



Pannon-Víz

alapítva 1984

**”PANNON – VÍZ”
Víz-, Csatornamű és Fürdő Zártkörűen Működő
Részvénytársaság
9025 Győr, Országút út 4.**

Üzletszabályzat

Jóváhagyta:

Tőke László elnök-vezérigazgató

Felülvizsgálta:

Hegyi Zoltán értékesítési igazgató

Dokumentum sorszáma:

Kiadás dátuma: 2005. 05. 01.

Hatálybalépési dátum: 2012. 09. 30.

Felülvizsgálat dátuma: 2012. 09. 30.

FIGYELEM!

Jelen szabályozás a PANNON – VÍZ ZRT. dokumentuma. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedély nélkül nem megengedett.

Jelen szabályozás kinyomtatott formátumú változata csak akkor használható,
ha annak hatálybalépési dátuma megegyezik
az elektronikus dokumentumtárban tárolt törzspéldányéval!

1. Bevezetés	2
1.1. Az üzletszabályzat célja	2
1.2. Az üzletszabályzat hatálya, érvényessége	2
1.3. A Szolgáltató bemutatása	2
1.4. A Szolgáltató minőség és üzletpolitikája	3
2. Jogszabályi háttér	3
3. Fogalom meghatározások	4
4. Szolgáltatási tevékenység ismertetése	8
4.1. Vízellátás	8
4.2. Szennyvízelvezetés, tisztítás	9
4.3. A Szolgáltató felelőssége	10
4.4. Minőség-ellenőrzés	11
4.5. Hibaelhárítás	11
4.6. Közműfejlesztés	12
4.7. Csapadékvíz elvezetés.....	14
4.8. Közműnyilatkozatok, közműegyeztetések	14
5. Fogyasztói kapcsolatok	14
5.1. Fogyasztás igénybevétele: ivóvíz és szennyvízbekötés	14
5.2. Szolgáltatási szerződés	15
A szolgáltatási szerződés tartalmi követelményei	16
5.3. Fogyasztó személyében történő változás	18
5.4. A Fogyasztó jogai	20
5.5. Fizető.....	20
5.6. A Fogyasztó kötelezettségei	21
5.7. A Szolgáltató jogai	21
5.8. Szolgáltató kötelezettségei	22
5.9. Reklamációk kezelése	22
6. Mérőberendezések.....	23
6.1. Vízmérő hitelesítés.....	23
6.2. Vízmérő beépítés.....	24
6.3. Mellékvízmérő	24
6.4. Locsolási vízmérő	24
6.5. Ideiglenes mérő felszerelése.....	24
6.6. Szennyvízmennyiség mérő.....	25
6.7. Kedvezmények.....	25
6.7.1. Locsolási kedvezmény	25
6.7.2. Állattartási kedvezmény	26
6.7.3. Technológiai kedvezmény.....	26
6.7.4. Építési csatornadíj kedvezmény	26
6.8. Rendkívüli ellenőrzés	26
7. Leolvasás.....	27
7.1. Közületi állományban lévő Fogyasztók	27
7.2. Lakossági állományban lévő Fogyasztók.....	28
7.3. Jeladós mérővel rendelkező lakossági és közületi fogyasztók	29
8. Szabálytalan víziközmű-használat.....	29
9. Díjképzés.....	30
9.1. Ivóvíz szolgáltatás egységdíja.....	31
9.2. Szennyvízelvetés és tisztítás egységdíja.....	31
10. Számlázás.....	32
10.1. Tényszámla	32
10.2. Részszámla.....	32
10.3. Elszámoló számla /végszámla/.....	33
10.4. Átalányszámla	33
10.5. Számla kiegyenlítés módja.....	34
10.6. Fizetési határidő	35
10.7. Késedelmes fizetés	35
10.8. Külön eljárási költség.....	35
11. Fizetési hátralékok, kintlévőségek behajtása.....	36
12. Adatvédelem	36

1. Bevezetés

A Pannon-Víz Zrt., mint a közüzemi vízellátást és szennyvízelvezetést biztosító szolgáltató (továbbiakban: Szolgáltató) jelen üzletszabályzatában határozza meg a Fogyasztó és a Szolgáltató eredményes együttműködésének feltételeit. Az üzletszabályzat a hatályos jogszabályok, műszaki előírások betartása mellett készült.

1.1. Az üzletszabályzat célja

A víziközmű szolgáltatással kapcsolatos, a Fogyasztóra és a Szolgáltatóra háruló jogok és kötelezettségek rögzítése a zavartalan szolgáltatás, valamint a Fogyasztókkal történő jó együttműködés érdekében.

Az üzletszabályzat segíti elő a Fogyasztók tájékoztatását a szolgáltatás igénybevételének, a bejelentések kezelésének, az ügyintézés menetének, a hibaelhárítások kezelésének módjáról.

1.2. Az üzletszabályzat hatálya, érvényessége

Az üzletszabályzat a Szolgáltató működési területére, a Szolgáltatóra és a vele kapcsolatban álló természetes és jogi személyekre, valamint jogi személyiség nélküli szervezetekre terjed ki.

Az üzletszabályzat megtekinthető a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban és a társaság weboldalán: www.pannon-viz.hu.

Az Üzletszabályzat határozatlan időre érvényes, a jogszabályi változásoknak megfelelően módosításra kerül. A Szolgáltató köteles a Fogyasztókat a végrehajtott módosításokról a www.pannon-viz.hu internetes oldalon történő közzététel, valamint az Ügyfélszolgálati irodákban 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.

1.3. A Szolgáltató bemutatása

Cégnév: "Pannon-Víz" Víz-, Csatornamű és Fürdő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített név: „PANNON-VÍZ” Zrt.

Székhelye: 9025. Győr, Országút u.4.

TEÁOR szám: 4100

Adószám: 1140 1429-2-08

Tulajdonosa: Győr Megyei Jogú Város és további 100 önkormányzat

Alapítási év: 1995.

Cégbejegyzés száma: Cg. 08-10-001658

1.4. A Szolgáltató minőség és üzletpolitikája

A Szolgáltató ellátási területén szennyvízelvezetéssel, tisztítással és ivóvíz szolgáltatással áll a Fogyasztók rendelkezésére. Célja a szolgáltatás folyamatos és zavartalan biztosítása, ami a Fogyasztók megelégedettségének alapvető szempontja. A Szolgáltató a szolgáltatási tevékenység teljes folyamata alatt törekszik az ivóvízbázisok minőségének, tisztaságának megőrzésére, a környezet védelmére, a szennyvíztisztítás hatékonyságának javításával a környezetszennyezés csökkentésére. A Szolgáltató minőségpolitikájának érvényesítése érdekében az MSZ EN ISO 9001 és MSZ EN ISO 14001 szabvány szerinti integrált minőségügyi rendszert vezetett be, működtet, és folyamatosan fejleszt.

2. Jogszabályi háttér

1959. évi IV. törvény a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről

1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról,

2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról

38/1995.(IV.5.) Korm.r. a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről,

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,

18/1999. (II. 5.) Korm. r. a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről

253/1997. (XII.20.) Korm.r. országos településrendezési és építési követelményekről,

120/1999.(VIII.6.) Korm.r. a vizek és a közcélú vízi létesítmények fenntartására vonatkozó feladatokról,

1991. évi XLV. törvény a mérésügyről, végrehajtási utasítással együtt

- 201/2001.(X.25.) Korm.r. az ivóvíz minőségi követelményeiről,
- 21/2002.(IV.25). KöViM r. a víziközművek üzemeltetéséről,
- 220/2004.(VII.21.) Korm.r. a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól,
- 28/2004.(XII.25.) KvVM r. a vízszennyező anyagok kibocsátásaira vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól,
2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról,
2000. évi C. törvény a számvitelről,
2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról,
1990. évi LXXXVII törvény az árak megállapításáról
1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról
- vonatkozó önkormányzati rendeletek

3. Fogalom meghatározások

Szolgáltató: jelen Üzletszabályzatban a Pannon-Víz Zrt., amely a víziközműlétesítmények, üzemeltetésével ivóvíz-szolgáltatást, szennyvízelvezetést, szennyvíztisztítást – mint közszolgáltatást – végez

Fogyasztó: a Szolgáltatótól ivóvíz - és/vagy szennyvízelvezetési szolgáltatást igénybevevő természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

Idényfogyasztó: az fogyasztó, aki a víziközmű szolgáltatást kizárólag az év bizonyos időszakában veszi igénybe

Fizető: az a természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki szolgáltatási szerződésben vagy külön kötött fizetési megállapodásban a Fogyasztó helyett meghatározott fogyasztási helyen (helyeken) felhasznált víz-, illetve szennyvízmennyiség díjának megfizetését vállalja.

Lakossági vízfogyasztás, szennyvízkibocsátás:

- a.) az a vízhasználat, amikor természetes személy a közüzemi vízműből szolgáltatott ivóvizet kizárólag ivó és háztartási víz szükségletének kielégítése céljából használja fel, továbbá
- b.) az a vízhasználat, amikor természetes személy a lakástól műszakilag el nem különített telephelyén vállalkozást folytat, de a vállalkozási célú ivóvíz felhasználás a lakó-üdülő ingatlan vízfogyasztásánál figyelembe vehető átalánymennyiségek mértékét nem haladja meg, továbbá
- c.) az a vízhasználat, amikor természetes személy ivó és háztartási víz szükségletének kielégítése céljából kizárólag a közkifolyót, illetve a saját kútból vételezett vizet használja továbbá
- d.) az a.), b.), c.) pontokkal összefüggő szennyvízkibocsátás

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 lakossági fogyasztóként köt a Szolgáltatóval közüzemi szolgáltatási szerződést.

Közületi vízfogyasztás, szennyvízkibocsátás: mindaz az a vízfogyasztás, szennyvíz- és csapadékvíz-kibocsátás, ami nem minősül sem lakossági, sem állami, önkormányzati és egyéb intézményi fogyasztásnak.

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

Gazdálkodó szervezet: a Polgári törvénykönyv 685.§ c.) pontja szerinti gazdálkodó szervezet

Állami, önkormányzati és egyéb intézmények vízfogyasztása, szennyvízkibocsátása:

a) az a vízhasználat, amikor a megyei, regionális, illetve országos feladatot ellátó, állami költségvetésből működő hivatalok, intézmények az ivóvizet közfeladat ellátása során használják fel,

b) az a vízhasználat, amikor az önkormányzati hivatalok, intézmények az ivóvizet közfeladat ellátása során használják fel, illetve a hőszolgáltató által a lakosságnak és jelen fogyasztói csoportba tartozó szervezeteknek szolgáltatott melegvíz előállításához szükséges ivóvíz,

c) az a vízhasználat, amikor az egyházi, alapítványi hivatalok, intézmények, továbbá, amikor az orvosi rendelők az ivóvizet közfeladat ellátása során használják fel, továbbá

d) a da), db), és dc), ponttal összefüggő szennyvízkibocsátás.

Állami, önkormányzati és egyéb intézményi fogyasztó: megyei, regionális, illetve országos feladatot ellátó, állami költségvetésből működő hivatalok, intézmények, önkormányzati hivatalok, intézmények, egyházi, alapítványi hivatalok, intézmények, orvosi rendelők,

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

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 vízmérő elhelyezésére szolgáló akna), amely a rajta kialakított vízkivételi helyekig szállítja a vizet. A házi ivóvíz hálózatot a helyi vízbeszerzéshez kapcsolt vezetékkel összekötni nem szabad.

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

a) úszótelkes és telekhatáron kialakított zárt sorú beépítésnél az épület külső falsíkjáig,

- b) egyéb esetekben a bekötési vízmérőt követően a vízmérési helyen beépített elzárószerelvény vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakasz végéig,
- c) vízmérő hiányában az ivóvíztörzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakasz végéig terjed.

Ivóvízmérési hely: az ivóvizet szállító vezeték és környezetének úgy kialakított része, amely lehetővé teszi – a vonatkozó jogszabályi előírásoknak is megfelelően – az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízmérő szakszerű beépítését és működtetését.

Ivóvízmérő: a külön jogszabály szerinti, az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait:

- a) bekötési vízmérő: az ellátásba bekapcsolt ingatlanok vízhasználatának mérésére szolgáló, a bekötővezeték végpontjára telepített,
- b) törzshálózati vízmérő: közvetlenül a törzshálózati fogyasztási helyekre, többek között a közkifolyókra, tűzcsapokra telepített,
- c) mellékvízmérő: a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített vízhasználat mérésére szolgáló vízmérő.

Szennyvíz bekötővezeték: az ingatlanon keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű szennyvízelvezetés esetén a csapadékvizeknek a szennyvíz törzshálózatba történő bevezetésére szolgáló vezeték, amelynek a végpontja, ha

- a) gravitációs: a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknáknak vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneteli oldala, ezek hiányában:
 - aa) zártosorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - ab) nem zártosorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,
- b) kényszeráramoltatású:
 - ba) az ingatlan szennyvizeit gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer csillapító aknájának a szennyvíz törzshálózat felőli oldala,
 - bb) az ingatlan szennyvizeit kényszeráramoltatású szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer esetében az átemelő szivattyú elhelyezésétől függően,
 - bba) épületen belüli elhelyezés mellett az épület külső falsíkja,
 - bbb) épületen kívüli elhelyezésnél az átemelő szivattyú nyomóoldali csonkját követő elzárószerelvény,

bc) vákuumos szennyvízelvezető rendszer esetében a vízjogi üzemeltetési engedélyben foglaltak az irányadók.

Egyesített csatornarendszer: az ingatlanon keletkező szennyvizet, és csapadékvizet azonos rendszerben gyűjti össze és vezeti a szennyvíztisztító telepre.

Elválasztott csatornarendszer: az ingatlanon keletkező szennyvizet a szennyvízelvezető csatornák, a csapadékvizet a csapadékvíz-elvezető csatornák szállítják. A szennyvíz a szennyvíztisztító telepre, a csapadékvíz a befogadóba kerül.

Szolgáltatási pont:

- a) ivóvíz szolgáltatási pont: az ivóvíz bekötővezetéknek a Fogyasztó felőli végpontja,
- b) szennyvízelvezetés szolgáltatási pont: a szennyvíz bekötővezetéknek a Fogyasztó felőli végpontja.

Önleolvasás: a vízmérő állását a Fogyasztó olvassa le, és az óráállást – a Szolgáltató által meghatározott módon - eljuttatja a Szolgáltatóhoz.

Üzletszabályzat: szabályzat, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a Szolgáltató működését és meghatározza a Szolgáltató és a Fogyasztó kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Szolgáltató és a Fogyasztó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a Szolgáltató és a Fogyasztó együttműködését

4. Szolgáltatási tevékenység ismertetése

4.1. Vízellátás

A közüzemi ivóvíz szolgáltatás során a Szolgáltató legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett, a 201/2001.(X.25.) Korm. rendelet előírásainak megfelelő minőségű vizet biztosít a szolgáltatási ponton. A Szolgáltató a vízjogi üzemeltetési engedélyben foglalt előírásoknak megfelelően, a víziközmű teljesítőképességének mértékéig köteles szolgáltatni.

A szolgáltatás folyamatosága érdekében a Szolgáltató az alábbiakat teszi meg:

- a víztermelő és víztisztító telepeit jól karban tarja, a műszaki színvonal folyamatos emelésével növeli az üzembiztonságot,
- az elosztó hálózatokon rendszeresen végez rekonstrukciót,
- a vízminőség javítása érdekében az elosztó hálózatokon hálózat öblítéseket, és mechanikai tisztítást végez,
- a víztároló kapacitásainak ütemezett karbantartásával a folyamatos szolgáltatást és a jó ivóvízminőséget biztosítja,
- nap 24 órájában folyamatos diszpécser és hibaelhárító szolgálatot tart fenn.

A közműves vízellátás magában foglalja a víz kitermelését, szükség szerinti tisztítását, nyomásfokozását és elosztását. Az egyes rendszereken szükséges konkrét feladatokat az egyes rendszerek Üzemeltetési szabályzata tartalmazza.

Víztermelés során a Szolgáltató a szükséges nyersvíz mennyiségét biztosítja – a vízjogi engedélyben rögzítetteknek megfelelően – a vízbázisokon létesített mélyfúrású / ipari szűrésű kutakból. A vízbázisokon rendelkezésre álló vízkészletek védelme érdekében védőidomot kell kijelölni, melynek méretezése függ a térség hidrogeológiai adottságaitól, valamint a kitermelésre kerülő víz mennyiségétől. A védőidommal érintett területek használatát a jogszabályi előírásoknak megfelelően korlátozni kell a környezetvédelmi, közegészségügyi követelmények megtartása érdekében.

A vízbázisok területén található a **víztisztító berendezések**, melyek alkalmasak az adott minőségű nyersvíz tisztítására. A víztisztítás valamelyik módja, jellemzően a vas mangántalanítás minden rendszeren előfordul.

A tisztított víz **szállítása, elosztása** hidraulikailag méretezett csővezetéseken (távvezeték, fővezeték, törzshálózat, bekötési vezeték) történik. A csúcsidejű fogyasztások kiegyenlítésére medencék, tározók állnak rendelkezésre. A szükséges nyomást nyomásfokozók, magas tározók, hidroglobuszok, illetve víztornyok biztosítják.

A törzshálózati vezetéseken található a közkifolyók, melyek a vízbekötéssel nem rendelkező lakosság ellátását biztosítják. Ugyancsak a törzshálózaton található a tűzvizet szolgáltató föld alatti és föld feletti tűzcsapok. A közkifolyók és tűzcsapok létesítése, megszüntetése, áthelyezése az érintett önkormányzat hatáskörébe tartozik. Vízet vételezni ezekről csak az érintett Önkormányzat, és a Szolgáltató engedélyével lehet.

4.2. Szennyvízelvezetés, tisztítás

A közüzemű szennyvízelvezetés során a Szolgáltató a szolgáltatási ponton átvett szennyvíz csatornahálózaton történő elvezetésével, a szennyvíz tisztítótelepen történő tisztítása után a befogadóba vezetéssel, valamint az elvezetés és tisztítás során

keletkezett hulladékok és szennyvíziszap ártalommentes elhelyezésével biztosítja a szolgáltatást.

A szennyvízelvezető törzshálózatba csak olyan minőségű, és mennyiségű szennyvíz vezethető be, amely az ott dolgozók testi épségét, egészségét nem veszélyezteti, a szennyvízelvezető és tisztító mű állagát nem károsítja, rendeltetésszerű működését, valamint a tisztítás során keletkező szennyvíziszap ártalommentes elhelyezését nem akadályozza. A szennyvíz minőségének feltételeit jogszabály határozza meg. A Szolgáltató csak olyan minőségű és összetételű szennyvíz elvezetését és tisztítását vállalhatja, melyek tisztítására a szennyvíztisztító mű alkalmas.

A környezetvédelmi hatóság a káros mértékű szennyezést kibocsátó / Fogyasztó tevékenységét korlátozhatja, illetve szüneteltetheti.

A Szolgáltató működési területén döntő hányadán elválasztott rendszerű csatornahálózat létesült, ebben az esetben a csatornahálózatba csapadékvizet bevezetni tilos. Egyes rendszereken – így az 1990. előtt épült győri, csornai és kapuvári csatornaszakaszokon – egyesített rendszerű hálózat létesült, ezeken a területeken a csapadékvíz is bevezethető a hálózatba.

A szennyvíz tisztítása biológiai szennyvíztisztító telepeken valósul meg, ahol a szennyvíz szennyezőanyag tartalma mesterséges oxigénbevitel mellett a tisztítóberendezésben elszaporodott baktériumok élettevékenysége során lebomlik. A keletkező baktériumtömeg, mint fölös iszap kikerül a rendszerből és stabilizálás után a mezőgazdaságban tápanyagként hasznosul.

A Szolgáltató a szennyvízelvezető törzshálózatba bocsátott szennyvíz kibocsátási körülményeit, a kibocsátott szennyvíz minőségét előzetes értesítés nélkül jogosult ellenőrizni. Az ellenőrzésről a Fogyasztó és a Szolgáltató közösen jegyzőkönyvet vesz fel, a szennyvíz minőségi vizsgálatáról pedig – melyet a Szolgáltató akkreditált laboratóriumában vizsgál be – szakvélemény készül. Az ellenőrzés megállapításaira a Fogyasztó bizonyítékai bemutatása mellett észrevételt tehet.

4.3. A Szolgáltató felelőssége

A **szolgáltatási** felelősség a szolgáltatott víz minőségére a kifolyó szerelvényig, a szolgáltatott víz nyomására pedig a szolgáltatási pontig vonatkozik.

A szolgáltatást a vízi közmű rendszeren végzett tervszerű karbantartási munkák, üzemzavar elhárítási munkák, valamint az élet- és vagyonbiztonság megőrzése érdekében elengedhetetlenül szükséges mértékben és időtartamban a Szolgáltató szüneteltetheti.

A Szolgáltató jogosult – az érintett Fogyasztó előzetes értesítése mellett – az ingatlan belső vízvezetékének ellenőrzésére. Az ellenőrzésről a Szolgáltató jegyzőkönyvet készít, melyben rögzítésre kerülnek az ellenőrzéskor a csatlakozó vízi hálózaton tapasztalt hibák, jogszabályellenes vízi közmű használatok, azok kijavítására, megszüntetésére adott határidők. A Fogyasztó a hibák, jogszabályellenes használat

megszüntetéséről köteles gondoskodni. Amennyiben ez nem történik meg, a Szolgáltató értesíti a település jegyzőjét, aki határozatban kötelezi azok végrehajtására.

A Szolgáltatói ellenőrzés nem mentesíti a Fogyasztót a tulajdonában, használatában lévő házi vízhálózat ellenőrzésének, karbantartásának kötelezettsége alól.

A szolgáltatás minőségének megőrzése érdekében a törzshálózaton végrehajtott szolgáltatási szüneteltetést kártalanítás nélkül, a hibaelhárítás során bekövetkező minőségromlást – a Szolgáltató felelősségbiztosításának terhére - kártalanítás mellett köteles tűrni a Fogyasztó.

Az előre tervezhető korlátozásról, nyomáscsökkenésről, minőségromlásról a Szolgáltató a sajtó, rádió, egyedi szórólap segítségével tájékoztatja a Fogyasztót. Amennyiben az ivóvíz szolgáltatás korlátozása előre jelzett módon a 12 órát, üzemzavar esetében a 6 órát meghaladja, az ivóvíz szolgáltatást más módon – tartálykocsival –, a jogszabály által előírt mennyiségben biztosítja a Szolgáltató úgy, hogy az 300 méteres körzeten belül hozzáférhető legyen. Közérdekű vízkorlátozást külön jogszabály szerint az érintett település polgármestere rendelhet el, közzétételéért, ellenőrzéséért az adott település jegyzője felelős.

4.4. Minőség-ellenőrzés

A Szolgáltató a szolgáltatási pontokon a jogszabályi előírásoknak megfelelő minőségű ivóvizet ad át, illetve jogszabályi előírásoknak megfelelő minőségű szennyvizet vesz át.

Az ivóvízminőség biztosítása érdekében a víz kitermeléstől a szolgáltatási pontig folyamatos minőség-ellenőrzés történik egyrészt a Szolgáltató, másrészt az ÁNTSZ részéről. A Szolgáltató által szolgáltatott ivóvíz minőségi adatai a társaság honlapján megtalálhatók. A szennyvíz minőségének ellenőrzése a kibocsátási technológiáktól függő gyakorisággal történik.

4.5. Hibaelhárítás

A Szolgáltató az üzemeltetett ivóvízrendszereken a termeléstől a szolgáltatási pontig, ill. a szennyvízelvezetés esetén a szolgáltatási ponttól a szennyvíztisztító telepek kibocsátási pontjáig végzi a vezetékek, berendezések karbantartását, valamint a jelentkező hibák kijavítását. A hibaelhárítás érdekében végzett közterület foglalások, korlátozások a szolgáltatás folytonossága érdekében végzett közcélú tevékenységek, melyek tűrése, ill. elősegítése a Fogyasztó érdeke is.

A szolgáltatás előre tervezhető szüneteltetéséről a Fogyasztókat értesíteni kell, és az ideiglenes vízellátásról is gondoskodni kell a 4.3. pont vonatkozó bekezdése szerint.

A hibajelenségek észlelése az üzemeltetés műszaki paramétereinek ellenőrzésén, mérésén túl elsősorban lakossági bejelentéseken alapszik.

A Szolgáltató folyamatos diszpécserszolgálatot működtet. A közterületi hibabejelentéseket a +36 80 20 40 86 ingyenes zöld számon, egyéb, (vízbekötést, vízmérőt, illetve csatornabekötést érintő hibákat) a 96/522-601-es telefonszámon lehet bejelenteni.

A Szolgáltató a hiba kivizsgálását az észleléstől/bejelentéstől számított lehető legrövidebb időn belül megkezdi. A hibaelhárítások sorrendjét és a szükséges erőforrásokat a diszpécser, illetve a területileg illetékes üzemelésvezető vagy művezető határozza meg.

Amennyiben a hibaelhárítás alatt 6 órát meghaladóan szünetel a vízszolgáltatás az érintett térségben, az ivóvíz biztosítása tartálykocsival történik.

Hibaelhárítást a Szolgáltató csak a közüzemi vezeték hálózaton, a szolgáltatási pontig végezhet. A szolgáltatási ponton túl, a házi ivóvíz / szennyvíz hálózat meghibásodásainak elhárítása a Fogyasztó feladata.

Kivételt képez ez alól a kisnyomású szennyvízelvezető rendszer házi beemelő egységén végzendő hibaelhárítás, ahol a Szolgáltató és a rendszert létesítő tulajdonos önkormányzat közt erre üzemeltetői szerződés jött létre. Ebben az esetben a Szolgáltató diszpécsera a kisnyomású szennyvízelvezető rendszerek házi beemelő egységeinek hibabejelentését fogadja, a hibaelhárítás során azonban jegyzőkönyv készül, (1. számú melléklet), melyben a Fogyasztóval közösen rögzítésre kerül a hiba oka. Amennyiben a hiba a Fogyasztónak felróható magatartásra vezethető vissza, a hibaelhárítás költségeit a Szolgáltató a Fogyasztónak kiszámlázza.

4.6. Közműfejlesztés

a.) Gazdálkodó szervezet

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 hozzájárulás mértéke az igényelt szolgáltatáshoz szükséges fejlesztés költségeinek arányos része. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás elkülönítetten kezelendő, és kizárólag a víziközmű fejlesztésére fordítható.

Közműfejlesztési hozzájárulás megfizetése nélkül nem köthető szolgáltatási szerződés gazdálkodó szervezettel.

A közműfejlesztés mértékét a szükséges vízmű/szennyvíztisztító telep, a hálózat valamint a gépi és irányítástechnikai fejlesztések együttes összege határozza meg. A közműfejlesztés mértékét a Szolgáltató jogosult évente meghatározni.

A közműfejlesztési kontingens legkisebb egysége 0,1 m³/nap.

Közműfejlesztési hozzájárulás = gépi és irányítástechnikai fejlesztés + hálózatfejlesztés + telepfejlesztés

Amennyiben az igénylő a csapadékvíz elvezetésére is igényt tart, úgy a képletet a szennyvíz és csapadékvíz teljes mennyiségére kell vonatkoztatni.

- Gépi és irányítástechnikai fejlesztés: minden esetben fizetendő.
- Hálózatfejlesztés: ha az igényelt kontingens kielégítése hálózat fejlesztését teszi szükségessé, értéke a szükséges hálózatfejlesztés tételesen kiszámolt költsége. A hálózatfejlesztést a gazdálkodó szervezet vízjogi engedély birtokában önerőből is megvalósíthatja. A kiépített közcélú közműhálózatot, megvalósulási értéken térítés nélkül átveszi a közmű üzemeltető.
- Vízmű/szennyvíztisztító telep fejlesztése: a benyújtott tervdokumentáció alapján a Szolgáltató állapítja meg.
A vízmű és szennyvíztisztító telepek esetében a szükséges technológiai fejlesztésekre a mindenkor érvényes gépi és irányítástechnikai fejlesztésekre megállapított (II.1. pont szerinti) közműfejlesztési összeg kétszeresét kell megfizetni a 3 m³/nap feletti kontingens igények esetében. A 3 m³/nap feletti kontingens igények esetében csak a 3 m³/nap feletti mennyiség után kell a telepi fejlesztést megfizetni. Egy telephely (egy helyrajzi szám) vonatkozásában a benyújtott igény a korábban megvásárolt kontingens értékekkel összeadódik a mennyiségi korlát meghatározásánál.
Lakossági igények esetében (családi lakóház, társasház, egyéb, a rendezési terv szerint lakóövezetnek minősülő területen) a telepi fejlesztést azon esetekben nem kell megfizetni, ha a telep csúcsidejű kiterhelése nem éri el a telep meglévő mértékadó terhelésének 80 %-át. A lakóingatlanokat (lakás, családi ház) 300 l/nap/lakás fajlagos vízigénnyel kell figyelembe venni.

Közműfejlesztést az egyesített rendszerű csatornába bevezetett csapadékvíz mennyisége után is kell fizetni. Elválasztott rendszerű csapadékvíz elvezetés esetében egyedi megállapodás szükséges.

A közműfejlesztési kontingens a napi maximálisan igénybe vehető ivóvíz, ill. naponta maximálisan kibocsátható szennyvízmennyiséget jelenti m³/nap dimenzióban.

Kontingens túllépés esetén a Szolgáltató a napi maximálisan igénybe vehető ivóvíz, ill. naponta maximálisan kibocsátható szennyvízmennyiséget az alábbiak szerint határozza meg: a tárgyévet megelőző év legmagasabb havi fogyasztásának egy munkanapra eső mennyiségéből levonásra kerül a már rendelkezésre álló kontingens mennyisége. A havi munkanapok számát a Fogyasztó az igénybejelentésében határozza meg. A kontingens túllépése esetén a különbözetet a Szolgáltató az

alkalmazott érvényes egységáron számlázza ki. Szolgáltató jogosult a kontingens igénybevételét naponta ellenőrizni.

Fogyasztó a megvásárolt kontingenst kizárólag a Szolgáltató tudtával és hozzájárulásával jogosult más fogyasztóra átruházni.

Közületi fogyasztó az általa igényelt tűzvíz mennyiség után a Szolgáltató által meghatározott mértékű közműfejlesztési hozzájárulást köteles fizetni.

4.7. Csapadékvíz elvezetés

Az egyesített rendszerű, illetve a csapadékvíz-csatornán elvezetett csapadékvíz-mennyiség alapján a Fogyasztó köteles csapadékvíz-elvezetési díjat fizetni. Elválasztott rendszerű szennyvízelvezető műbe csapadékvizet bevezetni nem szabad.

Csapadékvíz mennyiségi meghatározása:

Felület x 10 éves csapadékvíz átlag x lefolyási tényező/365nap [m³/nap]

- a.) Csapadékvízgyűjtő felület nagysága (tetőfelület + szilárd burkolat): m²
- b.) lefolyási tényező: a lehullott csapadéknak a csatornába jutó hányadát kifejező szám, a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkozóan 0,68
- c.) 10 éves csapadékvíz átlag az Országos Meteorológiai Szolgálat adata alapján: mm/év/ m²

4.8. Közműnyilatkozatok, közműegyeztetések

Az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény alapján az építmények létesítési engedélyéhez, illetve a használatbavételi engedély kérelemhez a Szolgáltató közműnyilatkozatot ad, hogy a szükséges közműellátottság biztosított-e illetve milyen feltételekkel biztosítható. A közműnyilatkozat űrlapja a 2. számú mellékletben található. A Közműnyilatkozat a területileg illetékes üzemmnökségnél szerezhető be.

Közműegyeztetés szintén a területileg illetékes Üzemmnökségeken kezdeményezhető. Az elérhetőségek az 5. sz mellékletben található. A közműegyeztetés gazdálkodó szervezetek részére díjköteles.

5. Fogyasztói kapcsolatok

5.1. Fogyasztás igénybevétele: ivóvíz és szennyvízbekötés

Az ingatlanak a víziközmű (víz-, csatorna) hálózatba történő bekötését, vagy meglévő bekötés bővítését, illetve új Fogyasztó részére történő mellékmérő beépítését, az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója kezdeményezheti.

A csatlakozás feltétele, hogy az ingatlan előtt kiépített és üzembe helyezett ivóvíz -, illetve csatornahálózat legyen.

Az ügyfélszolgálati irodákban történő személyes megkeresésre lakossági igény esetén azonnali, egyéb esetekben 15 napon belül tájékoztatót valamint a megrendeléshez szükséges nyomtatványt kap az igénylő.

A bekötésekre vonatkozó tájékoztatók a 3. és 4. számú mellékletben, az Ügyfélszolgálati irodák nyitva tartása az 5. számú mellékletben található meg.

A bekötésre vonatkozó árajánlatot a Szolgáltató 60 naptári napig tartja fenn. A bekötést ez alatt az időszak alatt lehet megrendelni a Megrendelő nyomtatvány (6. számú melléklet) kitöltésével és leadásával, és az előleg egyidejű befizetésével.

Teljes körű bekötési szolgáltatás megrendelése esetén a Szolgáltató a tervezési dokumentáció összeállítás – közműegyeztetés - burkolatbontási engedélyezés - önkormányzati hozzájárulás – földmunka - bekötés teljes folyamatát átvállalja a költségek megtérítése ellenében. Teljes körű bekötési szolgáltatás megvalósítása kizárólag egyedi egyeztetés és árkalkuláció alapján történik.

Részleges bekötési szolgáltatás esetében a Szolgáltató a megrendeléssel egy időben benyújtott dokumentáció birtokában kizárólag a bekötés elvégzését vállalja magára költségtérítés ellenében.

A megrendelés, valamint a bekötési ellenérték befizetése után teljes körű bekötési szolgáltatás esetében 60 napon, részleges bekötési szolgáltatás esetében – a földmunka elvégzését követő - 15 napon belül végzi el a kivitelezést a Szolgáltató. A 60 napos határidőbe a szükséges engedélyek, tervek, hozzájárulások beszerzése nem számít bele.

5.2. Szolgáltatási szerződés

A közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés közüzemi szolgáltatásnak minősül és a vízi közművek üzemeltetője, a Szolgáltató írásbeli szolgáltatási szerződés kötésére kötelezett a Fogyasztóval.

Alanyai: Szolgáltató és Fogyasztó (az ingatlan tulajdonosa, vagy egyéb jogcímen használója). **Amennyiben a szerződést kötő Fogyasztó nem az ingatlan tulajdonosa, ebben az esetben szolgáltatási szerződés csak a tulajdonos kezességvállaló nyilatkozatával együtt érvényes.** Önkormányzat- vagy önkormányzat által alapított gazdasági társaság tulajdonában, illetve kezelésében lévő ingatlanok esetén a Szolgáltató és a tulajdonos ettől eltérő megállapodást köthet.

Kiskorú fogyasztó helyett törvényes képviselője, illetve gyámja, valamint ezek meghatalmazottjai járhatnak el. Ebben az esetben a Fogyasztó a kiskorú személy lesz, a Fizező személye pedig a törvényes képviselő, ill. gyám lesz.

Megkötés folyamata:

a.) Lakossági fogyasztók

- Új bekötés:
 - vízbekötés és/vagy plombálás megrendeléssel egyidőben az ügyfélszolgálati ügyintéző a Szolgáltató által aláírt - szolgáltatás feltételeit tartalmazó - szerződési ajánlatot átadja megrendelő részére, aki a megrendelt munka elvégzéséig, de legfeljebb a megrendeléstől számított 15 napig élhet a véleményeltérés jogával. Véleményeltérés esetén a Szolgáltató 15 napon belül egyeztetést kezdeményez. A vízmérő szolgáltató általi plombálása abban az esetben történik meg, ha a Fogyasztó a kitöltött és aláírt szerződést a Szolgáltató részére átadja. A szolgáltatási szerződés megkötéséhez Fogyasztó köteles az adásvételi szerződés másolatát, illetve 30 napnál nem régebbi tulajdoni lapot becsatolni. Amennyiben a Fogyasztó az ingatlant más jogcímen használja, úgy köteles ezt igazolni, illetve az igazolásra szolgáló iratokat becsatolni.

b.) Közületi fogyasztók

- Közületi fogyasztókkal Szolgáltató szolgáltatási szerződést csak a közműfejlesztési kontingens befizetése, és annak igazolását követően köt. Szolgáltató a közműfejlesztési kontingens megfizetéséről meggyőződik, és ezt követően megküldi 2 példányban a közüzemi szolgáltatási szerződési ajánlatot Fogyasztó részére, aki azt 15 napon belül aláírásával elfogadja, vagy véleményeltérését közli. Fogyasztó köteles az általa aláírt mindkét példányt visszaküldeni Szolgáltató részére. Amennyiben a közműfejlesztési kontingenst a Fogyasztó a Szolgáltató által aláírt határidőig nem fizeti meg, akkor a Szolgáltató jogosult a szolgáltatásának megszüntetéséről intézkedni.

Szolgáltatási szerződés megkötése esetén a közületi fogyasztó köteles 30 napnál nem régebbi cégkivonat, bírósági bejegyzésről szóló végzés stb. becsatolására, és a szerződést aláíró személy aláírási jogosultságának igazolására.

A közüzemi hálózathoz történő csatlakozás – a víz-, vagy szennyvízbekötés – kizárólag érvényes szolgáltatási szerződés alapján hajtható végre. Szolgáltató a szerződési ajánlatában foglaltakat 30 napig tartja fenn.

A szolgáltatási szerződés tartalmi követelményei

A szolgáltatási szerződés tartalmazza:

- a szerződő felek nevét, címét, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyét, cégjegyzék számát, adószámát,

TEÁOR számát, 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 megkezdésének időpontját,
- a teljesítés helyét,
- az ellenérték megállapításának, ezen belül a számlázásnak, a mérőeszköz leolvasásának és a számla kiegyenlítésének módját,
- a szerződésszegés következményeit,
- Fogyasztó, ill. az átvevő személyében bekövetkezett változás bejelentési kötelezettségét a Szolgáltató ill. az átadó részére,
- a Fogyasztó azonosítóját,
- szennyvízelvezetési és tisztítási szolgáltatás esetén a tisztításra átvállalt szennyvíz minőségi paramétereit.
- amennyiben az ingatlan nem a szerződés szerinti fogyasztó tulajdonában van, a tulajdonos kezességvállaló nyilatkozata
- egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket,

Szerződés megszűnése:

a.) Szerződés felmondása a Fogyasztó által

Fogyasztó, ha egyben az ingatlan tulajdonosa – az egyéb jogcímen használó pedig a tulajdonos hozzájárulásával - jogosult a szolgáltatási szerződést ivóvízellátás esetén 60 napos határidővel felmondani, amennyiben az ingatlanon nincs más felhasználó által igénybevett közműves ivóvíz-szolgáltatás.

Mellékszolgáltatási szerződést a Fogyasztó 30 napos határidővel jogosult felmondani.

b.) Szerződés felmondása a Szolgáltató által

3 hónapon túli díjtartozás esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatási szerződést 30 napos határidővel felmondani.

Mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató 2 hónapon túli díjtartozás esetén 30 napos határidővel jogosult felmondani, azzal, hogy a felmondásról a bekötési mérő fogyasztóját köteles tájékoztatni.

Felmondás súlyos szerződésszegés esetén: Szolgáltató jogosult a szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani, és a szolgáltatást megszüntetni, Fogyasztó súlyos szerződésszegése esetén. Ilyennek minősülnek különösen az alábbiak:

- Fogyasztó a vízmérőórát megrongálja, kiszerelem, egyéb módon mérésre alkalmatlanná teszi
- Fogyasztó a plombát szándékosan megrongálja, eltávolítja
- Fogyasztó a mérőóra működését egyéb módon befolyásolja
- Fogyasztó a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével vizet vételez
- Fogyasztó a Szolgáltató által alkalmazott fogyasztáskorlátozást megszünteti stb.

5.3. Fogyasztó személyében történő változás

A fogyasztó a személyében beállott változást az előző és az új fogyasztó a vízmérőállás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül együttesen köteles írásban a szolgáltatónak bejelenteni az erre rendszeresített nyomtatvány kitöltésével. (7. sz. melléklet)

A bejelentés elmulasztása vagy határidőn túl történő teljesítése esetén az abból eredő károkért az előző és az új fogyasztó egyetemlegesen felel. A változásbejelentő nyomtatvány hiányos kitöltése (mérőállás megjelölésének hiánya, régi/új fogyasztó aláírásának hiánya stb.) a bejelentés elmulasztásának minősül. Amennyiben az adatok hiánypótlása nem történik meg, a Szolgáltató a nyilvántartásban szereplő fogyasztóval szemben érvényesíti a szolgáltatás során felmerült költségeket.

A fogyasztóváltozás bejelentése után, a feltételek teljesülése esetén a régi tulajdonosnak a fogyasztói helyre vonatkozó közüzemi szolgáltatási szerződése megszűnik és az új tulajdonossal szerződést kötünk. Az új tulajdonos 30 napnál nem régebbi tulajdonosi lappal vagy az adásvételi szerződés másolatával tudja igazolni tulajdonosi jogosultságát. A változás bejelentés feldolgozása után minden régi tulajdonos a megadott új címére postai úton záró számlát kap.

Amennyiben változás bejelentésére azért kerül sor, mert a tulajdonos bérlőnek adja ki az ingatlant, akkor nyilvántartásunkban továbbra is a tulajdonos marad a fogyasztó, hiszen vele kötöttünk szolgáltatási szerződést. Fizetés elmaradása esetén a tartozást a tulajdonoson kerül behajtásra, függetlenül a tulajdonos és bérlő egymás közötti megállapodásától. Indokolt esetben (pl. ha a bérlőnek a könyveléséhez szüksége van a saját nevére kiállított vízdíjszámlára) a bérlővel kötünk szerződést, de ez a szerződés csak a tulajdonos kezességvállaló nyilatkozatával együtt lesz érvényes. Ilyenkor a bérlőnek is hitel érdemlően (pl. bérleti szerződéssel) igazolnia kell magát. Önkormányzat- vagy önkormányzat által alapított gazdasági társaság tulajdonában, illetve kezelésében lévő ingatlanok esetén a Szolgáltató és a tulajdonos ettől eltérő megállapodást köthet.

Közületi fogyasztó változás bejelentésénél szükség van a 30 napnál nem régebbi cégkivonat bemutatására. A változás bejelentő nyomtatványt csak a cégjegyzésre jogosult aláírásával fogadja el a Szolgáltató.

Ha a tulajdonos nem a fogyasztási címre (ahova beszerelésre került a vízóra) kéri a vízdíjszámláját, vagy ha a tulajdonos nevében történt változás (pl. házasságkötés vagy válás esetében), akkor is a változás bejelentő nyomtatványt kell kitöltenie.

Ha az ügyintézésnél személyesen a tulajdonos nem tud eljárni, helyette csak meghatalmazással fogadjuk más személytől az átjelentést.

Fogyasztóváltozás adminisztrációja fogyasztó elhalálózása esetén:

Elhalálózás bejelentése esetén az ügyintézéshez a halotti anyakönyvi kivonat bemutatására van szükség. A bejelentőnek (a változás bejelentő nyomtatványon) nyilatkoznia kell, hogy, mint az elhunyt magánszemély házastársa, gyermeke, szülője, testvére, egyéb rokoni kapcsolata, örököse, vagy egyéb magánszemélyként jár el a változás bejelentése ügyében. Amennyiben a bejelentő új fogyasztóként szerződést kíván kötni a szolgáltatóval, ebben az esetben szükség van annak igazolására, hogy milyen jogcímen (tulajdonos, bérlő, haszonélvező, stb.) használja az ingatlan.

Amennyiben a Szolgáltató tudomást szerez arról, hogy a Fogyasztó elhalálózott és a fogyasztási helyre nincs újabb fogyasztónak szolgáltatási szerződése, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás díját a fogyasztási hely szerinti ingatlan tulajdonosával szemben érvényesíteni. Több tulajdonos esetén a számlát a Szolgáltató a tulajdonosok által megjelölt tulajdonosi képviselő részére küldi meg. A Fogyasztó halála és az új Fogyasztó szerződéskötése közötti időszak alatti fogyasztás utáni díj érvényesítése során a Szolgáltató szintén a fentiek szerint jár el.

Fogyasztóváltozás adminisztrációja tartozás esetén:

- A feleket a tartozás meglétéről tájékoztatja a Szolgáltató. Ha az előző fogyasztó tartozásának teljes összege kiegyenlítésre kerül, fogyasztóváltozás átvezethető.
- Ha az előző fogyasztó a szolgáltató ellátási területén rendelkezik egyéb fogyasztási hellyel – a fogyasztási azonosító megtartása mellett, vagy a tartozás másik fogyasztási helyen való nyilvántartásával – a fogyasztóváltozás átvezethető.
- Ha az új fogyasztó az előző fogyasztó tartozását átvállalja, a fogyasztóváltozás átvezethető.
- Amennyiben az előző fogyasztó a tartozás összegét a változás bejelentésekor, illetve a Szolgáltató által meghatározott határidőn belül nem fizeti meg, a tartozást a Szolgáltató peres úton érvényesíti.

5.4. A Fogyasztó jogai

A Fogyasztó a szolgáltatási szerződés tartama alatt jogosult:

- az ivóvízellátás és szennyvízelvezetés-tisztítás szerződés szerinti igénybevételére,
- az igénybe vett szolgáltatási kapacitás bővítésének, illetve csökkentésének igénylésére,
- a bekötési mérő ill. mellékvízmérő pontossági felülvizsgálatát, illetve rendkívüli hitelesítését igényelni,
- az elszámolási időszakon belül a részszámlán kiszámlázott havi átlag fogyasztás mennyiségét negyedévente egyszer módosítani,
- a személyére vonatkozó nyilvántartási adatokba (fogyasztói törzs, folyószámla kivonat) az igazoltan őt érintő fogyasztási hely vonatkozásában betekinteni,
- több lakásos épületben – a műszaki feltételek teljesítése esetén - az elszámolási módok közül választani,
- Szolgáltatót a vízmérő állásáról tájékoztatni
- a szolgáltatás díjáról kiállított számla kézhezvételétől számított 15 napon belül a Szolgáltatónál kifogással élni, amelynek nincs halasztó hatálya a számla kiegyenlítésére
- szolgáltatás szüneteltetésének, illetve megszüntetésének igénylésére az ezzel kapcsolatban felmerülő költségek egyidejű megfizetése mellett
- szolgáltatási szerződést ivóvízellátás esetén, ha egyben az ingatlan tulajdonosa – egyéb jogcímen használó pedig a tulajdonos hozzájárulásával, - 60 napos határidővel, írásban felmondani, amennyiben az ingatlanon nincs más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz szolgáltatás
- mellékszolgáltatási szerződést az elkülönült vízhasználó 30 napos határidővel jogosult felmondani
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek, reklamációk bejelentésére, a panasz érdemi kivizsgálására, ill. a vizsgálati eredményekről írásos tájékoztatásra,
- a számára nem kielégítő ügyintézés esetén a felügyeleti szerveknél panaszt tenni.

5.5. Fizető

Fogyasztó jogosult a Szolgáltatónál – külön megállapodásban – megjelölni azt a személyt, aki a szolgáltatás díjának megfizetését helyette vállalja (Fizető). Ezt a Szolgáltató kizárólag abban az esetben engedélyezi, amennyiben a fizetőként megjelölt

személy aláírásával vállalja a vízdíj megfizetését. Ebben az esetben a díj nemfizetése esetén a tartozás a Fogyasztótól és a Fizetőtől egyetemlegesen követelhető. Ingatlan bérbeadása esetén az 5.2. pontban meghatározottak az irányadóak.

5.6. A Fogyasztó kötelezettségei

- a hálózatot ellenőrzésre alkalmas aknával és tisztítónyílással ellátni és üzemképes állapotban tartani.
- az ingatlan vízellátását és szennyvízelvezetését biztosító berendezések állapotát rendszeresen, 30 naponként köteles ellenőrizni,
- a szolgáltatás kizárólag a szerződésben meghatározott célra vehető igénybe,
- a Szolgáltató által előre bejelentett ellenőrzéseket lehetővé tenni, a feltárt hibákat kijavítani,
- a Szolgáltató által előzetes bejelentés nélkül végzett szennyvízminőség ellenőrzéseket, mintavételeket lehetővé tenni,
- a vízmérőhely állandó hozzáférést, szerelhetőséget, leolvashatóságát biztosítani,
- Szolgáltatót a vízmérő állásáról tájékoztatni
- a mérőhely állapotának fenntartása, karbantartása, tisztítása, és fagyvédelmének biztosítása, és az ennek elmulasztásából eredő kár megtérítése
- a vízmérőn elhelyezett zárok, plombák sértetlenségének biztosítása,
- az igénybe vett szolgáltatás díját a számlán közölt határidőre befizetni,
- a Fogyasztó személyében beállt változást a vízmérőállás megjelölésével a Szolgáltatónak be kell jelenteni az 7. számú melléklet szerinti nyomtatványon,
- kártalanítás nélkül tűrni a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását,
- köteles tartózkodni a csapadékvíznek elválasztott rendszerű csatornahálózatba történő bevezetése,
- köteles tartózkodni a közüzemi vízhálózatba csatlakoztatott házi vízhálózatnak az egyedi (saját kutas) vízellátó rendszerrel történő összekötése.

5.7. A Szolgáltató jogai

- ellenőrizni, hogy a Fogyasztó a szolgáltatást a jelen szerződésben és a hatályos jogszabályokban meghatározott módon és célra veszi-e igénybe pl. közületi fogyasztó esetén a kontingens túllépését. Az előzetes egyeztetés szerint végrehajtott ellenőrzés fogyasztónak felróható meghiúsulása esetén az ellenőrzés elmaradásából eredő valamennyi költség a fogyasztót terheli. Ugyanez vonatkozik a kérelemre végzett ellenőrzés eredménytelenségére is.

- a szolgáltatás ellenértékének megállapítására és beszedésére
- eredménytelen fizetési felszólítás esetén az ivóvíz szolgáltatást a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően korlátozni, illetve szüneteltetni
- a Fogyasztó szerződésszegése esetén a szerződésszegésből eredő igényeket érvényesíteni

5.8. Szolgáltató kötelezettségei

- ivóvíz folyamatos szolgáltatására, a szennyvíz elvezetésére a vízjogi üzemeltetés engedélyben előírt minőségben és mennyiségben, közületi fogyasztók esetében 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 károkozás nélküli üzemeltetéséről gondoskodni
- a bekötési vízmérők, - mindenkor mérésügyi jogszabályokban előírt – időszakonkénti hitelesíttetését, cseréjét, plombálását saját költségére elvégezni
- a Fogyasztó kérésére a bekötési vízmérő rendkívüli felülvizsgálatáról, illetve hitelesíttetéséről gondoskodni
- a bekötési vízmérőt leolvasni és a fogyasztásról kiállított számlát a Fogyasztó részére eljuttatni
- a bekötővezeték, ezen belül a vízmérő ellenőrzésének, karbantartásának és cseréjének időpontjáról a Fogyasztót írásban értesíteni
- a fogyasztói panaszokat kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről a Fogyasztót írásban tájékoztatni
- a szolgáltatás tervezett műszaki okból szükségessé váló csökkentéséről vagy időszakos szüneteltetéséről, esetleges mennyiségi vagy minőségi változásairól a Fogyasztót a helyi sajtón keresztül, vagy közvetlenül értesíteni, szükség esetén ideiglenes ellátásáról gondoskodni
- mellékszolgáltatási szerződés megkötésekor, az elkülönített vízhasználó költségére, a mellékvízmérő üzembe helyezésekor azt bélyegzéssel és zárral ellátni

5.9. Reklamációk kezelése

A Fogyasztó bármilyen, a szolgáltatással kapcsolatos panasza, észrevétele esetén telefonon, írásban, elektronikus levél útján vagy személyesen fordulhat a Szolgáltató felé.

Személyesen és telefonon: a Szolgáltató 5. sz. mellékletében felsorolt Ügyfélszolgálati Irodáihoz

Írásban:

- a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáihoz (5. sz. melléklet)
- a Társaság központjához (9025 Győr, Országút u. 4.,
- Társaság üzemmérnökségeihez
- regisztrált felhasználók a www.pannon-viz.hu honlapon

A hibaelhárító vonalakon a Szolgáltató panaszokat nem tud fogadni.

Amennyiben a Fogyasztó ügye a Társaságnál nem nyer megnyugtató módon elintézés, az alábbi szervekhez fordulhat:

- a területileg illetékes önkormányzat,
- Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség (9022 Győr, Árpád út 32.)
- Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség (1088 Budapest, József krt.6.),
- Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi Kamara Békéltető Testület (Győr, Szent István u. 10/a).

6. Mérőberendezések

6.1. Vízmérő hitelesítés

A mérésügyi törvény értelmében a díjfizetés alapját képező vízmennyiség mérésére a mérésügyi szerv által akkreditált hitelesítő laboratóriumaiban hitelesített, és a hitelesítést, valamint a hitelesség időbeli hatályát jelző plombával ellátott vízmérő szolgál.

Az egyes mérők érvényességének időtartama:

Bekötési és törzshálózati mérők 4 év

Mellékmérők elszámolásra 6 év

A szolgáltatás igénybevételével egy időben a vízmérő a Szolgáltató tulajdonába kerül, melynek időszakos hitelesítéséről, cseréjéről, javításáról a Szolgáltató köteles gondoskodni.

A vízmérők cseréjét a Szolgáltató ütemezetten, tervezetten és dokumentáltan végzi. Szolgáltató a tervezett mérőcserét megelőzően értesíti a Fogyasztót. A lejárt

hitelességű vízmérők hitelesített mérőre történő cseréjét a Fogyasztó jelenlétében jegyzőkönyv kiállításával (8. számú melléklet) végzi a Szolgáltató. A jegyzőkönyv tartalmának valódiságát a Fogyasztó aláírásával tanúsítja. A Fogyasztó köteles az előre egyeztetett időpontban, a vízmérőcseréhez a hozzáférést biztosítani. Ha a vízmérőcsere a Fogyasztónak felróható okból hiúsul meg, a többletköltséget (pl. kiszállási díj) a Fogyasztó köteles megfizetni, és az új mérő felszerelésének biztosításáig Szolgáltató a jogszabályok szerinti általányt számláz.

A vízmérőcserét végző dolgozó a fogyasztási helyet, a vízmérő gyári számát, a plombák sértetlenségét és a számát ellenőrizni köteles. Ha rendellenességet tapasztal, jegyzőkönyvet kell felvennie, amit a Fogyasztó vagy meghatalmazottja is aláír. Ha a Fogyasztó a jegyzőkönyvet nem írja alá, a Szolgáltató két munkatársának aláírása is elegendő. Az aláírás megtagadását a Szolgáltató munkatársai a jegyzőkönyvben rögzítik. A jegyzőkönyv alapján a rendellenességet a Szolgáltató kivizsgálja és megszünteti, és az ezzel járó költségeket a Fogyasztóra hárítja.

6.2. Vízmérő beépítés

A vízmérő az áramló víz mennyiségének mérésére szolgáló hitelesített mérőeszköz, amit a vízellátó rendszeren megfelelően kialakított vízmérési helyre építenek be. A vízmérési helyet az ingatlan közterület felé eső 1 m-es sávjában kell kialakítani, úszótelkes beépítés esetén, vagy műszakilag indokolt esetben a vízmérési helyet közterületen is ki lehet alakítani, ebben az esetben a mérőhely helyét a jegyző állapítja meg.

A vízmérőhely kialakítását a 9. számú melléklet mutatja.

6.3. Mellékvízmérő

A mellékmérő az elkülönített vízhasználatok mérésére szolgál. A mellékmérő beépítés kialakítása a 13. számú mellékletben található. Fogyasztói igény esetén, műszakilag megfelelő kialakítás és mellékszolgáltatási szerződés megkötése után önálló elszámolási mérőként a Szolgáltató tulajdonába kerül és a mérési adatok az elkülönült vízhasználó díjfizetésének alapját képezi. Ebben az esetben a mérő hitelesítése a Szolgáltató feladata.

6.4. Locsolási vízmérő

A Fogyasztó igénybejelentése alapján lehetőség van locsolási vízmérő beépítésére, melyen elfogyasztott vízmennyiség után nem történik csatornahasználati díj számlázása. A beépítés részletes szabályait a 10. számú melléklet tartalmazza.

6.5. Ideiglenes mérő felszerelése

A Fogyasztó időszakos vízszolgáltatás igénybevételéhez ideiglenes bekötést / vízmérő felszerelést igényelhet. Az igénylés módja és a dokumentáció megegyezik a végleges

mérő beépítésével. Az ideiglenes bekötés illetve mérő megszüntetését a Fogyasztó költségére külön megrendelés alapján végzi a Szolgáltató.

6.6. Szennyvízmennyiség mérő

Szennyvízmennyiség mérő beépítése, működtetése, karbantartása és akkreditált laboratóriummal történő időszakos, rendszeres kalibrálása a Fogyasztó feladata. Csatornadíj számlázásra kizárólag érvényes kalibrálású mérőműszereken mért adatok fogadhatók el.

6.7. Kedvezmények

6.7.1. Locsolási kedvezmény

A családi házas, üdülős, illetve zöldövezeti fogyasztási hely lakossági Fogyasztója a május 1-től augusztus 31-ig tartó időszakra vonatkozó vízfogyasztásának 10%-a után jogosult csatornadíj kedvezményt igényelni. A Szolgáltató a locsolási kedvezmény igénylésére szolgáló igénylőlapot tárgyév elején az aktuális szolgáltatási díjtájékoztatóval együtt megküldi a Fogyasztó részére, amelyet a Fogyasztó legkésőbb tárgyév április 15-ig köteles Szolgáltató részére visszaküldeni. A késedelmesen benyújtott igénylést a Szolgáltató elutasítja. Vita esetén a Fogyasztó köteles a feladás tényét bizonyítani.

A locsolási kedvezményt a Szolgáltató évente egyszer, az elszámoló számlában írja jóvá. A locsolási kedvezmény az adott évre szól, azt a Fogyasztónak minden évben újból kell igényelnie.

Locsolási kedvezmény kizárólag annak a Fogyasztónak adható, aki rendelkezik érvényes szolgáltatási szerződéssel, de nem rendelkezik szennyvízmérővel, illetve locsolómérővel. Kedvezmény csak a bekötési vízmérőre (főmérő) kiszámlázott vízmennyiségre, illetve átalány vízfogyasztás elszámolása esetén adható. Az átalánymennyiségeket a vonatkozó önkormányzati rendeletek tartalmazzák.

Szolgáltató a locsolási kedvezményre vonatkozó kérelmet – a fenti feltételek teljesülése esetén – azon fogyasztók esetén utasíthatja el, akinek

- a.) locsolási célú ivóvízszükségletének kielégítésére a szolgáltató közműhálózatán kívüli egyéb alternatív – saját tulajdonú kút, vásárolt víz, felszíni vízhasználat – vízbeszerzési lehetősége van
- b.) locsolóvíz korrekció érvényesítését megelőzően a szolgáltató felé 30 napon túli díjhátraléka van.

Az a.) pontban foglaltakról Fogyasztó a kedvezmény igénylése iránti kérelemben nyilatkozik. Amennyiben Szolgáltató ellenőrzése során, vagy egyéb módon tudomására jut, hogy Fogyasztó valótlan tartalmú adatszolgáltatással Szolgáltatót megtévesztette, Szolgáltató a tárgyévra adott kedvezményt visszamenőlegesen törli, és feljelentést kezdeményez az illetékes hatóságnál.

6.7.2. Állattartási kedvezmény

Állattartók vízfogyasztásából számított szennyvízmennyiségét napi 40 l/nap számosállat vízfogyasztással lehet csökkenteni. A számosállat 500 kg élősúlynak felel meg.

A kedvezményt igénybe vevő Fogyasztóval a Szolgáltató külön megállapodást köt, mely a közüzemi szolgáltatási szerződés mellékletét képezi. A kedvezmény kérelemre a végszámlában kerül jóváírásra, ehhez a 11. számú melléklet szerinti Számosállat bejelentőlapot kell kitöltve a Szolgáltatóhoz eljuttatni.

6.7.3. Technológiai kedvezmény

Egyéb, szennyvizet nem eredményező tevékenység elkülönített mérése esetén szintén csökkenthető az ivóvízmérésen alapuló szennyvízmennyiség. Bizonyos technológiák jelentősen csökkentik a kibocsátott szennyvíz mennyiségét, ezért a szennyvizet nem eredményező technológiai folyamat vízellátásának leválasztása és mérősítése esetén kérelemre egyedi szerződés kötésére van lehetőség.

6.7.4. Építési csatornadíj kedvezmény

Azon Fogyasztók részére, kérelemre biztosítja a Szolgáltató az építkezés technológiai vízfogyasztásának mértékével egyező csatornadíj kedvezményt, aki az építkezést olyan ingatlanon végzi, ahol egyéb, szennyvizet is eredményező tevékenység folyik. Családi ház építése esetén a kedvezmény mértéke 50 m³, az építés teljes időtartamára, egyéb esetben technológiai számítással igazolt mennyiség után vehető igénybe.

6.8. Rendkívüli ellenőrzés

A Fogyasztó kötelessége a vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosítása, tisztán tartása, fagy elleni védelme, a mérő ellenőrzése, valamint annak rendellenes működése esetén a Szolgáltató értesítése. A vízmérő rendellenes működéséről a Fogyasztó a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni köteles. Ennek elmulasztásából eredő károkért a felelősség a Fogyasztót terheli. A Szolgáltató a Fogyasztó értesítését követően helyszíni ellenőrzést tart, amennyiben meggyőződik a bejelentés valóságáról, a mérőt lecseréli, a cseréről jegyzőkönyvet készít. A Szolgáltató a Fogyasztó további kételye esetén írásos kérelemre a mérőt rendkívüli ellenőrző vizsgálatra küldi. A vizsgálatról az Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal bizonyítványt állít ki a mérő javítás és újrahitelesítés nélküli tovább használatáról, vagy annak

alkalmatlanságáról. A megalapozott kérelem esetén a költségek a Szolgáltatót terhelik. Ekkor felül kell vizsgálni az elmúlt időszak számlázási adatait, meg kell állapítani a meghibásodás kezdeti időpontjának napját (a határnapot) és a vitatott időszakra az azt megelőző 365 nap fogyasztásából számított átlagfogyasztás alapján kell a fogyasztást meghatározni oly módon, hogy a határnapot megelőző legutolsó leolvasás napjától eltelt napok számát kell szorozni a számított napi átlagfogyasztással. Megalapozatlan kérelem esetén a pontossági vizsgálat költségei a Fogyasztót terhelik.

7. Leolvasás

A vízmérők leolvasása ütemezetten történik. A Fogyasztó köteles a vízmérő leolvasását a Szolgáltatónak lehetővé kell tenni, a vízmérő leolvasót az ingatlanra beengedni.

A leolvasásokat a Szolgáltató fényképes igazolvánnyal rendelkező munkatársai végzik /önleolvasás kivételével/.

A leolvasott fogyasztási érték és a leolvasás időpontja a vízmérő leolvasási listán kerül rögzítésre, melyet a leolvasó munkatárs aláírásával hitelesít. A Fogyasztóval történt közös leolvasás esetén a leolvasó lapot a Fogyasztó is aláírja. Amennyiben a leolvasás a Fogyasztó hibájából hiúsul meg, a Szolgáltató az előző időszak átlagfogyasztását figyelembe véve arányosított számlát készít.

7.1. Közületi állományban lévő Fogyasztók

- **Részszámlás közületi Fogyasztók** / fogyasztásuk nem éri el a havi 20 m³-t /

A részszámlás közületi Fogyasztók vízmérőinek leolvasását a Szolgáltató vízmérő leolvasói évente két alkalommal májusban, és novemberben végzik. A köztes időszakra átlagfogyasztás szerinti havi részszámlák kerülnek kibocsátásra.

- **Részlegesen mérősített társasházak közületi fogyasztói**

A bekötési mérők leolvasása minden páratlan hónapban történik. Amennyiben szükséges, illetve külön kérésre a leolvasásra a közös képviselő jelenlétében kerül sor. A bekötési mérőn leolvasott értékből a mellékmérők fogyasztása visszavonásra kerül.

- **Teljesen mérősített társasházak közületi fogyasztói**

Ezen társasházak vízmérőinek leolvasása félévente történik, mely alapján a főmérő-mellékmérő fogyasztása összevetésre kerül, majd a különbözet számlázásra kerül.

- **Nagyfogyasztók**

A Fogyasztókkal évente előre közölt időpontban, minden hónap első munkanapján történik a vízmérő leolvasása.

- **Hőközpontok**

A hőközpontok vízmérő adatait a Hőszolgáltató társaság szakemberei, minden hónap utolsó munkanapján olvassák le. A Szolgáltató előzetes egyeztetés után, minden év augusztus, szeptemberében ellenőrző leolvasást hajt végre, az említett társaság szakembereinek közreműködésével.

- **Egyéb közületi Fogyasztók**

20 m³ feletti kisleolvasztók esetében a leolvasás havi rendszerességgel történik.

7.2. Lakossági állományban lévő Fogyasztók

- **Részlegesen mérősített társasházban található mellékmérővel rendelkező lakossági Fogyasztók**

A leolvasott óraállások - önleolvasás alapján - minden páratlan hónap 5-ig bejelentőlapra érkeznek a Szolgáltatóhoz. A Szolgáltató évente egyszer a tulajdonos jelenlétében ellenőrző leolvasást tart.

- **Teljesen mérősített társasházban található mellékmérővel rendelkező lakossági Fogyasztók**

A minden év szeptember 30-án leolvasott óraállások - önleolvasás alapján – október 5-ig bejelentőlapra érkeznek a Szolgáltatóhoz. A Szolgáltató évente egyszer a fogyasztó jelenlétében ellenőrző leolvasást tart.

- **Családi házas Fogyasztók**

Ezen fogyasztói körben a vízmérőket évente kétszer olvassa a Szolgáltató, április-május hónapban ellenőrző, szeptemberben tényleolvasás történik. A köztes időszakokra részszámlák készülnek.

- **Idényfogyasztók**

Évente két alkalommal, júniusban és novemberben önleolvasás alapján a Fogyasztók jelentik a fogyasztási adatokat. Évente egyszer ellenőrző leolvasást tart a Szolgáltató.

7.3. Jeladás mérővel rendelkező lakossági és közületi fogyasztók

A mérők leolvasása az állományhoz (lakossági, közületi) tartozó számlázási ütemterv alapján történik. Amennyiben a távleolvasás valamilyen ok miatt megghiúsul, vagy a Szolgáltató a leolvasás során hibajelet észlel, a Szolgáltató jogosult az órát hagyományos módon leolvasni.

A vízmérő állások beküldhetők az meroallas@pannon-viz.hu e-mail címre, vagy az 96/523-312 FAX számra, a fogyasztói adatok (név, cím, fogyasztóazonosító, mérő gyári szám) pontos megadásával vagy regisztrált fogyasztóink részére elérhető a www.pannon-viz.hu oldalon a mérőállás bejelentés űrlap használatával.

8. Szabálytalan víziközmű-használat

A fogyasztó szabálytalanul használja a víziközműveket, ha

a) ivóvízbekötést (csatlakozást) létesít a szolgáltató hozzájárulása nélkül, továbbá ivóvizet vételez a vízmérő megkerülésével vagy kiiktatásával, továbbá a mérés befolyásolásával (a mérés befolyásolását valószínűsíti, ha a vízmérőn az illetéktelen beavatkozás, leszerelés céljából felszerelt zár, plomba sérült);

b) az ivóvíz közműhálózatba kapcsolt házi ivóvíz hálózatot helyi (egyedi) vízbeszerzéshez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) összeköti;

c) szennyvízbekötést létesít a szolgáltató hozzájárulása nélkül, vagy az ingatlanon keletkező szennyvizet más módon a szennyvízelvezető közműbe vezeti;

d) a házi vízellátó rendszerből vagy a szolgáltató hozzájárulásával felszerelt locsolási vízmérőn át vételezett vízből keletkezett szennyvizet a szolgáltató hozzájárulása nélkül a szennyvízelvezető közműbe juttatja;

e) csapadékvizet - a szolgáltató engedélye nélkül - a szennyvízelvezető rendszerbe vezeti;

f) a szennyvízelvezető rendszerbe a hatályos jogszabály által - a szolgáltató engedélye nélkül - meg nem engedett minőségű szennyvizet vezet be.

A feltárt illegális vízfogyasztásokról és csatornabekötésekről jegyzőkönyv készül melyet a Fogyasztó és Szolgáltató vagy megbízottjaik is aláírnak. Ha a Fogyasztó nem írja alá a jegyzőkönyvet, a Szolgáltató két dolgozójának aláírása is elegendő. A rendellenes szolgáltatás igénybevétel a Szolgáltató kérésére a Fogyasztó köteles megszüntetni. Ha a kérésnek a Fogyasztó nem tesz eleget a Szolgáltató a szükséges hatósági intézkedéseket megteszi a szabálytalan közműhasználat megszüntetése érdekében. Szabálytalan közműhasználat megállapítása esetén a fogyasztó a szabálytalanul vételezett ivóvíz, illetve a szabálytalanul elvezetett szennyvíz, valamint csapadékvíz díját a szabálytalan közműhasználat kezdetétől, a szabálytalanság megszüntetéséig terjedő időszakra köteles megfizetni a szolgáltató számlája ellenében. Amennyiben a fogyasztó a szabálytalan közműhasználat kezdetét hitelt érdemlően nem bizonyítja, a szabálytalan használatot a közmű kiépítése és a rácsatlakozási lehetőség rendelkezésre állásának időpontjától, de legfeljebb a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 324. §-ának (1) bekezdése szerinti elévülési idő tartamára – 5 év - visszamenőleg kell megállapítani. A leszámlázásra kerülő mennyiség a 10.4. pont szerint kerül meghatározásra:

9. Díjképzés

Az Önkormányzati törvény megalkotása óta a települési önkormányzatok kötelező feladata a település egészséges ivóvízzel történő ellátása. A szennyvízelvezetés és tisztítás 2003. évtől vált kötelező feladattá.

Az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény értelmében az ár megállapítási jogkör - az önkormányzati tulajdonú vízi közművek esetén - a tulajdonos települési önkormányzat képviselő testületéé.

Minden évben a Szolgáltató közgyűlése határozatban fogadja el az előterjesztett díjjavaslatot, melyet megküld a hatósági ár megállapítójának, azaz a települési Önkormányzat képviselő testületének, aki köteles az ármegállapítást közzé tenni, vagy a díjjavaslat elutasításáról a Szolgáltatót értesíteni.

Az Önkormányzat a hatósági árat, valamint annak alkalmazási feltételeit jogszabályban teszi közzé, melyről legkésőbb az ár érvénybelépésével egyidejűleg köteles a lakosságot tájékoztatni.

Az ár meghatározására hatással vannak az ide vonatkozó jogszabályok, a várható gazdasági iránymutatások, a műszaki változások, a fogyasztási szokások változása és sok más külső hatás is.

Az önköltség típusú ár felépítése a Szolgáltató önköltség számítási szabályzatában leírtak és a számlatükör figyelembe vételével történik, mind a közvetlen költség, mind a felosztásra kerülő általános költségek és ráfordítások tekintetében.

A Szolgáltató érvényesíteni kívánja a 2000-ben elfogadott EU Víz Keretirányelvében foglaltakat, mely szerint a víz árának fedeznie kell az összes költséget, mely költség jelenti a pénzügyi, az erőforrás és a környezeti költségeket egyaránt. A víz reális árának biztosítania kell a takarékos gazdálkodást, illetve forrást kell képeznie az erőforrások megőrzésére. A fogyasztóknak jobban hozzá kell járulniuk azok megtérüléséhez, valamint a Szolgáltató érvényt kíván szerezni a „szennyező fizet” elvének, ezért a Szolgáltató az alábbi fogyasztói kategóriákat hozta létre az ivóvíz szolgáltatásnál és szennyvízelvezetés és tisztításnál:

- lakossági fogyasztók
- állami, önkormányzati és egyéb intézmények
- közületi fogyasztók

9.1. Ivóvíz szolgáltatás egységdíja

Az ivóvízszolgáltatásért fizetett díjakra a kéttényezős szerkezet a jellemző, melynek lényege, hogy a fogyasztók vízmérő átmérőnként differenciáltan havi alapdíjat fizetnek függetlenül a fogyasztásuktól, ezen felül, a felhasználás függvényében, fogyasztásfüggő díj (m³ díj) kerül kiszámlázásra. Az alapdíj az állandó költségek egy részére nyújt fedezetet (amortizációs költségek, vízkészlet használati díj, energia lekötési díj, készenléti költségek, egyes fenntartási költségek, stb). Az ivóvíz szolgáltatás fogyasztásfüggő díja az egyes fogyasztói kategóriákban (lakossági, állami, önkormányzati és egyéb intézmények, valamint közületi fogyasztók) eltérő.

9.2. Szennyvízelvezetés és tisztítás egységdíja

A szennyvízelvezetés és tisztítás díja egytényezős szerkezetű, amely kizárólag a fogyasztásfüggő díjat tartalmazza fogyasztói csoportonként eltérő nagyságban.

A differenciálás során fokozott figyelmet szentelünk a szennyezés mértékére, ezért itt is 3 kategóriát különböztetünk meg:

- lakossági fogyasztók
- állami, önkormányzati és egyéb intézmények
- közületi fogyasztók

A fenti díjmeghatározás azokra az esetekre vonatkozik, amikor a közületi fogyasztó által kibocsátott szennyvíz elfogadható minőségű és a tervezési paraméterek és közcsatornába bocsáthatósági paraméterek közé esik, míg az ennél magasabb szennyezettségű vizek egyedi szerződés alapján, külön környezetvédelmi engedély birtokában, egyedi díjképzési kategóriába tartoznak.

Ezen felül a szolgáltatási díjat, a környezetterhelési díjról szóló 2003. évi LXXXIX. törvény alapján, vízterhelési díj terheli még.

10. Számlázás

A vízszolgáltatás és szennyvízelvezetés-tisztítás szolgáltatás díjairól a Szolgáltató a számlázási ütemtervének megfelelően készít számlát.

A lakossági állományban lévő Fogyasztók számláinak nyomtatását, postára történő adását megbízott vállalkozó végzi. Egyedi részszámla készítés az ügyviteli csoportnál is történhet.

Közületi állományban lévő, több fogyasztóhellyel rendelkező Fogyasztók esetében a részletező számlák mellé - az egy összegben történő utalást segítő - közületszámonkénti összesítő jegyzék készül. A Szolgáltató a számlát a fizetési határidő feltüntetésével postai úton juttatja el a Fogyasztó részére.

10.1. Tényszámla

A vízmérővel rendelkező Fogyasztó részére a leolvasott mérőállás szerint készített számla.

Közületi állományban lévő Fogyasztók részére havonta készül tényszámla. **Részlegesen mérősített társasházak részére** kéthavonta, páratlan hónapban készül tényszámla. A mellékmérők és a bekötési mérő közötti különbözetről félévente készül tényszámla a bekötési mérő szerinti fogyasztó részére.

Teljes mérős társasházban félévente készül tényszámla a mellékmérők és a főmérők közötti különbözetről.

Idényszámlák részére évente két alkalommal júliusban és decemberben készül tényszámla.

10.2. Részszámla

A tényleolvasások időtartama között, az előző évi fogyasztási adatokból számított átlagfogyasztás alapján készített számla.

1. Lakossági állományban lévő családi házas, állandó Fogyasztók: Összesen 11 db. számla kerül kiküldésre, a kiküldés ütemezése 3db/október/-5db/január/-3db/június/. Fogyasztó kérése esetén a havi átlagmennyiség módosítható.

2. Teljes mérős társasházban található mellékmérővel rendelkező lakossági fogyasztók: A fogyasztó negyedévente átlagfogyasztás alapján részszámlákat kap. A részszámlákban szereplő átlagfogyasztást a fogyasztás negyedévente egyszer módosíthatja.
3. Közületi Fogyasztók: a 20 m³ alatti Fogyasztók részére havonta készül számla: 10 darab részszámla és félévente 1-1 darab elszámolószámla.

10.3. Elszámoló számla /végszámla/

1. Lakossági állományban lévő családi házas Fogyasztóknál tényleolvasások után készül elszámoló számla, mely az elszámolási időszak alatt megküldött részszámla befizetések, valamint a társaságnál alkalmazott kedvezmények által korrigált fogyasztási értéket tartalmazza.
2. Teljes mérős társasházban található mellékmérővel rendelkező lakossági fogyasztóknál: tárgyév szeptember 30-i leolvasás után készül elszámoló számla, mely az elszámolási időszak alatt megküldött részszámla befizetések, valamint a társaságnál alkalmazott kedvezmények által korrigált fogyasztási értéket tartalmazza.

10.4. Átalányszámla

a.) Azon Fogyasztóknak készül, akik műszaki vagy egyéb okok miatt nem rendelkeznek vízmérő órával. Szolgáltató a lakó- és üdülőingatlanok vízfogyasztásánál az alábbi átalánymennyiségeket veszi figyelembe:

1. Beépített ingatlanok (telkek)

- udvari csappal 40 l/fő/nap
- épületen belüli, de lakáson kívüli közös vízcsappal* 60 l/fő/nap
- mint az előző pont, de lakáson kívüli közös vízöblítéses WC-vel 75 l/fő/nap
- épületen belüli, lakásokon belüli vízcsappal* 65 l/fő/nap

- mint az előző pont, de épületen belüli, lakáson kívüli közös vízöblítéses WC-vel 80 l/fő/nap
- épületen belül, lakásokon belüli vízcsappal és vízöblítéses WC-vel 95 l/fő/nap
- épületen belüli, lakásokon belüli vízcsapokkal, vízöblítéses WC-vel, hagyományos fűtésű (fürdőhengeres) fürdőszobával 120 l/fő/nap
- mint az előző pont, de hagyományos fűtésű helyett egyedi éjszakai áramfelvételes vízmelegítővel 150 l/fő/nap
- mint az előző pont, de központi melegvízellátással, illetőleg nem korlátozott fűtésű egyedi vízmelegítővel 180 l/fő/nap

2. Házikertlocsolás: Az ingatlan beépítetlen területen, de legfeljebb az ingatlanterület 50%-ának alapulvételével 1 l/m²/nap.

3. Gépkocsimosás (tömlővel) 400 l/szkg/hó

4. Állatállomány itatása (számosállatonként) 40 l/db/nap

5. Közkifolyókon fogyasztott víz átlánymennyiséget 150 m-es körzetben lakók száma szerint 30 l/fő/nap.

A számítás alapja a fogyasztóhely komfortfokozata illetve a fogyasztói létszám, melyet a Fogyasztó nyilatkozatban közöl.

b.) Azon fogyasztóknál, ahol 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.

Az a.) és b.) pontban meghatározott esetekben a Fogyasztó részére kéthavonta, páratlan hónapokban készül számla a fenti számítási mód alapján.

10.5. Számla kiegyenlítés módja

- **Kézpénz átutalási megbízás (csekk):** a számlához mellékelt kézpénz átutalási megbízás alapján történő postai befizetés. Lakossági és közületi Fogyasztó is kérheti.

- **Csoportos beszédési megbízás:** folyószámláról történő kiegyenlítési mód A Fogyasztó /körzet-fogyasztói azonosító szám megadása/ meghatalmazza a Szolgáltatót, hogy az esedékességkor a folyószámlájáról emelje le a szolgáltatás díját, ugyanakkor engedélyt ad a banknak, hogy ezt a szolgáltató részére lehetővé tegye.
- **Pénztári, készpénzes befizetés:** a Szolgáltató ügyfélszolgálati pénztáraiban pénztárbizonylat kiállításával történő befizetés lakossági és közületi Fogyasztó is igénybe veheti.
- **Banki átutalás:** A kiállított számla alapján, a banki ügymenet szerint.
- **Azonnali beszédési megbízás:** A közületi Fogyasztó és - Felhatalmazó levél kiállításával - a Szolgáltató külön megállapodást köt, melyet mindkét fél eljuttat saját pénztárára. A díjkiegyenlítést a Szolgáltató kezdeményezi saját bankjánál.

10.6. Fizetési határidő

A fizetési határidő a számla keltétől számított 8 naptári nap. A Szolgáltató a Fogyasztó tartozása esetén fizetési felszólítót küld, melynek költségeit – jogos számlareklamáció kivételével - a fogyasztóra hárítja.

A számlareklamációnak – jogszabályi előírás szerint - nincs halasztó hatálya a számla kiegyenlítésre. Jogos számlareklamáció esetén a befizetett összeget a törvényes kamattal együtt köteles a Szolgáltató a Fogyasztó részére megtéríteni. A Fogyasztó részletfizetési kérelmére, indokolt esetben, egyedi elbírás alapján részletfizetés biztosítható. Részszámla tartozás rendezésére kizárólag fizetési haladék adható.

10.7. Késedelmes fizetés

A számlán feltüntetett fizetési határidő után történő számlakiegyenlítés esetén, a jogszabályban meghatározott mértékű késedelmi kamat kerül felszámításra, melyről a Szolgáltató kamatterhelő levelet küld a Fogyasztó részére.

10.8. Külön eljárási költség

A szolgáltató jogosult az adóssal szemben felmerülő adminisztratív többletköltségek továbbhárítására melyet késedelmes alkalmanként a felszólításokban érvényesít. A késedelmes fizetéssel felmerülő többletköltségek díjszabása a Szolgáltató honlapján www.pannonviz.hu megtekinthető.

11. Fizetési hátralékok, kintlévőségek behajtása

A számlán feltüntetett fizetési határidőre nem rendezett díjtartozás esetén a szolgáltatás korlátozható, illetve szüneteltethető. Amennyiben ezen intézkedésekre sem rendeződik a tartozás, úgy jogi úton kerül érvényesítésre, fizetési meghagyás kibocsátásával, jogerős fizetési meghagyást követően végrehajtási eljárás indításával. Közületi Fogyasztó esetében felszámolási eljárás kezdeményezhető.

A szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése: A fizetési határidő lejártá után lakossági Fogyasztó tartozása esetén ajánlott levélben korlátozási felszólítót küldünk az adós részére, melyben ismertetésre kerül a fizetés elmaradásának egyéb következményei: fizetési meghagyás kibocsátása, szolgáltatási szerződés felmondása, szolgáltatás korlátozása, illetve szüneteltetése, ha a vízigény 150 m-en belül, vagy 4 emeletenként 50 l/fő/nap mennyiségben közkifolyóról, vagy más módon kielégíthető.

Közületi Fogyasztó esetén ajánlott levélben kizárási /szolgáltatás szüneteltetési/ felszólítót küldünk az adós részére, melyben a fizetés elmaradás egyéb következményei, fizetési meghagyás kibocsátása, szolgáltatási szerződés felmondása, szolgáltatás szüneteltetése, felszámolási eljárás kezdeményezése szerepel.

A Fogyasztó szolgáltatás-korlátozási, szüneteltetési felszólításával egyidejűleg a Szolgáltató értesíti az ÁNTSZ területileg illetékes intézetét, melynek ellentétes állásfoglalása hiányában a szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése végrehajtható.

A díjhátralék és behajtása érdekében felmerült költségek megfizetésének igazolásától öt naptári napon belül a szolgáltatáskorlátozást a Szolgáltató megszünteti. A korlátozás megszüntetésének díja és a díjhátralék behajtása során a Szolgáltatónál felmerült költségek a Fogyasztót terhelik.

Jogi eljárások: A jogi eljárás keretében fizetési meghagyás kibocsátását kéri a Szolgáltató, illetve a Fogyasztó ellentmondása esetén peres eljárást folytat le az illetékes bíróság előtt. Jogerős fizetési meghagyásra sem rendezett tartozás esetén a Szolgáltató végrehajtási eljárást indít. A jogi eljárás a végrehajtott szolgáltatáskorlátozással-, megszüntetéssel párhuzamosan folyik. Közületi Fogyasztóval szemben – a fentiek mellett - felszámolási eljárás is kezdeményezhető.

12. Adatvédelem

A Szolgáltató kötelezettségeinek teljesítése érdekében jogosult az adatvédelmi törvény keretein belül a Fogyasztó adatait felvenni, összegyűjteni, rögzíteni, rendszerezni, felhasználni, zártan kezelni és mások részére hozzá nem férhető módon továbbítani és tárolni. A Szolgáltató tevékenysége során gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi mindazon technikai és szervezési intézkedést, mely az adat és titokvédelmi szabályok betartásához szükségesek.

MELLÉKLETEK

- 1. számú melléklet:** Házi beemelők javítási jegyzőkönyve
- 2. számú melléklet:** Közműnyilatkozat
- 3. számú melléklet:** Tájékoztató ivóvízbekötéshez
- 4. számú melléklet:** Tájékoztató csatornabekötéshez
- 5. számú melléklet:** Ügyfélszolgálati irodák nyitva tartása
- 6. számú melléklet:** Megrendelő
- 7. számú melléklet:** Változás bejelentő
- 8.számú melléklet:** Jegyzőkönyv a fogyasztóhelyen történt munkavégzésről
- 9 számú melléklet:** Vízmérőhely kialakítása
- 10.számú melléklet:** Locsolómérő kialakítása
- 11.számú melléklet:** Számosállat bejelentőlap
- 12.számú melléklet:** Szennyvíztelepek paraméterei
- 13.számú melléklet:** Tájékoztató a mellékmérő beépítéséhez