielégítésére a szolgáltatói közműhálózaton kívüli egyéb alternatív - saját tulajdonú kút, vásárolt víz, felszíni vízhasználat - vízbeszerzési lehetősége van,
- b) igénybejelentése - a szolgáltató által lefolytatott ellenőrzés alapján - valótlan adatokat tartalmaz,
- c) az igénybejelentés benyújtásának időpontjában, illetve a locsolóvíz korrekció megadását követően a víziközmű szolgáltató tekintetében 90 napon túli díjhátraléka van.

A fogyasztóval történő elszámolás során a szolgáltató

- a) a beadott igénylőlap adatai alapján a számlázási rendszerben a locsolással összefüggő mennyiségi korrekciót érvényesíti.
- b) köteles a korrekciót mindaddig érvényesíteni, ameddig a fogyasztó igénybejelentését vissza nem vonja, illetve az elbírálás szempontjainak teljesülésében változás nem áll be.
- a) A szolgáltató és a fogyasztó a locsolási kedvezmény alapját érintő feltételek változásáról egymást tájékoztatni kötelesek.

A százalékos locsolási kedvezményt igénybevevő fogyasztók a kedvezményezett időszakot közvetlenül megelőző (április 20-30) és azt követő napokban (október 1-10) a mérőállásukat bejelenthetik, hogy a tényleges szezoni 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 igénybevételére a mérőhely kialakítását erre jogosult szakemberrel meg kell tervezettni. 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.

MELLÉKLET

1. számú melléklet Személyes ügyfélszolgálati irodák és az információs pontok

Nyitva tartás 2009. április 1.-től

Ügyfélszolgálati iroda / nap	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Siófok, Tanácsház u. 9.	8.00 – 15.00	8.00 – 15.00	8.00 – 15.00	8.00 – 20.00	8.00 – 12.00
Keszthely, Vaszary K. u. 13.	8.00 – 15.00	8.00 – 15.00	8.00 – 15.00	8.00 – 20.00	8.00 – 12.00
Balatonfüred, Kossuth L. u. 33.	8.00 – 15.00	8.00 – 15.00	8.00 – 15.00	8.00 – 20.00	8.00 – 12.00
Információs pont / nap	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Barcs, Bimbó u. 6.	---	8.00 – 15.00	8.00 – 15.00	8.00 – 15.00	---
Fonyód, Vízmu u. 1.	8.00 – 15.00	---	8.00 – 15.00	---	8.00 – 13.00
Hévíz, Polgármesteri Hivatal Kossuth L. u. 1.	---	---	8.00 – 15.00	---	---
Kaposvár, Béke u. 41.	8.00 – 15.00	---	8.00 – 15.00	---	---
Kincsesbánya, Nyugdíjas Klub Kincsesi utca 37.	8.00 – 15.00	---	---	---	---
Lengyeltői, Jókai u. 1.	---	8.00 – 15.00	---	---	---
Marcali, Kossuth L. u. 49.	8.00 – 15.00	---	8.00 – 15.00	---	---
Mohács, Bári út	---	---	---	8.00 – 15.00	---
Nagyatád, Zrínyi u. 78.	8.00 – 15.00	---	8.00 – 15.00	---	8.00 – 13.00
Pécs-Üszögpusztá	---	8.00 – 15.00	8.00 – 15.00	---	---
Tab, Vörösmarty köz 3.	---	---	8.00 – 15.00	---	---
Tapolca, Dózsa Gy. U. 30.	8.00 – 15.00	---	8.00 – 15.00	---	8.00 – 13.00
Velence, Szabolcsi út 40.	8.00 – 15.00	---	8.00 – 15.00	---	8.00 – 13.00

Fonyódon és Velencén a nyári hónapokban (június, július, augusztus) kedden és csütörtökön is fogadjuk a fogyasztókat 8.00 – 15.00 óra között.

NYOMTATVÁNYOK

Az Üzletszabályzat nyomtatványai:

Belső Információs Portál

Szabályozási rendszer

Irányítás és működtetés

1-3 Szabályzatok

csoportjában találhatók.

1. nyomtatvány Lakossági szolgáltatási szerződés

(lakossági fogyasztók, bérlők vagy társasházi közösségek, tulajdonosi-, lakóközösségek részére ivóvíz szolgáltatására és közcsatorna használatára) **Azonosítója:** SZ-04 N-01 2-8

2. nyomtatvány Közületi szolgáltatási szerződés

(közületi fogyasztók, bérlők vagy társasházi közösségek, tulajdonosi-, lakóközösségek részére, valamint közkifolyók használatához kapcsolódó ivóvíz szolgáltatására és közcsatorna használatára) **Azonosítója:** SZ-04 N-02 2-8

3. nyomtatvány Mellékszolgáltatási szerződés

(közületi-, lakossági mellékvíz mérős ivóvíz szolgáltatására és közcsatorna használatára) **Azonosítója:** SZ-04 N-03 2-8