



Pannon-Víz

alapítva 1884

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

# ÜZLETSZABÁLYZAT

2013. október

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

**Tartalomjegyzék**

1.	Bevezetés .....	4
1.1.	Az Üzletszabályzat célja .....	4
1.2.	Az Üzletszabályzat hatálya, érvényessége .....	4
1.3.	Az Üzletszabályzat módosítása .....	5
1.4.	A Szolgáltató bemutatása .....	5
1.5.	A Szolgáltató minőségpolitikája .....	6
2.	Fogalom meghatározások .....	7
3.	Szolgáltatási tevékenység ismertetése .....	13
3.1.	Ivóvíz szolgáltatás .....	14
3.1.1.	Víztermelés .....	14
3.1.2.	Víz tisztítás .....	14
3.1.3.	A tisztított víz szállítása, elosztása .....	14
3.2.	Szennyvízelvezetés, tisztítás .....	14
3.2.1.	Szennyvízelvezetés .....	15
3.2.2.	Szennyvíz befogadás feltételei .....	15
3.2.3.	Szennyvíztisztítás .....	15
3.3.	Minőség ellenőrzés .....	15
3.4.	A szolgáltatási tevékenység teljesítésében résztvevő harmadik személyek .....	16
4.	A szolgáltatás általános feltételei .....	17
4.1.	Víziközmű-törzshálózatba történő bekötés és üzemelés .....	17
4.1.1.	A szolgáltatás igénybevételének általános lehetőségei és feltételei .....	17
4.1.2.	Bekötések és törzshálózati fejlesztések .....	18
4.1.3.	Közös bekötések .....	18
4.1.4.	Szolgalmi joggal érintett bekötések .....	19
4.1.5.	Hatósági kötelezés .....	19
4.1.6.	Utólag feltárt bekötések .....	19
4.2.	A közműves ivóvízellátás .....	20
4.2.1.	Az ivóvízbekötés műszaki feltételei .....	20
4.2.2.	Mérőhely kialakítása .....	21
4.2.3.	Tűzvíz vételi hely, tűzcsapok .....	21
4.2.4.	Közkifolyók .....	21
4.3.	A közműves szennyvízelvezetés .....	22
4.3.1.	A szennyvízbekötés műszaki feltételei, megvalósítása .....	22
4.3.2.	A szennyvízbekötés üzembe helyezés előtti ellenőrzése .....	23
4.3.3.	Nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátása .....	24
4.3.4.	Szennyvíz minőségére, vizsgálatára vonatkozó előírások .....	24
4.4.	A víz- és szennyvízbekötés folyamata .....	25
4.4.1.	Bekötési igény bejelentése, megrendelése .....	25
4.4.2.	Tervek véleményezése, engedélyezése .....	27
4.4.3.	Új bekötés megvalósítása .....	27
4.5.	Közműnyilatkozatok, közműgyeztetések .....	28
5.	Általános Szerződési Feltételek .....	29
6.	Szerződéses kapcsolatok .....	29
6.1.	A közüzemi szerződés megkötés feltételei .....	29
6.2.	A közüzemi szerződés megkötésének folyamata (új bekötés esetén) .....	30
6.3.	A szerződés tartalmi követelményei .....	31
6.4.	A szerződés módosítása .....	32
6.5.	Felhasználó személyében történő változás .....	32
6.5.1.	Felhasználó változás bérbeadás, használatba adás, haszonélvezeti joggal terhelt ingatlan esetén .....	33
6.5.2.	Felhasználó változás rendezése Felhasználó elhalálása esetén .....	34



6.5.3.	Felhasználó változás egyéb esetei.....	34
6.5.4.	Felhasználó változás kezelése tartozás esetén .....	35
6.6.	A szerződés megszűnése, felmondása .....	35
6.6.1.	Szerződés rendes felmondása .....	35
6.6.2.	A Szolgáltató által történő azonnali hatályú felmondás .....	36
6.6.3.	A szerződés megszűnésének egyéb esetei .....	36
6.6.4.	Elszámolás a szerződés megszűnése esetén.....	37
6.7.	Szerződésszegés .....	37
7.	Mellékvízmérővel elkülönített vízhasználókra vonatkozó szabályok .....	39
7.1.	Mellékszolgáltatási szerződés megkötésének feltételei .....	39
7.2.	Mellékszolgáltatási szerződés felmondása.....	40
7.3.	Mellékvízmérő üzembe helyezése .....	40
7.3.1.	Locsolási célú mellékvízmérő.....	40
7.4.	Díjfizetés.....	41
7.5.	Mellékvízmérők hitelesítése, cseréje, javítása .....	41
8.	A szolgáltatás teljesítésére vonatkozó rendelkezések.....	43
8.1.	A szolgáltatott ivóvíz minősége .....	43
8.2.	A szolgáltatás folyamatossága .....	43
8.3.	Üzemzavar .....	43
8.4.	Előre tervezett korlátozás, szolgáltatási szünettel járó munkálatok .....	43
8.5.	Hibaelhárítás .....	44
8.6.	A vízfogyasztás mérése, leolvasás .....	45
8.6.1.	Vízfogyasztás mérése.....	45
8.6.2.	Leolvasás .....	45
8.7.	Szennyvízmennyiség-mérés .....	47
8.8.	Fogyasztásmérők cseréje, hitelesítése, kalibrálása.....	49
8.9.	A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás alkalmazásának szabályai .....	51
8.10.	Díjfizetés.....	52
8.11.	Elszámolás, számlázás .....	53
8.11.1.	Számlázási módok .....	54
8.11.1.1.	Tényszámla.....	54
8.11.1.2.	Részsámla .....	54
8.11.1.3.	Elszámoló számla.....	55
8.11.1.4.	Vég számla .....	55
8.11.1.5.	Átalányszámla .....	55
8.11.2.	Kedvezmények.....	55
8.11.2.1.	Locsolási kedvezmény .....	55
8.11.2.2.	Állattartási kedvezmény.....	56
8.11.2.3.	Technológiai kedvezmény .....	56
8.11.2.4.	Építési csatornadíj kedvezmény .....	56
8.11.3.	Számlakifogás.....	56
8.11.4.	Elszámolás meghibásodás, hibás mérés és mérési eredmények hiánya esetén 57	57
8.12.	Számla kiegyenlítés .....	58
8.12.1.	Számla kiegyenlítés módja .....	58
8.12.2.	Fizetési határidő.....	58
8.12.3.	Részletfizetési kedvezmény .....	59
8.12.4.	Késedelmes fizetés .....	59
8.13.	Fizetési hátralékok, kintlévőségek behajtása.....	59
8.13.1.	Fizetési emlékeztető .....	60
8.13.2.	Fizetési felszólító korlátozásról, felfüggesztésről .....	60
8.13.3.	Jogi eljárás .....	60
8.13.3.1.	Fizetési meghagyás kibocsátása .....	61
8.13.3.2.	Végrehajtási eljárás elindítása .....	61



8.13.3.3.	Felszámolási eljárás .....	61
8.13.4.	A tartozás rendezésének módja .....	61
8.13.5.	Követelések behajtása külső adósságkezelő társaság bevonásával .....	61
8.13.6.	Behajtási költségek .....	62
9.	Egyéb rendelkezések .....	63
9.1.	Ellenőrzések .....	63
9.1.1.	Szolgáltatói ellenőrzések .....	63
9.1.2.	A házi ivó-, és szennyvízhálózat Felhasználói ellenőrzése .....	64
9.2.	Szabálytalan víziközmű-használat .....	65
9.2.1.	Szabálytalan víziközmű használat meghatározása .....	65
9.2.2.	Szabálytalan víziközmű használatára vonatkozó elszámolás .....	66
9.3.	Az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, visszaállítása .....	66
9.3.1.	Az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, visszaállítása .....	66
9.3.2.	Az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása alóli mentesség .....	68
9.4.	Víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése a Felhasználó kérésére .....	68
10.	Adatvédelem .....	70
11.	Ügyfélszolgálat .....	71
11.1.	Az ügyfélszolgálati tevékenységi kör .....	71
11.2.	Műszaki ügyfélszolgálati tevékenység .....	72
11.3.	Diszpécscsaszolgálat .....	72
11.4.	Felhasználói megkeresések fajtái .....	73
11.5.	Reklamációk és panaszügyek intézése .....	73
12.	Vitás kérdések rendezése .....	75
12.1.	Békéltető testület .....	75
12.2.	Fogyasztóvédelem .....	75
12.3.	Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal .....	75
12.4.	Egyéb fórumok .....	75
12.5.	Bírósági kikötések .....	76
12.6.	Felügyeleti és érdekképviseleti szervek .....	76
13.	Mellékletek .....	77

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

## 1. Bevezetés

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvényben (a továbbiakban Törvény) foglaltak alapján, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) engedélyével a Pannon – Víz Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató) az ellátási területén közműves ivóvízellátást és közműves szennyvízelvezetést- és tisztítást végez.

A Törvény 47. § (1) bekezdése értelmében a Szolgáltató köteles üzletszabályzatot kidolgozni és azt szerződéses kapcsolataiban alkalmazni.

A Törvényben foglalt felhatalmazás alapján a Szolgáltató az alábbi üzletszabályzatot (továbbiakban Üzletszabályzat) alkotja.

### 1.1. Az Üzletszabályzat célja

Az Üzletszabályzat célja a hatályos jogszabályok által meghatározott keretek között a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások általános műszaki, kereskedelmi, elszámolási és fizetési szerződési feltételeinek meghatározása, valamint a Szolgáltatóra és a Felhasználóra háruló jogok és kötelezettségek rögzítése.

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.

### 1.2. Az Üzletszabályzat hatálya, érvényessége

Az Üzletszabályzat területi hatálya a Szolgáltató működési területére, személyi hatálya a Szolgáltatóra és a vele kapcsolatban álló Felhasználókra terjed ki.

Az Üzletszabályzat határozott időre érvényes. A Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal, mint felettes hatóság jelen Üzletszabályzatot ..... számú határozatával .....napjával jóváhagyta. A jóváhagyás időtartama: .....év.

Az Üzletszabályzat hatálybalépésének dátuma a Társaság honlapján ([www.pannon-viz.hu](http://www.pannon-viz.hu)) való közzététel napja.

A Hivatal által jóváhagyott Üzletszabályzatot a hatálybalépése előtt létrejött jogviszonyokra is alkalmazni kell.

A Szolgáltató mindenkor érvényes és hatályos Üzletszabályzata megtekinthető a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban és a Társaság honlapján. A Szolgáltató az Üzletszabályzatot kérésre bárkinek rendelkezésre bocsátja, térítés ellenében arról másolatot készít.



### 1.3. Az Üzletszabályzat módosítása

Amennyiben a vonatkozó jogszabályok változása az Üzletszabályzatban foglaltakra is kihat, úgy a Szolgáltató köteles az Üzletszabályzatot a hatályos jogszabályoknak megfelelően módosítani.

A Szolgáltató az Üzletszabályzat, annak mellékletei egyoldalú módosításának jogát fenntartja.

Az Üzletszabályzat jogszabályváltozás, illetve egyéb ok miatti módosításának – egységes szerkezetbe foglalt - tervezetét a honlapján közzéteszi, és a közzétételt követően legalább 20 napos véleményezési határidőt biztosít. A közzétett példányban jól látható módon kell feltüntetni a módosításra kerülő részeket. A vélemények, észrevételek megküldésének, valamint az ezekről való egyeztetés módjáról a Szolgáltató a honlapján a Felhasználókat tájékoztatja.

A beérkezett véleményeket és észrevételeket a határidő lejárta után a Szolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti. A Szolgáltató a módosított Üzletszabályzat tervezetét jóváhagyásra benyújtja a Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal részére a véleményezési határidő lejártát követő 15 napon belül, mellékelve a szabályzat kidolgozásánál el nem fogadott észrevételeket, továbbá az ezekről lefolytatott egyeztetések jegyzőkönyveket.

Szolgáltató köteles a Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal által jóváhagyott – módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt - Üzletszabályzatát a Hivatal jóváhagyó határozatának közlésétől számított 3 napon belül honlapján közzétenni, valamint a Felhasználókat az ügyfélszolgálati irodákban történő kifüggesztés útján értesíteni.

Amennyiben a Felhasználó nem ért egyet a Szolgáltató által egyoldalúan módosított Üzletszabályzat módosított részével, úgy 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.

A Felhasználó által kezdeményezett olyan jellegű szerződésmódosítás, amely túlmutat az Üzletszabályzatban a Felhasználó részére felkínált választási lehetőségeken a szerződéses feltételekre vonatkozóan, nem keletkeztet a Szolgáltató számára szerződésmódosítási kötelezettséget.

### 1.4. A Szolgáltató bemutatása

Cégnév: "Pannon-Víz" Víz-, Csatornamű és Fürdő Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
Rövidített név: „PANNON-VÍZ” Zrt.

Székhelye: 9025. Győr, Országút u.4.

Honlap: [www.pannon-viz.hu](http://www.pannon-viz.hu)

E-mail: [iktato@pannon-viz.hu](mailto:iktato@pannon-viz.hu)

Telefonszám: 96/522 600

Fax: 96/310 833

Adószám: 1140 1429-2-08

Tulajdonosa: Győr Megyei Jogú Város és további 100 önkormányzat

Alapítási év: 1995.

Cégbejegyzés száma: Cg. 08-10-001658

A Szolgáltató elérhetőségei a 1. sz. mellékletben találhatóak.



Pannon-Víz

## Üzletszabályzat

A Pannon-Víz Zrt. jogelődjét, a 'Győri Vízvezetéki Részvénytársaságot' az országban második vízműként, 1884 -ben alakították meg Győr polgárai. Több generációval később is ma az ország legjelentősebb vízmű vállalatainak egyike. Napjainkban a Kisalföldön és a Bakonyalján összesen 126 településen nyújt egészséges és biztonságos víziközmű szolgáltatást.

A 'PANNON-VÍZ' Víz Csatornamű és Fürdő Zártkörűen Működő Részvénytársaság részvényei 100%-ban önkormányzati tulajdonban vannak. Legnagyobb tulajdonos 61%-os vagyoni részesedéssel Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata.

### **1.5. A Szolgáltató minőségpolitikája**

A Szolgáltató ellátási területén közműves ivóvíz szolgáltatással valamint közműves szennyvízelvezetéssel és tisztítással áll a Felhasználók rendelkezésére. Célja a szolgáltatás folyamatos és zavartalan biztosítása, ami a Felhasználók 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. Fogalom meghatározások

Az Üzletszabályzatban előforduló fontosabb fogalmak:

- *alapidj:* a víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj;
- *átadási ár:* a víziközműves kapcsolódó szolgáltatás ellenértéke, az átadott víz ára vagy az átvett szennyvíz kezelési díja;
- *átadási pont:* olyan víziközmű, amely beépített mérőberendezés, elzáró szerelvény és mintavételi lehetőség útján biztosítja két víziközmű-rendszer kapcsolatát, valamint az összekapcsolt víziközmű-rendszerek üzemeltetése során az ivóvízátadás-, átvétel és a szennyvízátadás-, átvétel mennyiségi és minőségi elszámolásának műszaki feltételeit,
- *átadott szennyvíz:* a víziközmű-Szolgáltató által másik víziközmű-Szolgáltatónak szennyvízelvezetési- és tisztítási céllal átadott szennyvíz;
- *átadott víz:* a víziközmű-Szolgáltató által más víziközmű-Szolgáltató részére nyújtott szolgáltatás keretében átadott ivóvíz;
- *bebocsátó:* aki a bebocsátási helyen a szennyvíz-törzshálózatra bekötött ingatlanról a szennyvízelvezetés szolgáltatási ponton a közműves szennyvízelvezető törzshálózatba szennyvizet, vagy a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-bebocsátási ponton nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet bocsát be;
- *bebocsátó hely:* közműves szennyvízelvezetés esetében a szennyvízelvezetés szolgáltatási pontja, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz esetében pedig a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátási pontja;
- *bekötési vízmérő:* felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz-bekötővezeték végpontjára telepített mérő,
- *csatlakozó hálózat:* több felhasználási hely ivóvizét az ivóvíz-bekötővezeték végpontjától a házi ivóvízhálózatokba szállító vízvezeték-hálózat (csatlakozó ivóvízhálózat), vagy több felhasználási hely szennyvizét a házi szennyvízhálózatból a szennyvíz-bekötővezeték végpontjáig szállító vezeték-hálózat (csatlakozó szennyvízhálózat), amely az érintett felhasználási helyek szerinti ingatlantulajdonosok közös tulajdonát képezi,
- *egészségügyi intézmény:* az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 3. § g) pontja szerinti intézmény;
- *egyéb víz:* a szennyvíz törzshálózatba bocsátott települési, háztartási vagy ipari szennyvíznek nem minősülő, a víziközmű-Szolgáltató hozzájárulásával bebocsátott használt víz;
- *ellátási terület:* olyan, települési közigazgatási területtel vagy területekkel egyértelműen behatárolható terület, amelyen belül a Felhasználók részére az adott víziközmű-szolgáltatást ugyanaz a Szolgáltató végzi,
- *elkülönített felhasználói hely:* felhasználási helyen belül minden, önálló vízhasználattal rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény;
- *elkülönített vízhasználó:* az elkülönített felhasználói hely tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója
- *felhasználási hely:* az a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan, amelyen a víziközmű-szolgáltatást a Felhasználó igénybe veszi,
- *Felhasználó:* a víziközmű-szolgáltatást a Törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa,





- *fizető*: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet, amely a közüzemi szerződésben a Felhasználó helyett, a Felhasználó írásos hozzájárulásával, a meghatározott felhasználási helyen a szolgáltatás ellenértékének és egyéb díjának kiegyenlítését írásban vállalta.
- *fogyasztásmérő*: a vízmennyiség vagy a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz:
  - ivóvízmérő: a bekötési vízmérő és a mellékvízmérő mellett az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz és annak tartozékai:
    - *átadási vízmérő*: Szolgáltatók között a mennyiségi elszámolás mérésére szolgáló, az átadási ponton beépített ivóvízmérő,
    - *ikermérő*: egy vagy több ingatlan különböző felhasználási helyei ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz bekötővezeték végpontjára csillagpontosan kialakított bekötési vízmérők,
    - *locsolási vízmérő*: locsolási célú vízhasználat mérése céljából ivóvíz-bekötővezetékre telepített kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő vagy ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő,
    - *törzshálózati vízmérő*: közvetlenül a törzshálózati felhasználási helyekre, többek között közterületi vízvételi helyre telepített vízmérő;
  - szennyvízmennyiség-mérő: a szennyvízhálózatba beépített – az áramló szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgáló – kalibrált mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait is:
    - *átadási szennyvízmennyiség-mérő*: az átadó és az átvevő szennyvízhálózatának csatlakozási pontján, vagy összekötő vezetéken, az átadó és az átvevő által egyeztetett helyen, az átadó által beépített, kalibrált szennyvízmennyiség-mérő,
    - *közműves szennyvízmennyiség-mérő*: a szennyvíz mennyiségének mérésére alkalmas, a Felhasználó által a Szolgáltató jóváhagyásával beépített műtárgy, berendezés, amelyet a Felhasználó akkreditált, kalibráló laboratórium igénybevételével hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz;
- *fogyasztással arányos díj*: 1 m<sup>3</sup> szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja;
- *gazdálkodó szervezet*: a Polgári Törvénykönyv 685. § c) pontja szerinti gazdálkodó szervezet;
- *gyermekintézmény*:
  - a nemzeti köznevelésről szóló törvény szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai nevelési-oktatási intézmény, és az ezekhez tartozó kollégium,
  - a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti bölcsőde, családi napközi, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet, ha
- *házi ivóvízhálózat*: a felhasználási hely ivóvízfogyasztását biztosító – az ingatlan alkotórészét képező – vezeték, amely a vízkivételi helyig szállítja a vizet, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen vízmérő berendezés elhelyezésére szolgáló akna),
- *házi szennyvízhálózat*: a felhasználási helyen keletkező szennyvíz összegyűjtését szolgáló – az ingatlan alkotórészét képező – vezeték, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen szennyvízmennyiség-mérő, szennyvízminőség-ellenőrző akna, szennyvíz-előkezelő mű),
- *háztartási szennyvíz*: rendszeres emberi tartózkodás céljára szolgáló területről vagy szolgáltatásból származó szennyvíz, az emberi anyagcseréből és háztartási



tevékenységből származik, nem tartalmazhat talajvizet illetve csapadékvizet, és nem minősül veszélyes hulladéknak;

- *honlap*: a Szolgáltató honlapja, elérhetősége [www.pannon-viz.hu](http://www.pannon-viz.hu)
- *ingatlan*: a Törvény alkalmazásában az egy helyrajzi számmal rendelkező földrészlet (telek);
- *ivóvíz-bekötővezeték*: a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanon az ivóvíz-törzshálózat és a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között kiépített vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely
  - bekötési vízmérő esetében
    - *úszótelkes és telekhatáron kialakított zártosorú beépítésnél az épület külsőfal síkjáig terjed,*
    - *egyéb esetekben a bekötési vízmérőt követően a vízmérési helyen beépített elzáró-szerelvény bekötési vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakasz végéig terjed,*
  - bekötési vízmérő hiányában az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan-határvonaláig húzódó vezetékszakasz végéig terjed,
- *ipari szennyvíz*: minden olyan szennyvíz, amely ipari vagy kereskedelmi tevékenységből származik, és nem minősül háztartási szennyvíznek, vagy csapadékvíznek és nem veszélyes hulladék;
- *ivóvízvételi hely*: az ivóvizet szállító vezeték azon része, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékből ivóvíz vételezése lehetséges;
- *ivóvíz-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan*: az az ingatlan, amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvíz-szolgáltatásra lehetőséget ad, vagy olyan szennyvíz-elvezetési hely, amely a közműves szennyvíz-elvezetési szolgáltatás igénybevételére ad lehetőséget;
- *ivóvíz-törzshálózat*: olyan a víziközmű-rendszer részét képező hálózat, amely az ivóvíz-főnyomóvezetékéből, az erre kapcsolt elosztóvezetésekből és ezek berendezéseiből áll;
- *kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés*: nem gravitációs körülmények között üzemeltetett, nyomás alatti vagy vákuumos elven működő szennyvízelvezető hálózat;
- *közüteményi Felhasználó*: a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet 55/A. § szerinti Felhasználó;
- *közműfejlesztési kvóta*: víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolni kívánt ingatlanhoz a Szolgáltató által a közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett részére biztosított vagy biztosítandó kapacitás, amelynek mértékegysége: m<sup>3</sup>/nap,
- *közműves ivóvízzel ellátott*: az, akinek lakhelye legfeljebb 150 méteres körzetén belül közterületen a közműves ivóvízfogyasztásra módot nyújtó ivóvízvételi hely található;
- *közterületi vízvételi hely*: lakossági ivóvíz-fogyasztás, vagy rendkívüli helyzet esetén tűzvíz vételezésére vagy egyéb
  - közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízellátási rendszer;
- *lakossági Felhasználó*: az a természetes személy Felhasználó, aki nem jövedelemszerző gazdasági tevékenység keretében, saját háztartása, üdülő vagy hétvégi ház, garázs ellátása érdekében veszi igénybe a víziközmű szolgáltatást, valamint a társasház és a lakásszövetkezet,
- *mellékvízmérő*: a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített ivóvízhasználat mérésére szolgáló mérő,
- *mellékszolgáltatási szerződés*: az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közüzemi szerződés;



- *műszakilag elérhető*: az a törzshálózat, amely a víziközmű-bekötővezeték (ivóvíz-bekötővezeték, illetve szennyvíz-bekötővezeték) kiépítésével elérhető, és az igényelt kapacitás rendelkezésre áll;
- *nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz- bebocsátási pont*: a szennyvíz törzshálózatnak vagy szennyvíztisztító telepnek e célra kijelölt és kialakított része; amely vízjogi üzemeltetési és hulladék kezelési engedéllyel rendelkezik;
- *nyíltárkos bemérés*: a víziközmű-hálózat vezetékai és műtárgyai természetben azonosítható pontjainak nyílt munkaárokban geodéziai mérési technológiával történő bemérése EOVS rendszerben;
- *nyomáspróba*: zártszelvényű, 1 bar-nál nagyobb nyomás alatti folyadékszállító hálózatok minőségvizsgálatára előírt módszer;
- *rendszeres emberi tartózkodás céljára alkalmas ingatlan*: életvitelszerű tartózkodásra és ezt lehetővé tevő víziközmű-szolgáltatás igénybevételére lehetőséget adó körülmények megléte
- *szennyvíz-bebocsátási pont*: a szennyvízelvezetés szolgáltatási pont vagy a települési folyékonyhulladék-bebocsátási pont;
- *szennyvíz-bekötővezeték*: az ingatlanon keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű szennyvízelvezetés esetén a csapadékvizeknek a szennyvíz törzshálózatba történő bevezetésére szolgáló vezeték, amelynek a végpontja, ha
  - gravitációs: a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 méter távolságra telepített ellenőrzőaknáknak vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneteli oldala, ezek hiányában
    - telekhatáron kialakított zárt sorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
    - nem telekhatáron kialakított zárt sorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,
  - kényszeráramoltatású: szennyvizet a gravitációs szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetén a szennyvíz beemelő szivattyú szívócsonkja vagy vízbevezető rácsozata, továbbá a szennyvizet kényszeráramoltatású szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetében – az átemelő szivattyú, vagy vákuumszelep elhelyezésétől függetlenül – a szennyvíz beemelő szivattyú szívócsonkja, vízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep Felhasználó felőli oldala;
- *szennyvíz törzshálózat*: olyan, a víziközmű-rendszer részét képező hálózat, amely a szennyvíz főgyűjtőből, az erre kapcsolt mellékgyűjtőkből és ezek berendezéseiből áll,
- *szennyvíz előtisztító (előkezelő) berendezés*: a szennyvízelvezető mű káros szennyezésének megelőzését szolgáló műtárgy (vízilétesítmény), amely a szennyvíz bebocsátás előtt - a vízjogi engedélyben illetve jogszabályban előírt határértékre - tisztítja a szennyvizet;
- *szennyvízelvezetési hely*: az a szennyvíz törzshálózatba bekapcsolt ingatlan, illetve azon belül mindazon elkülönített felhasználói hely, amelyeknek vízhasználata mellékszolgáltatási szerződés alapját képező mellékvízmérővel mért, és szennyvizei elvezetését a házi szennyvízhálózat biztosítja;
- *szennyvíztisztító telep*: a víziközmű szennyvíztisztítási feladatait szolgáló önálló része, amelyek szennyvizek mechanikai, biológiai vagy harmadik tisztítási fokozattal történő tisztítását biztosítja, a kapcsolódó iszapkezelési technológiával együtt;
- *szolgáltatási díj*: a víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékeként a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény szerint fizetendő díj, amely két részből áll, alapidjából és fogyasztással arányos díjből
- *szolgáltatási pont*:
  - ivóvíz-szolgáltatási pont:
    - az ivóvíz-bekötővezetéknek a Felhasználó felőli végpontja,



- a Szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közüzemi szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont,
- a Szolgáltató által üzemeltetett rendszer átadási pontja,
- szennyvízelvezetési szolgáltatási pont: a szennyvíz-bekötővezeték Felhasználó felőli végpontja, amely
  - gravitációs bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneti oldala, ezek hiányában
    - zártos beépítés esetén az épület külső falsíkja,
    - nem zártos beépítés esetén az ingatlan határvonala,
  - kényszeráramoltatású rendszer esetén
    - az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,
    - az ingatlan szennyvízeit kényszeráramoltatású szennyvíztörzshálózatba juttató rendszer esetén az átemelőszivattyú elhelyezésétől függetlenül szennyvíz beemelő szivattyújának szívócsonkja, vagy szennyvízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep elhelyezkedésétől függetlenül a vákuumszelep Felhasználó felőli oldala,
- a Szolgáltató és a Felhasználó közötti közüzemi szerződésben meghatározott pont,
- a Szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közüzemi szerződésben meghatározott pont,
- a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja;
- *szolgáltatót ivóvíz:* közüzemi jogviszony keretében a Felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételezés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz;
- *települési szennyvíz:* háztartási, vagy háztartási és ipari szennyvíz, továbbá egyesített elvezető rendszer esetén ezek csapadékvízzel képzett keveréke;
- *új üzem:* olyan üzem, amely 2013.03.01 követően
  - kezdi meg működését,
  - kezdi meg a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló 220/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében meghatározott anyagok (a továbbiakban: Szennyezőanyag lista) felhasználásával járó tevékenységét, vagy
  - legalább 20%-kal tartósan megnöveli az e rendelet hatálybalépését megelőző időszakhoz képest a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagok felhasználását;
- *üzem:* az a természetes vagy – a lakásszövetkezetek kivételével – jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki (amely) a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagot használ, továbbá a Szennyezőanyag listában meg nem jelölt anyagokat a küszöbérték 10%-át elérő mértékben bocsát be a közműves szennyvízelvezető műbe;
- *vízi-közmű:* olyan közcélú vízellátási mű, amely
  - település vagy települések közműves ivóvízellátását, ezen belül az ivóvíztermelést, az ehhez kapcsolódó ivóvízbázis-védelmet, az ivóvízkezelést-, tárolást-, szállítást és elosztást, felhasználási helyekre történő eljuttatást, mindezekhez kapcsolódóan a tűzvíz biztosítását vagy
  - a közműves szennyvízelvezetés során (egyesített rendszer esetén a csapadékvíz-elvezetést is ideértve) a szennyvíz felhasználási helyekről történő összegyűjtését, elvezetését, tisztítását, a tisztított szennyvíz hasznosítását, elhelyezését szolgálja,



- **víziközmű-fejlesztés:** vízi-közműre irányuló olyan beruházási vagy felújítási tevékenység, mely célja szerint új víziközmű létesítését, a meglévő víziközmű bővítését, rekonstrukcióját és pótlását is magába foglalhatja,
- **víziközmű-működtetés:** a víziközmű üzemeltetésével, valamint a víziközmű-fejlesztéssel kapcsolatos tevékenységek összessége,
- **víziközmű-rendszer:** a víziközművek olyan egybefüggő struktúrája, amely:
  - önállóan, kizárólag egy település ellátását biztosítja (szigetüzem),
  - önállóan, több település ellátását is szolgálja, és rajta a tulajdoni viszonyok azonosak,
  - átadási pontokkal egyértelműen körülhatárolt, a kapcsolódó szolgáltatás nyújtását is, vagy kizárólagosan azt biztosítja,
  - átadási pontokkal egyértelműen körülhatárolt, kapcsolódó szolgáltatással kiegészülve egy településre nézve, vagy azonos tulajdoni viszonyok mellett több településre nézve, képes biztosítani a víziközmű-szolgáltatás műszaki feltételeit,
- **víziközmű-szolgáltatás:** a közműves ivóvízellátás az ahhoz kapcsolódó tűzvíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás, ide értve az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetést is, mely tevékenységek által megnyilvánuló szolgáltatások közül az egyiket, vagy mindkettőt a Szolgáltató a Felhasználó részére közüzemi jogviszony keretében nyújtja (a továbbiakban együtt: víziközmű-szolgáltatási ágazatok),
- **víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan:** az az ingatlan vagy ingatlanrész
  - a) amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvízellátásra lehetőséget kínál, vagy
  - b) amelyen a keletkező szennyvíz részben, vagy egészben történő elvezetése érdekében a szennyvíz-bekötővezeték, vagy a szennyvíz bekötővezeték és a csatlakozó szennyvízhálózat kiépült,
- **víziközmű üzemeltetése:** a víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a Szolgáltató által végzett mindazon tevékenységek összessége, amelyek a jogszabályokban és az üzemeltetési szerződésben előírt követelmények teljesítése érdekében okszerűen merülnek fel, különösen a víziközmű műszaki értelemben vett napi üzemben tartása, karbantartása és javítása, közüzemiszerződés-kötés, számlázás, ügyfélszolgálat működtetése,
- **víziközműves kapcsolódó szolgáltatás:** szerződés alapján a Szolgáltató által más Szolgáltató részére nyújtott ivóvíz-értékesítési vagy szennyvízelvezetési- és tisztítási szolgáltatás,
- **víziközmű hálózat:** az ivóvíz-törzshálózat, a szennyvízelvezető törzshálózat a kapcsolódó víziközmű szerelemek, a csatlakozó ivóvíz-, illetve szennyvízhálózatok, valamint az ivóvíz és a szennyvíz bekötővezetékek együttesen;
- **Szolgáltató:** az a víziközmű-szolgáltatást végző gazdasági társaság, amely a Vksztv. alapján működési engedélyt kapott, jelen esetben a Pannon-Víz Zrt.
- **vízzárási próba:** az épített, zártszelvényű, gravitációs elven működő folyadék szállító hálózatok minőségvizsgálatára előírt módszer.



### 3. Szolgáltatási tevékenység ismertetése

A Szolgáltató a Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal által kiadott engedélyben meghatározott ellátási területen köteles víziközmű-szolgáltatás nyújtásáról gondoskodni. A Szolgáltató a rábízott víziközmű-szolgáltatás keretében – a víziközmű-rendszer teljesítő képességének mértékéig – fogadja a víziközmű-rendszerre rácsatlakozni kívánók igényeit, a Felhasználóknak - törvény által előírt minőségű - ivóvizet szolgáltat, elvégzi a felhasználási helyen keletkező szennyvizek összegyűjtését, elvezetését és tisztítását.

A Szolgáltató a víziközmű rendszereinek szakszerű és biztonságos üzemeltetését a jogszabályi követelményeknek megfelelő – hatóságok által jóváhagyott - üzemeltetési szabályzatok és utasítások szerint végzi. Az üzemeltetési szabályzatokban került meghatározásra az ivóvíz szolgáltatás és a szennyvízelvezetés és tisztítás folyamatában résztvevő rendszerek konkrét feladatai.

#### **Alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások:**

- vízmérő értékesítés,
- szennyvízbekötés,
- szakfelügyelet,
- közműegyeztetés,
- nem közművel elvezetett szennyvízszállítási közszolgáltatás díja,
- vízbekötés,
- vízszolgáltatás szüneteltetése és visszaállítása,
- vízszolgáltatás korlátozása és visszaállítása,
- vízszolgáltatásból történő kizárás,
- meghiúsult kizárás miatti kiszállási díj
- vízmérők reklamációs vizsgálata,
- vízmérők cseréje kisebb névleges átmérőre,
- tűzcsapról vízvételzés,
- távadás mérőóra hydro-rádió felszerelése,
- plombálás,
- kiszállási díj,
- folyószámla kivonat (a Felhasználó külön kérésére),
- számlamásolat,
- felhasználó változással kapcsolatos díjak,
- fölösiszap kezelés,
- többlet szennyezőanyag átvállalás.

#### **Alaptevékenységen kívüli tevékenységek**

- ipari víz szolgáltatás,
- elkülönített rendszerű csapadékvíz elvezetés,
- kamerás csatornavizsgálat,
- csőtörés keresés,
- ködgépes vizsgálat,
- kútkamera vizsgálat,
- automata szennyvíz mintavétel,
- építési, szerelési munkák,
- gépbérletek.



 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

A felsorolt tevékenységek díjai a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján megtekinthetők.

### **3.1. Ivóvíz szolgáltatás**

Az ivóvíz szolgáltatás folyamata olyan tevékenységek sorozatából áll, amelynek során a vízbázisból kitermelt ivóvíz eljut a Felhasználóig. Ebbe a folyamatba beletartozik a víztermelés, víztisztítás, szállítás és elosztás.

#### **3.1.1. Víztermelés**

A Szolgáltató működési területén lévő vízbázisokra telepített kutakból termeli ki – a vízjogi engedélyben szabályozott mennyiségben - a nyersvizet. A kitermelt víz tározókba kerül. A vízbázisokon rendelkezésre álló vízkészletek védelme érdekében a védőidomok és védőterületek fenntartása megoldott.

#### **3.1.2. Víztisztítás**

Szolgáltató a kitermelt nyersvíz esetében - minőségétől függően – a víztisztító berendezések segítségével olyan technológiát alkalmaz, amely az előírt vízminőségi paramétereket biztosítja. A víztisztítás leggyakoribb módja a vas és mangántalanítás. A víztermelés és tisztítás általában egy telephelyen történik.

#### **3.1.3. A tisztított víz szállítása, elosztása**

A tisztított víz szállítása, elosztása hidraulikailag méretezett csővezetéseken (távvezeték, fővezeték, törzshálózat, bekötő vezeték) történik. A csúcsidejű fogyasztások kiegyenlítésére medencék, tározók állnak rendelkezésre. A szükséges nyomást nyomásfokozók, magas tározók (hidroglóbusz, víztorony) biztosítják.

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

### **3.2. 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 Felhasználónak a házi szennyvízhálózat karbantartásáról, működőképes állapotának fenntartásáról gondoskodnia kell.



### 3.2.1. Szennyvízelvezetés

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. Az összegyűjtött szennyvíz a csatornahálózaton, szennyvízátemelőkön és nyomóvezetékeken keresztül jut el a tisztítótelepre.

### 3.2.2. Szennyvíz befogadás feltételei

A szennyvízelvezető törzshálózatba csak olyan minőségű és mennyiségű szennyvíz vezethető be, amely a telephelyen 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 Szolgáltató a szennyvízelvezető törzshálózatba bocsátott szennyvíz kibocsátási körülményeit, a kibocsátott szennyvíz minőségét előzetes értesítés nélkül jogosult ellenőrizni. Az ellenőrzésről a Felhasználó 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 Felhasználó bizonyítékai bemutatása mellett észrevételt tehet.

A környezetvédelmi hatóság a káros mértékű szennyezést kibocsátó Felhasználó tevékenységét bírságozhatja, korlátozhatja, illetve szüneteltetheti.

### 3.2.3. Szennyvíztisztítás


A szennyvíz tisztítása biológiai szennyvíztisztító telepeken valósul meg, ahol - a mechanikai tisztítást követően - a szennyvíz szennyezőanyag tartalma mesterséges oxigénbevitel mellett a tisztítóberendezésben elszaporodott baktériumok élettevékenysége során lebomlik. A keletkező baktériumtömeg, mint fölös iszap kikerül a rendszerből és további kezelés-, víztelenítés és stabilizálás után a mezőgazdaságban tápanyagként hasznosul. A tisztított szennyvíz – felszíni víz - a befogadóba kerül elvezetésre.

## 3.3. 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 a közegészségügyi hatóság részéről. Az ivóvíz minőségi adatok a Szolgáltató honlapján megtalálhatók. Az átadási pontokon befogadott szennyvíz minőségének ellenőrzése a közcsatornába bocsátott szennyvíz mennyiségétől és jellemző minőségétől függően meghatározott gyakorisággal történik. A szennyvíztisztítókról a befogadóba vezetett szennyvíz ellenőrzés a környezetvédelmi hatóság által jóváhagyott önellenőrzési tervekben meghatározott feltételekkel és gyakorisággal történik.



 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

A szennyvíz minőségének ellenőrzése a kibocsátási technológiáktól függő gyakorisággal történik.

### **3.4. A szolgáltatási tevékenység teljesítésében résztvevő harmadik személyek**

A Szolgáltató a szolgáltatás teljesítése során harmadik személyeket (vállalkozókat) vehet igénybe. A Szolgáltatóval szerződött vállalkozókat a honlapon közzétett Beszerzési Szabályzat tartalmazza.

## 4. A szolgáltatás általános feltételei

### 4.1. Víziközmű-törzshálózatba történő bekötés és üzemelés

#### 4.1.1. A szolgáltatás igénybevételének általános lehetőségei és feltételei

Az ingatlan tulajdonosa a víziközmű-rendszer üzembe helyezésétől, vagy meglévő rendszer bővítésétől, számított egy éven belül köteles az ingatlant víziközmű-rendszerbe beköttetni, ha

- az ivóvízellátás vagy szennyvízelvezetés- és tisztítás biztosításához szükséges víziközmű-rendszer a közterületen az ingatlanról műszakilag elérhető módon kiépült és műszakilag rendelkezésre áll, és
- az ingatlan használata rendszeres emberi tartózkodáshoz kötődik.

Adott ingatlan tekintetében mentesül a tulajdonos a bekötési kötelezettség alól ha

- vízellátó rendszernél: hatályos vízjogi üzemeltetési engedéllyel üzemeltet saját célú vízellátó létesítményt,
- szennyvízelvető rendszernél: hatályos vízjogi üzemeltetési engedéllyel üzemeltet egyedi szennyvízkezelő létesítményt, egyedi zárt szennyvíztárolót vagy saját célú szennyvíztisztító telepet.
- az állam mint tulajdonos, a Nemzeti Eszközkezelő Zrt által a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyektől megvásárolt lakóingatlanok esetében.

A Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége közműves ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig, közműves szennyvízelvezetés- és tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a szennyvíz- befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn.

A víziközmű törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését a Szolgáltatónál az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója kezdeményezheti, akinek a Szolgáltató a bekötés lehetőségeiről és feltételeiről tájékoztatást ad. A bekötés folyamatát a 4.4. pont részletezi.

Amennyiben a bekötést nem a felhasználási hely tulajdonosa kezdeményezi – a járási hivatal által elrendelt bekötés kivételével – a Szolgáltató hozzájárulása csak a tulajdonos előzetes írásbeli hozzájárulásával adható meg.

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanok bekötését külön-külön bekötő vezetékekkel kell megvalósítani.

Ha a víziközmű (víziközmű létesítmény vagy bekötővezeték) nem állami vagy önkormányzati beruházásban jön létre, a beruházó (Felhasználó) a víziközmű tulajdonjogát a víziközmű üzembe helyezésének időpontjában az ellátásért felelősre (állam vagy települési önkormányzat) átruházza. Az átruházásról a felek szerződést kötnek.

Ha a beruházás (bekötés) harmadik személy ingatlanán valósult meg, akkor a víziközműnek a vízvezetési szolgálmi jogát kell az ellátásért felelősre átruházni.

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

Az ellátásért felelős köteles az átruházáshoz hozzájárulni, ha a beruházás (bekötés) megvalósításához annak megkezdése előtt írásban hozzájárult.

Az átruházással az ellátásért felelős tulajdonába került vagyontárgyakat a víziközmű Szolgáltató részére üzemeltetésre átadja.

#### **4.1.2. Bekötések és törzshálózati fejlesztések**

Amennyiben a törzshálózat műszakilag nem elérhető, a Szolgáltató az igénybejelentést elutasítja.

Abban az esetben, ha az ingatlan bekötése csak a víziközmű bővítésével, törzshálózati fejlesztéssel (hosszának vagy kapacitásának növelésével) oldható meg, akkor az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója költségére lehet a beruházást megvalósítani.

Abban az esetben, ha bekötés nem a víziközmű-törzshálózati beruházás részeként, azzal egy időben valósul meg, a víziközmű-bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez a Szolgáltató hozzájárulása szükséges.

A víziközmű-bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez a Szolgáltató hozzájárulása szükséges

Új üzem esetén a hozzájárulás feltétele egyebek mellett a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló jogerős hatósági engedély alapján létesített berendezés megléte. A hozzájárulást a bebocsátónak kell beszerezni azzal, hogy amennyiben a Szolgáltató 15 napon belül nem nyilatkozik, a hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, kivéve, ha a szennyvíz előtisztító berendezés létesítésére irányuló kötelezettségét a bebocsátó nem teljesítette.

A Szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez a csatlakozás kezdeményezőjének tervet kell benyújtania és a megvalósult beruházás tulajdonjogának az ellátásért felelős részére történő átruházásáról szóló jognyilatkozatot és szerződést a kérelemhez csatolni kell.

A Szolgáltató a hozzájárulásról a kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül nyilatkozni köteles.

Ha a benyújtott terv az előírásoknak nem felel meg formai vagy műszaki okból, a Szolgáltató a hozzájárulás megadását a terv kiegészítéséhez vagy megfelelő új terv benyújtásához kötheti.

A kötelező közműnyilvántartással kapcsolatban előírt geodéziai bemérésekről – a hálózatba bekötést kezdeményező költségére – a Szolgáltatónak kell gondoskodnia.

#### **4.1.3. Közös bekötések**

Ha közös bekötéssel a víziközmű-szolgáltatás műszakilag megoldható – a felhasználási helyek tulajdonosai írásbeli szerződése és a Szolgáltató előzetes hozzájárulása alapján – több szomszédos felhasználási hely ellátására közös bekötővezeték és csatlakozó hálózat építhető.



Közös bekötés esetén a felhasználási helyek tulajdonosai külön szerződésben a víziközmű közös használatából eredő jogokat és kötelezettségeket rögzítik. A közös bekötést kezdeményező kérelemhez csatolt szerződés tartalmazza:

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

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanok megosztása vagy egyesítése esetén az új állapotnak megfelelő bekötések megépítéséről, illetőleg megszüntetéséről – eltérő megállapodás hiányában – az ezzel járó költségek viselése mellett a telekalakítás kezdeményezőjének kell gondoskodnia.

#### **4.1.4. Szolgalmi joggal érintett bekötések**

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 igénybevételeivel is elvégezhető. A szerződésnek tartalmaznia kell a víziközmű elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A szerződést a Szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez kell csatolni.

A felhasználási helyek tulajdonosai közötti szerződés vagy megállapodás hiányában – ha a szomszédos ingatlant érintő bekötővezeték megvalósítása és üzemeltetése az ingatlan rendeltetésszerű használatát nem zárja ki, vagy lényegesen nem akadályozza – a járási hivatal a szomszédos ingatlanra vízvezetési és szennyvízelvezetési szolgálatot alapíthat.

Amennyiben a felhasználási hely mellett a törzshálózat megépül, és az abba való bekötés nem okoz aránytalan hátrányt, a szolgalmi jog alá vont ingatlan ez alól tehermentesíteni kell.

#### **4.1.5. Hatósági kötelezés**

Az illetékes járási hivatal kötelezi az ingatlan bekötésére, ha az ingatlan tulajdonosa a 4.1.1. pontban foglalt bekötési kötelezettségét nem teljesíti.

A környezetvédelmi és vízügyi hatóság az ingatlan tulajdonosát közérdekből – tekintet nélkül a fentiekben meghatározott határidőre vagy feltételre – kötelezi az ingatlan bekötésére, és ezzel a víziközmű-szolgáltatás igénybevételeire, ha a saját célú vízellátó létesítmény, egyedi szennyvízkezelő létesítmény vagy egyedi zárt szennyvíztároló közegészségügyi, környezetvédelmi vagy vízgazdálkodási szempontból káros hatása állapítható meg.

#### **4.1.6. Utólag feltárt bekötések**

Az utólag feltárt bekötéseknél, amennyiben a Felhasználó a Szolgáltatóval nem tud megegyezni, a Szolgáltató kezdeményezésére a Felhasználót a járási hivatal kötelezi:

- a Szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés, a bekötéssel összefüggő építmény, berendezés, felszerelés elbontására, illetőleg leszerelésére,



- a berendezés átalakítására, ha azzal műszaki szempontból megfelelővé válik és ahhoz a Szolgáltató hozzájárult,
- a Szolgáltatói hozzájárulás utólagos megszerzésére, ha a berendezés műszaki szempontból megfelel.

A Szolgáltató kérelmére a járási hivatal a Felhasználót kötelezi a Szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés, a bekötéssel összefüggő műtárgy, berendezés, felszerelés elbontására, leszerelésére.

A hozzájárulás hiányában végzett bekötés esetén a Felhasználót a Szolgáltató a jogkövetkezményekre történő figyelem-felhívással együtt írásban, igazolható módon felszólítja a létesítmény átalakítására, ha azzal a bekötés műszaki szempontból megfelelővé válik.

## 4.2. A közműves ivóvízellátás

### 4.2.1. Az ivóvízbekötés műszaki feltételei

Az ivóvíz-bekötővezeték létesítéséről és a szükséges eszközökről, művekről a megrendelő költségére a Szolgáltató gondoskodik. Üzembe helyezett ivóvíz-törzshálózaton a bekötési vízmérő felszerelését, cseréjét, leszerelését, valamint a csatlakozás készítését a Szolgáltató vagy megbízottja végzi.

Egy felhasználási hely ellátására több ivóvíz-bekötővezeték csak katasztrófavédelmi vagy műszaki okból létesíthető.

A felhasználási hely közműves ivóvízellátása érdekében szükséges vízelosztó, nyomásfokozó, nyomáscsökkentő vagy megszakító berendezés létesítéséhez, illetve a katasztrófavédelmi célokat szolgáló külön ivóvíz-bekötővezeték létesítéséhez a Szolgáltató hozzájárulása szükséges.

A Szolgáltató a hozzájárulás megadásával egyidejűleg köteles közölni a bekötés létesítéséhez szükséges munkák, a helyszíni szemle és nyomáspróba várható költségeinek összegét, melyet a megrendelő köteles megelőlegezni.

Ha az ivóvíz-bekötővezetéken a nyomáspróbát, a fertőtlenítést és a nyíltárkos bemérést a Szolgáltató jelenlétében elvégezték, annak használatbavételéhez a Szolgáltató írásbeli hozzájárulást ad.

A bekötési vízmérőt üzembe helyezésekor a Szolgáltató illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy záró bélyeggel látja el.

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

A víziközmű-hálózatba történő első vagy ismételt bekötés, továbbá az ivóvíz bekötővezeték átépítése, cseréje vagy felújítása esetén bekötési vízmérőt kell felszerelni.

Az ivóvíz-bekötővezeték felújítását és cseréjét, amennyiben indokolt, az ivóvíz törzshálózat felújításával egy időben kell elvégezni.

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

Az ivóvíz közműhálózatba bekapcsolt házi ivóvízhálózatot saját célú vízkivételi művel összekötni tilos.

#### **4.2.2. Mérőhely kialakítása**

A vízmérőhelyet az ingatlanon az ingatlan közterület felé eső 1 méteres sávjában kell kialakítani. Úszótelkes, zárt sorú beépítés esetén vagy műszakilag indokolt esetben a vízmérőhely épületen belüli közös helyiségben, faliszekrényben, más megoldás hiányában közterületen is kialakítható. A közterületi elhelyezés esetén ennek helyét a Szolgáltató egyetértésével a jegyző állapítja meg. A közterületen létesített vízmérőhellyel kapcsolatos karbantartási, ennek elmulasztása esetén bekövetkező kártérítési kötelezettség a Felhasználót terheli.

A bekötési vízmérő beépítése során a házi ivóvízhálózatba a bekötési vízmérőt követően elzáró szerelvényt, visszacsapó szelepet, valamint leürítőt kell beépíteni az ivóvíz-törzshálózat vízminőségének megóvása érdekében, továbbá fagyvédelem céljából.

A Felhasználó köteles gondoskodni a vízmérőakna, vagy vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztán tartásáról, a vízmérő és szerelvényei fagy elleni megfelelő védelméről, üzemképes állapotának fenntartásáról.

#### **4.2.3. Tűzvíz vételi hely, tűzcsapok**

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

A Szolgáltató közszolgáltatási feladatai ellátásához – az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltség egyidejű értesítésével – a közterületen lévő tűzcsapról vizet vételezhet.

A Szolgáltató a közterületi vízvételi helyet a helyi önkormányzat képviselő testülete és az illetékes közegészségügyi szakhatóság, a tűzcsapot az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltség előzetes hozzájárulásával helyezheti át vagy szüntetheti meg.

#### **4.2.4. Közkifolyók**

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

A Szolgáltató és a helyi önkormányzat képviselő testületének hozzájárulása szükséges a közkifolyóknak nem háztartási célú vízhasználatra (így különösen építkezés, gépkocsi mosás, locsolás), történő rendszeres igénybevételéhez.

Abban az esetben, ha a fentiek szerinti vízhasználat díját és fizetésének módját jogszabály másként nem állapítja meg, az ivóvíz-törzshálózatról történő közterületi vízvétel a helyileg illetékes önkormányzat vízfogyasztásának minősül, a díjat a Szolgáltatónak a települési önkormányzat fizeti.

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

A közkifolyókon történő vízfogyasztás mennyiségét ivóvízmérő hiányában arányosítással vagy műszaki számítással kell megállapítani.

A Szolgáltató a saját költségén ideiglenesen telepített, valamint írásbeli közüzemi szerződéssel nem érintett közkifolyót a polgármester hozzájárulása nélkül is jogosult megszüntetni.

### **4.3. A közműves szennyvízelvezetés**

#### **4.3.1. A szennyvízbekötés műszaki feltételei, megvalósítása**

A Szolgáltató köteles a szennyvízelvezető- és tisztítóművek teljesítőképességének megfelelően keletkező szennyvizet (egyesített rendszerű csatornahálózat esetén a csapadékvíz is) károkozás nélkül elvezetni és a vízjogi üzemeltetési engedélyben foglaltaknak megfelelően tisztítani.

Egy ingatlan ellátására több szennyvíz-bekötővezeték csak műszakilag indokolt okból a Szolgáltató hozzájárulásával létesíthető

A szennyvíz-bekötővezeték létesítését, annak a már üzemeltetett törzshálózatra való bekötését a Szolgáltató köteles megrendelő költségére elvégezni, vagy elvégeztetni. A szennyvíz-bekötővezeték megépítését, illetve a szennyvíz törzshálózatra való bekötését a megrendelő költségére és a Szolgáltató hozzájárulásával építés kivitelezési jogosultsággal rendelkező személy is elvégezheti.

Üzemelő kényszeráramoltatású szennyvíz törzshálózatba a szennyvíz-bekötővezeték csatlakoztatását kizárólag a Szolgáltató végezheti, illetve végeztetheti.


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

Ha a szennyvíz-bekötővezeték vagy házi szennyvízhálózat az elfolyó szennyvíz ellenőrzésére alkalmas aknával nincs ellátva, továbbá, ha a szennyvíz-bekötővezeték az ingatlanon keletkező szennyvizek elvezetésére – a vízhasználat megnövekedése, az ingatlanok egyesítése, megosztása vagy egyéb okból – már nem alkalmas, a jegyző a tulajdonost a víziközmű megfelelő átalakítására vagy megszüntetésére kötelezheti.

Új üzem esetén a szennyvíz törzshálózatba az ingatlan csak akkor kapcsolható be, ha azzal egyidejűleg a szennyvíz előtisztításához szükséges berendezés üzembe helyezhető, és annak a vízjogi üzemeltetési engedélyezésére irányuló eljárás megindult vagy jogerősen lezárult.

Abban az esetben, ha közműves szennyvízelvezetésre- és tisztításra irányuló igény a Szennyezőanyag listában (220/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében) meghatározott anyagokat felhasználó üzem részéről merül fel, a közüzemi szerződés az illetékes vízügyi hatóság jóváhagyásával válik érvényessé.

A szennyvízelvezető mű káros szennyezése esetén – megfelelő szennyvíz előtisztító berendezés hiányában, vagy szakszerűtlen üzemeltetése miatt – a külön jogszabály szerint az arra hatáskörrel rendelkező hatóság a bebocsátót a szennyvíz előzetes tisztításához szükséges berendezés létesítésére, korszerűsítésére vagy a meglévő berendezés megfelelő üzemeltetésére kötelezi.

 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

A szennyvíz-bekötővezetéken át történő szennyvíz- vagy egyesített rendszer esetén csapadékvíz-visszáramlás miatt az ingatlanon vagy az azon lévő épületben bekövetkező elöntések megakadályozását szolgáló műszaki védelem kialakítása az ingatlan tulajdonosának a feladata.

A gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózat üzemeltetője az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlapszintje feletti szifonszinttel rendelkező lefolyókba jutó szennyvíz, károkozás nélküli elvezetését biztosítja. Az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlapszintje alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén (pl.: pince építése során) az ingatlantulajdonos visszaáramlás elleni hurokkal ellátott szennyvíz-átemelővel, fedlapszint feletti szifonszint esetén visszaáramlást gátló szerelvény vagy átemelő beépítésével biztosíthatja az elöntés elleni védelmet.

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

Amennyiben, a Felhasználó a szennyvíz előzetes tisztításához szükséges berendezés használatára kötelezett, akkor annak jogszerű kialakítására és üzemképes állapotának fenntartására is a Felhasználó köteles.

#### **4.3.2. A szennyvízbekötés üzembe helyezés előtti ellenőrzése**

A Szolgáltató a szennyvíz-bekötővezeték építésére vonatkozó hozzájárulás megadásával egyidejűleg köteles közölni a szennyvíz-bekötővezeték létesítéséhez szükséges munkák, a vízzárósági – kényszeráramoltatású rendszer esetén a működőképességi – próbák, a helyszíni ellenőrzés és nyíltárkos bemérés várható összegét, melyet a megrendelő köteles megelőlegezni. A nyomott bekötés nyomáspróbájának elvégzése a kivitelező feladata. Geodéziai bemérés elkészítése a beruházó feladata.

A Szolgáltató köteles az ellenőrzést, illetve a vízzárósági – kényszeráramoltatású rendszer esetén a nyomáspróbát, a nyíltárkos bemérést az időpont előzetes közlésével, a megépítés bejelentésétől számított 8 napon belül megtartani.

Az ellenőrzés, a vízzáróság és a működőképesség próbájának eredményét írásban kell rögzíteni.

Abban az esetben, ha a víziközművet a hozzájárulásban foglaltaknak megfelelően alakították ki, a szemle, valamint a próbák sikeresek voltak, a nyíltárkos bemérését elvégezték, a használatbavételhez a Szolgáltató írásbeli hozzájárulást adott, akkor a szükséges szennyvíz előtisztító berendezés üzemeltetését a környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi hatóság engedélyezi.

A szennyvízelvezetési hely használatba vételére vonatkozó hozzájárulásban meg kell határozni a szennyvíznek a szennyvízelvezető műbe vezethető napi átlagos mennyiségét, melynek növeléséhez a Szolgáltató hozzájárulása szükséges.

Amennyiben a helyszíni ellenőrzés során a hozzájárulásban foglaltaktól eltérő beépítést vagy más, az üzembe helyezést akadályozó körülményt állapítanak meg, a Szolgáltató az üzembe helyezést megtagadhatja, és azt a hozzájárulásban foglalt feltételek teljesítéséhez, az akadályok megszüntetéséhez kötheti.



 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

#### **4.3.3. Nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátása**

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

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

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

#### **4.3.4. Szennyvíz minőségére, vizsgálatára vonatkozó előírások**

A szennyvíz törzshálózatba biológiailag bontható - külön jogszabályban vagy hatóság határozatában meghatározott minőségű - szennyvíz, illetve szennyezőanyag vezethető be.

Tilos olyan szennyezőanyag-tartalmú szennyvíz, illetve külön jogszabály szerinti szennyezőanyag bevezetése (bebocsátása), amely

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

Elválasztott rendszerű szennyvízelvezető műbe csapadékvizet, egyesített rendszerű szennyvízelvezető műbe a víznyelőn keresztül szennyvizet, illetőleg a csapadékvíz-elvezető műbe szennyvizet juttatni tilos.

A Szolgáltató a szennyvízelvezető műbe bebocsátott szennyvíz minőségét külön jogszabály alapján jogosult megvizsgálni, illetve a bebocsátott szennyvíz minőségét folyamatosan ellenőrizni, nem lakossági Felhasználó esetén előzetes értesítés nélkül is, amelyet bebocsátó nem akadályozhat.

Bebocsátó köteles a mintavételi feltételeket biztosítani, a kibocsátott szennyező anyagok mennyiségét és minőségét befolyásoló változásokat, valamint azok kezdő és befejező időpontját az ellenőrzésre jogosultnak bejelenteni. Naptári évre, időszakra vagy a működési ciklusra tervezett üzemnapok számát megadni, az ellenőrzésre jogosult képviselőjének kérésére a szennyező anyagok kibocsátásával kapcsolatos anyagfelhasználásra vonatkozó adatokat közölni, az üzemnaplót az ellenőrzésre jogosult képviselőjének bemutatni. Bebocsátó köteles a mintavételi helyeket mintavételre alkalmas állapotban tartani, azok megközelíthetőségét biztosítani.

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

Külön jogszabályban meghatározottak alapján az arra kötelezett bebocsátónak az önellenőrzés részletes szabályait be kell tartania. Szolgáltató jogosult az önellenőrzési rendszer megbízhatóságát, a hatósági határozatban előírt követelményeknek való megfelelést ellenőrizni.

Amennyiben elválasztott rendszerű szennyvízelvezető hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, a Szolgáltató a jogellenes állapot megszüntetéséről szóló kétszeri felszólítás után jogosult, a bevezetett csapadékvíz-mennyiség után kétszeres mértékű szennyvízelvezetési díjat kiszámlázni.

#### **4.4. A víz- és szennyvízbekötés folyamata**

##### **4.4.1. Bekötési igény bejelentése, megrendelése**

###### Kezdeményezés

A vízi-közmű törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését a Szolgáltatónál az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója kezdeményezheti.

###### Előzetes tájékoztatás

A bekötéssel kapcsolatos lehetőségekről és feltételekről a Szolgáltató személyesen vagy telefonon nyújt előzetes tájékoztatást. Írásbeli tájékoztatáskérés esetén a Szolgáltató 15 napon belül köteles a szükséges tájékoztatást írásban megadni.

A műszaki jellegű információkról a Szolgáltató illetékes üzemmérnökségei (1. sz. melléklet: Elérhetőségek), az adminisztratív és egyéb tudnivalókról az ügyfélszolgálatok adnak felvilágosítást. Nem lakossági Felhasználók által kezdeményezett bekötéseknél az illetékes üzemmérnökségek műszaki csoportjaihoz kell fordulni.

Az ügyfélszolgálaton történő személyes megjelenéskor a Felhasználó a szóbeli információkon kívül egy írásos tájékoztatót is kap, amelyből megtudhatja a bekötésre vonatkozó részleteket.

Az előzetes tájékoztatás során a Felhasználónak át kell adni az igény jellegétől függően a létesítendő bekötés és/vagy víziközmű létesítmény megvalósításával kapcsolatos formanyomtatványokat.

###### Szolgáltatói hozzájárulás

A felhasználási hely törzshálózatához történő csatlakozásához a Szolgáltató hozzájárulása szükséges. A hozzájárulás megszerzéséhez a csatlakozási feltételek meglétén kívül a Felhasználónak a szükséges engedélyeket kell beszerezni és a Szolgáltatónak benyújtani. A szükséges engedélyek köre azonos a Megrendelőhöz mellékelte engedélyekkel.

###### Árajánlatkérés

Előzetesen lehetőség van a Szolgáltatótól árajánlat kérésére. Az árajánlatot írásban kell kérni, mellékelni kell hozzá egy hiteles földhivatali térképmásolatot a szolgáltatásba bekötendő ingatlanról, és információt arról, hogy milyen létesítményhez kéri a bekötést. Az árajánlatkérésben fel kell tüntetni a Felhasználó pontos elérhetőségeit.

Szolgáltatónak az árajánlatot 15 napon belül el kell készíteni és eljuttatni a Felhasználóhoz.



### Megrendelés

A bekötést (a szolgáltatás igénybevételét) a megrendelés benyújtásával kell igényelni. A lakossági Felhasználók megrendeléshez formanyomtatványt kötelesek kitölteni és a szükséges mellékletekkel együtt az ügyfélszolgálatokon benyújtani.

Nem lakossági Felhasználók a bekötéshez szükséges egyeztetéseket a Szolgáltató illetékes üzemmérnökségeinek (1. sz. melléklet) műszaki csoportjainál folytatják le. Az egyeztetést követően a megrendelő a bekötést írásban nyújtja be a Szolgáltatónak.

A Megrendelőhöz mellékelni kell:

- az ingatlan 60 napnál nem régebbi földhivatali térképmásolatát,
- az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lapját (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel),
- az ingatlan más jogcímen történő használata esetén az ezt igazoló okirat egyszerű másolatát,
- önkormányzati vagy társulati igazolást a közműfejlesztési hozzájárulás megfizetéséről,
- közterület bontási engedély számát,
- nem lakossági Felhasználó esetén 30 napnál nem régebbi cégkivonatot vagy a bírósági bejegyzésről szóló végzést, valamint a megrendelést és/vagy a szerződést aláíró személy aláírási jogosultságának igazolását,
- a megvalósult beruházás tulajdonjogának az ellátásért felelős részére történő átruházásáról szóló jognyilatkozatot és az erről szóló szerződést

Amennyiben valamennyi szükséges dokumentum a megrendelőhöz csatolásra került és a bekötés műszakilag megvalósítható, a Szolgáltató befogadja a megrendelést.

Lakossági Felhasználó esetén a megrendeléssel egy időben a Szolgáltató írásos tájékoztatást ad bekötés feltételeiről, valamint átadásra kerül a szerződéses ajánlat.

### Bekötési előleg befizetése

A Felhasználó a bekötés, valamint a szolgáltatáshoz csatlakozás költségét előleg befizetésével téríti meg, amelyet a megrendelés benyújtásakor az ügyfélszolgálaton fizet be, és a befizetett összegről előlegszámlát kap.

Nem lakossági Felhasználói bekötésnél az előleg fizetését a műszaki csoportoknál kell rendezni az alábbiak szerint:

- megrendelés után a Szolgáltató előlegbekérő levelet küld ki, amelyben közli az előleg összegét és megadja számlaszámát
- megrendelő (Felhasználó) utalással befizeti az előleget
- Szolgáltató a befizetésről előlegszámlát küld.

A megrendelést a Szolgáltató az előlegszámla kiegyenlítése után tekinti elfogadottnak.

A bekötések költségeiről az ügyfélszolgálatokon, a műszaki csoportoknál, és a honlapon lehet tájékozódni.

### Közműfejlesztés rendezése

A nem lakossági Felhasználó a Szolgáltatónak köteles vízi-közmű fejlesztési hozzájárulást fizetni, amelynek összegéről a műszaki csoportok a tervvéleményezés során adnak tájékoztatást. (a tervekben megadott mennyiségek figyelembe vételével).

A közműfejlesztés rendezése során kitöltésre kerül a közműfejlesztési adatlap, a kontingens átadásról szóló nyomtatvány. A Felhasználónak a kérdéses mennyiségű kontingenssel kell rendelkeznie az adott fogyasztási helyre – ez történhet befizetéssel, illetve kontingens átadással. Befizetés esetén a Szolgáltató számlát állít ki a Felhasználó részére.

A megállapított közműfejlesztési hozzájárulás megfizetése, vagy a meglévő kontingens igazolása, amelyről Szolgáltató számlát állít ki, a bekötés megkezdésének feltétele.

 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

#### **4.4.2. Tervek véleményezése, engedélyezése**

##### Tervek, hatósági engedélyek benyújtása

A Szolgáltató a bekötéseknél tervet kér. Nem egyértelmű felhasználás esetén el kell kérni az építési engedélyt. Amennyiben a felhasználási helyen van úszómedence, fel kell hívni a Felhasználó figyelmét, hogy annak a töltését csak vízszál megszakítással lehet megoldani, a visszafertőzés elkerülése érdekében.

A beadandó terveknek, ki kell elégíteni a 6. sz. melléklet szerinti követelményeket. A terveket 2-2 példányban kell beadni.

##### Tervek elbírálása, engedély megadása

A tervek elbírálásakor a tartalmi és formai ellenőrzésen kívül teljesülnie kell a bekötéshez és a szolgáltatás folyamatos biztosításához szükséges feltételeknek. Amennyiben a tervek a feltételeknek (6. sz. melléklet) nem felelnek meg, a Szolgáltató levélben azok módosítását vagy hiánypótlását, esetleg egy megfelelő új terv benyújtását kérheti. A tervek véleményezése 30 napon belül történik meg, amelynek során a megrendelő számára írásos tájékoztató készül a bekötésekkel kapcsolatos tudnivalókról.

#### **4.4.3. Új bekötés megvalósítása**

##### Árajánlat elfogadása

A Felhasználó a Szolgáltató által összeállított árajánlat elfogadásáról visszajelzést küld Szolgáltató számára. A Szolgáltató a kiküldött árajánlatban feltünteti, hogy ajánlata meddig érvényes.

##### Kivitelezés, a bekötés megvalósítása

A Felhasználó a mérőhely kialakítását követően megkéri a közterület tulajdonosától vagy kezelőjétől a bontási engedélyt.

A bekötés elkészítéséhez szükséges földmunka elvégzése, valamint a közterület-bontási engedély beszerzése a megrendelő feladata.

A bontási engedélyen szereplő határidő függvényében a Felhasználó időpontot egyeztet a Szolgáltató területileg illetékes egységével (az elérhetőségekről az ügyfélszolgálat tájékoztatja) a bekötés elvégzésének időpontjáról. Amennyiben a bekötés az egyeztetett időpont után történik meg, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a Felhasználónak, amelynek mértéke a bekötési előlegként befizetett összeg 1 %/nap.

A víziközmű-bekötővezeték megépítését, vagy átalakítását a Szolgáltató elvégzi, aminek alapján megtörténik a szolgáltatási pont csatlakoztatása a törzshálózatra a bekötővezeték segítségével.

##### Helyszíni szemle

Tisztázatlan kérdések esetén a Felhasználó kérheti előre egyeztetett időpontban a Szolgáltatóval elvégeztetni a helyszíni szemlét, amelyet a felek jegyzőkönyv segítségével dokumentálnak.

##### Díjak, költségek rendezése

A bekötés elkészültével a Szolgáltató részéről megtörténik a felhasznált anyagok és az elvégzett munkák leigazolása, aminek alapján a megrendelő elszámoló számlát kap a befizetett előleg és a ténylegesen felmerült költségek esetleges különbözetről. A számlán

 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

szereplő fizetési határidőig a megrendelő köteles megtéríteni a számla ellenértékét, vagy visszatérítés esetén a Szolgáltató köteles a számlán szereplő fizetési határidőig, a visszajáró összeget megtéríteni.

#### **4.5. 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, amelyben nyilatkozik, hogy a szükséges közműellátottság biztosított-e illetve milyen feltételekkel biztosítható. Családi ház és üdülő esetén Közműnyilatkozat űrlapot kell kitölteni, egyéb esetekben az üzemmnökségek műszaki csoportjai gépi adatlapot töltenek ki. A közműnyilatkozat a területileg illetékes üzemmnökségnél szerezhető be.

Közműegyeztetés szintén a területileg illetékes üzemmnökségeken kezdeményezhető. A közműegyeztetés és a szakági adatok szolgáltatása gazdálkodó szervezetek részére díjköteles.



## 5. Általános Szerződési Feltételek

A Szolgáltató minden Felhasználóra vonatkozóan Általános Szerződési Feltételeket állapított meg. A Szolgáltató és a Felhasználó között létrejött szolgáltatási szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egymást kiegészítik, egymástól elválaszthatatlanok.

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek kivonatát a Felhasználó részére a szerződés megkötésekor átadja.

Az Általános Szerződési Feltételek jelen Üzletszabályzat 6. pontjától 10. pontjáig terjedő fejezetekben találhatóak.

## 6. Szerződéses kapcsolatok

A közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés közüzemi szolgáltatásnak minősül. Szolgáltató a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén a Felhasználóval – felhasználási helyenként – közüzemi szerződést köt.

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a Szolgáltató és a lakossági Felhasználó között a közüzemi szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Nem lakossági Felhasználó esetében a közüzemi jogviszony kizárólag az írásbeli szerződés megkötésével jön létre.

Mindazokban a kérdésekben, amelyekről a Felek által kötött szolgáltatási szerződés nem rendelkezik, jelen Üzletszabályzatot és az abban foglalt Általános Szerződési Feltételeket, a Polgári Törvénykönyv közüzemi szerződésre vonatkozó előírásait, valamint a felek jogviszonyát szabályozó más hatályos jogszabályokat (5. sz. melléklet) kell alkalmazni.

Az Üzletszabályzat – ellenkező kikötés hiányában - minden, a Szolgáltatóval közüzemi jogviszonyban lévő Felhasználóra alkalmazandó, és a szerződésben külön nem szabályozott kérdéseket rendez.

### Az Üzletszabályzattól való eltérés lehetőségei:

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

Az egyedi szerződési feltételekről és alkalmazásuk köréről a Szolgáltató a Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodákban, illetve honlapján ad tájékoztatást.

A Szolgáltató a Felhasználók által nem kötelezhető arra, hogy egyedi szerződéses feltételeket alakítson ki.

### 6.1. A közüzemi szerződés megkötés feltételei

Az írásbeli közüzemi szerződés megkötésének előfeltétele a Felhasználó (amennyiben a Felhasználó nem az ingatlan tulajdonosa, úgy a tulajdonos, tulajdonosok írásbeli hozzájárulásával) az adott felhasználási helyre vonatkozó írásbeli igénybejelentésének megtétele.



Ha a nem lakossági Felhasználó a Szolgáltató ajánlatától részben vagy egészben eltérő tartalmú, írásbeli véleményeltérési nyilatkozatot tesz – a víziközmű-szolgáltatás jogszabályban meghatározott díját kivéve –, akkor a közüzemi szerződés nem jön létre mindaddig, amíg a felek a véleményeltérésben nem tudnak egyező álláspont kialakításával írásbeli megállapodást kötni.

Szolgáltató közüzemi szolgáltatásra a Felhasználóval írásbeli közüzemi szerződést köt, amennyiben az adott felhasználási helyen nincs lejárt határidejű, nem kifogásolt számlatartozás a Szolgáltató felé. Nem lakossági Felhasználó esetében további feltétel, hogy a szerződni kívánó Felhasználónak nincs lejárt határidejű, nem kifogásolt számlája a Szolgáltató felé.

Ha a Felhasználó a Szolgáltató szerződéses ajánlatát elfogadja és a megküldött közüzemi szerződéstervezetet a Szolgáltatónak aláírva visszaküldi, a közüzemi szerződés a Szolgáltató által történő kézhezvétel napján megkötöttnek minősül.

Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó esetén a közüzemi szerződés megkötésének további előfeltétele a hozzájárulás megfizetése, a megfizetés vagy a kontingens átadás Szolgáltató felé történő igazolása.

A közüzemi szerződés megkötése érdekében az előfeltételeknek megfelelő igénybejelentő részére a Szolgáltató az igénybejelentést követő 15 napon belül megküldi szerződéses ajánlatát. A szerződéses ajánlatban foglaltak 30 napig érvényesek.

Kiskorú Felhasználó helyett törvényes képviselője, illetve gyámja, valamint ezek meghatalmazottjai járhatnak el. Ebben az esetben a Felhasználó a kiskorú személy lesz, a törvényes képviselő, illetve gyám Fizesőként kerül a Szolgáltató nyilvántartásába.

A mellékszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó speciális feltételek a 7.1. pontban találhatóak.

## **6.2. A közüzemi szerződés megkötésének folyamata (új bekötés esetén)**

### Lakossági Felhasználók

Vízbekötés vagy szennyvízbekötés megrendeléssel egy időben az ügyfélszolgálati ügyintéző a Szolgáltató által aláírt szerződéses ajánlatot átadja megrendelő részére, aki a megrendelt munka elvégzéséig, de legfeljebb a megrendeléstől számított 15 napig élhet a véleményeltérés jogával.

A Felhasználó véleményeltérése esetén a Szolgáltató 15 napon belül egyeztetést kezdeményez.

A vízbekötéssel egy időben a szerződés megkötésre kerül. Felhasználó a szerződés feltételeit és adatait – a helyszínen - aláírásával fogadja el.

Egyéb esetekben (pl.: utólagos szennyvízrákötésnél) a Felhasználó az aláírt szerződést leadhatja az ügyfélszolgálaton vagy levélben juttatja el a Szolgáltatóhoz.

A szerződés 3 példányban készül, amelyből egy a Szolgáltató tulajdona, egy a Felhasználó, egy pedig – amennyiben személye eltér a Felhasználó személyétől – az ingatlan tulajdonosáé.



 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

### Nem lakossági Felhasználók

A bekötés megtörténte után kerül sor a szerződéskötésre. Szolgáltató megküldi 2 példányban a közüzemi szolgáltatási szerződési ajánlatot Felhasználó részére, aki azt 15 napon belül aláírásával elfogadja, vagy véleményét közli. Szolgáltató a szerződési ajánlatában foglaltakat 30 napig tartja fenn. A közműfejlesztési hozzájárulásra kötelezett Felhasználó esetében a szerződési ajánlat tartalmazza a fizetendő fejlesztési hozzájárulás összegét.

Felhasználó köteles az általa aláírt mindkét példányt visszaküldeni Szolgáltató részére. Szolgáltató mindkét példányt cégszerű aláírásával látja el, és egy aláírt példányt megküldi a Felhasználó részére.

Amennyiben a Felhasználó az előírt határidőig az aláírt szerződést nem küldi vissza, akkor a szolgáltatás megszüntetésre kerül.

A Felhasználókra vonatkozó szolgáltatási szerződés típusai a következő mellékletekben találhatóak:

2. sz. melléklet: Lakóközösségi egyedi szolgáltatási szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatásra
3. sz. melléklet: Lakossági egyedi szolgáltatási szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatásra
4. sz. melléklet: Nem lakossági egyedi szolgáltatási szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatásra

### **6.3. A szerződés tartalmi követelményei**

A víziközmű-szolgáltatásra a Szolgáltató és a Felhasználó közüzemi szerződést köt, amely tartalmazza:

- a szerződő felek és azonosító adatai körében természetes személy esetén annak nevét, lakcímét, anyja nevét, születési helyét és idejét, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyét, cégjegyzékszámát, adószámát, képviselőjének nevét és adatait (lakcíme, anyja neve),
- a szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, a mennyiségi és minőségi adatokat,
- a szerződés időbeli hatályát, a víziközmű-szolgáltatás megkezdésének időpontját,
- a felhasználási helyet, illetve a teljesítés helyét, a szolgáltatási pontot,
- a szolgáltatási díj megállapításának, különösen a mérésnek, a mérőeszköz leolvasásának, a számlázásnak és a számla kiegyenlítésnek a módját, a szolgáltatási díj visszatérítésének módját,
- a szerződésszegés következményeit, különösen a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos szabályokat,
- a Felhasználó személyében bekövetkezett változás-bejelentési kötelezettségének részletes szabályait a Szolgáltató részére,
- egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket.





#### **6.4. A szerződés módosítása**

A Felhasználó a szolgáltatási szerződésben feltüntetett személyes vagy cégadataiban bekövetkező, vagy a felhasználási hely nyilvántartott adataiban beállott változást a változástól számított 30 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. A bejelentés elmulasztása esetén a mulasztásból eredő károkért, valamint a meg nem fizetett díjakért a mulasztó fél tartozik felelősséggel.

A megkötött közüzemi szerződést a szerződő felek közös megegyezéssel módosíthatják. A szerződő felek által aláírt módosítás – a szerződés eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató általi kézhezvétel napján lép hatályba. A fizetési mód, valamint a vízmérő leolvasásának, a számlakibocsátás gyakoriságának vagy az szolgáltatási- és egyéb díj megváltozása jelen szerződés módosítását nem igényli, ellenben szükséges a felek kölcsönös tájékoztatása, amelyet a Szolgáltató köteles a Felhasználót az internetes honlapján történő közzététel, valamint az ügyfélszolgálati irodákban történő kifüggesztés útján értesíteni, továbbá a közzétételről, a módosítások hatálybalépését követően esedékes számla kiküldésekor írásban tájékoztatni.

#### **6.5. Felhasználó személyében történő változás**

A Felhasználó személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új Felhasználó köteles a vízmérőállás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül a Szolgáltatónak bejelenteni. A bejelentés elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a Szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új Felhasználó egyetemlegesen felel.

A Felhasználó változás bejelentése után, a feltételek teljesülése esetén a régi Felhasználónak a Felhasználói helyre vonatkozó közüzemi szolgáltatási szerződése megszűnik és a szerződéses jogviszony az új Felhasználóval a szerződéskötéssel vagy a szolgáltatás igénybevételével jön létre.

A határidőn túli változás bejelentés esetén a vízmérő késedelmes átírásakor a Szolgáltató az új Felhasználó részére díjat számít fel.

Ha a vízi-közmű Szolgáltatónak a felhasználási helyre vonatkozóan korábbi közüzemi szerződés alapján rendezetlen követelése áll fenn, akkor az adott felhasználási hely tekintetében a vízi-közmű szolgáltatás megszüntethető vagy korlátozható.

Nem lakossági Felhasználó változása esetén az új közüzemi szerződés megkötésének feltétele a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésének vagy átvételének igazolása.

A korábbi vagy az új Felhasználó a szerződés megkötése előtt kérheti saját költségére a házi ivó- és szennyvízhálózat ellenőrzését, amelynek összege a mindenkori kiszállás díja.

A változás bejelentés ügyében a Felhasználó vagy meghatalmazottja járhat el, a Szolgáltatónál erre a célra rendszeresített Változás bejelentő formanyomtatvány kitöltésével. Amennyiben az ingatlan több személy, szervezet tulajdonában van, akkor a tulajdonostársak írásban kötelesek hozzájárulásukat megadni a változás átvezetéséhez. Az ingatlan új tulajdonosai kötelesek megjelölni azt a tulajdonostársat, akivel a közüzemi szerződés megköthető. A bejelentést személyesen az ügyfélszolgálatokon, vagy akadályoztatás esetén írásban a változás bejelentő formanyomtatvány kitöltésével kell megtenni. Amennyiben a Felhasználó változás bejelentése nem a Szolgáltatónál



rendszeresített formanyomtatványon történik, akkor a bejelentésben az alábbi adatok feltüntetése szükséges:

- a felhasználási hely pontos címe,
- a régi Felhasználó neve és új címe,
- a vízmérő(k) állása(i),
- a birtokbaadás napja,
- az új Felhasználó neve, személyes adatai (leánykori név, anyja neve, születési hely és idő, lakcíme, levelezési címe és telefonos elérhetőségei),
- a választott fizetési mód,
- nyilatkozattétel arra vonatkozóan, hogy lakossági vagy nem lakossági, idényjellegű Felhasználóként kívánja-e magát nyilvántartásba vetetni,
- a változás alapjául szolgáló dokumentumok,
- régi/új Felhasználó aláírása.

A Változás bejelentő nyomtatvány hiányos kitöltése (mérőállás megjelölésének hiánya, régi/új Felhasználó aláírásának hiánya, Felhasználó változás időpontjának hiánya.) amennyiben a változástól számított 30 napon belül nem kerül pótlásra, az a bejelentés elmulasztásának minősül. Amennyiben az adatok hiánypótlása nem történik meg, a Szolgáltató a nyilvántartásában szereplő Felhasználóval szemben érvényesíti a szolgáltatás során felmerült költségeket.

A változás bejelentő nyomtatványhoz csatolandó dokumentumok:

- az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lapjának másolata (TAKARNET rendszerből való másolat megfelel) vagy földhivatali érkeztető bélyegzővel ellátott adásvételi szerződés másolata. Az adásvételi szerződés benyújtása esetén a változás bejelentés átvezetéséhez nem szükséges adatokat (pl. vételár, stb.) a Felhasználó jogosult törölni;
- nem lakossági Felhasználónál továbbá 30 napnál nem régebbi cégkivonatot vagy bírósági bejegyzésről szóló végzést és a változás bejelentést aláíró személy aláírási jogosultságának igazolását;
- intézménynél: törzskönyvi nyilvántartás igazolása;
- társasházzá alakulás esetén: társasházi alapító okirat, közös képviselő megválasztásáról szóló jegyzőkönyv;
- közös képviselő változás esetén: közös képviselő megválasztásáról szóló jegyzőkönyv.

A változás bejelentés feldolgozását követően valamennyi régi Felhasználó az általa megadott új címére postai úton záró számlát kap, amelyet a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

#### **6.5.1. Felhasználó változás bérbeadás, használatba adás, haszonélvezeti joggal terhelt ingatlan esetén**

Bérbeadás, használatba adás, illetve haszonélvezeti joggal terhelt ingatlan esetén a Szolgáltató az ingatlan tulajdonosával vagy az ingatlan egyéb jogcímen használóval köthet közüzemi szerződést. Amennyiben az ingatlant egyéb jogcímen használó lesz a Felhasználóként szerződő fél, úgy köteles a használatához fűződő jogcímét igazolni (bérleti szerződés, vagy használati szerződés benyújtása, illetve haszonélvezet esetén 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap), valamint a szolgáltatási szerződés megkötéséhez az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulását beszerezni. Amennyiben a

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

bérlő/használó/hasznélvező a szolgáltatási szerződésben foglaltakat nem teljesíti, úgy az ingatlan tulajdonosa maga köteles helyette a Szolgáltatónak teljesíteni.

Amennyiben az ingatlan tulajdonosa lesz a Felhasználóként szerződő fél, úgy jogosult a bérlőt/használót/hasznélvezőt – annak írásbeli hozzájárulásával – Fizetőként megjelölni. Ebben az esetben a Tulajdonos és a Fizetőként megjelölt személy a szolgáltatási díj megfizetéséért egyetemleges felelősséggel tartozik.

Az állam, mint tulajdonos, a Felhasználó díjtartozása vonatkozásában felmerülő mögöttes felelősség alól mentesül a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján megvásárolt lakóingatlanok esetében. Ebben az esetben a Felhasználó lesz a Szolgáltatónál nyilvántartott Fizető is.

### **6.5.2. Felhasználó változás rendezése Felhasználó elhalálozása esetén**

Elhalálozás bejelentése esetén az ügyintézéshez a halotti anyakönyvi kivonat bemutatására van szükség. Amennyiben a bejelentő új Felhasználóként szerződést kíván kötni a Szolgáltatóval, ebben az esetben szükség van annak igazolására, hogy milyen jogcímen (tulajdonos, bérlő, hasznélvező, stb.) használja az ingatlant.

Abban az esetben, ha Felhasználó elhalálozásának bejelentése 30 nap után történik meg és a fogyasztási helyre vonatkozóan nincs hátralék, akkor ez folyamatos átadásnak minősül és ebben az esetben az átírás díjmentes.

Amennyiben a Szolgáltató tudomást szerez arról, hogy a Felhasználó elhalálozott és a fogyasztási helyre nincs újabb Felhasználónak szolgáltatási szerződése, a Szolgáltató jogosult az elhalálozás időpontját követően nyújtott szolgáltatás díját a fogyasztási hely szerinti ingatlan tulajdonosával szemben érvényesíteni.

Amennyiben a felhasználási helynek több tulajdonosa van, a Szolgáltató, választása szerint, bármely tulajdonost nyilvántartásba veheti és részére megküldi az igénybevett szolgáltatás és az átírással kapcsolatban felmerült költségeket tartalmazó számlát, egyúttal kezdeményezi új szolgáltatási szerződés megkötését.

A felhasználó változás mérőállása – leolvasás hiányában – arányosítással kerül megállapításra, ebben az esetben a felhasználó változás időpontja a haláleset időpontja.

### **6.5.3. Felhasználó változás egyéb esetei**

Változás bejelentő nyomtatvány kitöltése szükséges az alábbi esetekben is:

- a Felhasználó a felhasználási helytől eltérő postacímre kéri a számla megküldését
- a Felhasználó nevében történt változás (pl. házasságkötés vagy válás, cégnévváltozás) esetében,
- új Fizető személyének megjelölése esetén,
- adószám változás esetén,
- egyéb, a fentiekben nem szabályozott adminisztratív jellegű változás esetén.

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

#### **6.5.4. Felhasználó változás kezelése tartozás esetén**

Adatott felhasználási hely tekintetében – korábbi közüzemi szerződés alapján - fennálló tartozás esetén a változást a Szolgáltató átvezeti, de a Törvény alapján a Szolgáltató jogosult a felhasználási helyen a szolgáltatást megszüntetni vagy korlátozni.

A mellékszolgáltatási szerződésből eredő kötelezettségekért a Felhasználó és az ingatlan – társasház esetén az albetét - tulajdonosa egyetemlegesen felel.

Az árveréssel szerzett ingatlan új tulajdonosa nem kötelezhető a felhasználási helyhez tartozó korábbi tartozás kiegyenlítésére. Amennyiben az ingatlanon korlátozás vagy felfüggesztés miatt nincsen víz-, és/vagy szennyvízszolgáltatás, úgy a szolgáltatás újraindításának költségeit annak kell viselnie, aki a visszaállítást kéri.

#### **6.6. A szerződés megszűnése, felmondása**

A közüzemi szerződés határozott vagy határozatlan időtartamra jön létre. Felek eltérő megállapodásának hiányában a szerződés határozatlan időtartamra jön létre.

##### **6.6.1. Szerződés rendes felmondása**

###### Felmondás a felhasználó által

Felhasználó jogosult a víziközmű-szolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás esetén 60 napos határidővel írásban felmondani. Ha a szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használója mondja fel, előzetesen a tulajdonos hozzájárulását is be kell szereznie. Több tulajdonos esetén valamennyi tulajdonostárs hozzájárulása szükséges. A szolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatást, erről a Felhasználónak a felmondásban nyilatkoznia kell. Amennyiben a Felhasználó erről nem nyilatkozik a felmondásában, úgy az ebből eredő jogkövetkezményekért köteles helyt állni.

A felmondás hatályba lépésének feltétele, hogy a felhasználó a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt számlatartozását rendezze.

Amennyiben a felmondásra azért kerül sor, mert a felhasználó a fogyasztási helyen a továbbiakban nem tart igényt az ivóvíz-szolgáltatásra, a felmondással egyidejűleg köteles kérni a mérőóra leszerelését. Ennek költségeit a felhasználó viseli.

Ha a fogyasztási helyen a felhasználó személyében változás következik be, a felhasználó a változást követő 30 napon belül köteles ezt a szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentés egyben a szolgáltatási szerződés felmondásának is minősül.

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel jogosult felmondani. A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő felhasználóját a víziközmű-szolgáltató a felmondással egyidejűleg tájékoztatja arról, hogy a felmondás időpontjától a bekötési mérőre történik a további számlázás. A mellékszolgáltatási szerződések felmondásának időpontjáról és a záró mérőállásról a bekötési vízmérő szerinti felhasználót a víziközmű-szolgáltató köteles tájékoztatni.

###### Szolgáltató általi felmondás

Nem lakossági felhasználó esetén a Szolgáltató 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közüzemi szerződést jogosult felmondani.



A mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató 60 napot meghaladó díjtartozás esetén további 15 napos határidővel jogosult felmondani. A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő felhasználóját a víziközmű-szolgáltató a felmondással egyidejűleg tájékoztatja arról, hogy a felmondás időpontjától a bekötési mérőre történik a további számlázás.

Ha a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt határidőn belül a mérőeszköz hitelesítéséről az elkülönített vízhasználó nem gondoskodott, a Szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel felmondhatja és felmondás időpontjától a bekötési mérőre történik a további számlázás.

A mellékszolgáltatási szerződések felmondásának időpontjáról és a záró mérőállásról a bekötési vízmérő szerinti felhasználót a víziközmű-szolgáltató köteles tájékoztatni.

A közüzemi szerződés felmondásával jár az engedély nélküli vagy engedélytől eltérő bekötés vagy mérőhely kialakítás, átalakítás, fenntartás, karbantartás, a mérőberendezés megkerülésével történő szolgáltatás-igénybevétel, az átalánydíjas felhasználási hely mérősítésének, a mérőcserének, a mérőhely ellenőrzésének vagy a leolvasásnak az akadályozása.

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

### **6.6.2. A Szolgáltató által történő azonnali hatályú felmondás**

A közüzemi szerződést a Szolgáltató azonnali hatállyal kizárólag akkor mondhatja fel, ha:

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

### **6.6.3. A szerződés megszűnésének egyéb esetei**

Adott felhasználási hely tekintetében a közüzemi szerződés megszűnik, ha

- a Felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre nézve a Szolgáltató új közüzemi szerződést kötött,
- a felhasználási hely megszűnt,
- szerződő felek a szerződést közös megegyezéssel megszüntették,
- határozott időtartamra kötött szerződés időtartama lejárt,
- nem természetes személy felhasználó jogutód nélkül megszűnt,
- természetes személy Felhasználó elhunyt (részletes szabályokat az Üzletszabályzat 5.5.2. pontja tartalmazza).



#### 6.6.4. Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

A szolgáltatási szerződés megszűnése vagy megszüntetése esetében a Felhasználó köteles a már teljesített szolgáltatások ellenértékét, az egyéb díjakat (kamatot, kötbért, stb.), valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült további díjakat, költségeket kiegyenlíteni.

A Szolgáltató a Felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén az elszámolási időszak utolsó napjára (a felhasználó változás napja), valamint a víziközmű-szolgáltatási szerződés megszűnése vagy megszüntetése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, és a Felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámol. Felhasználó köteles a végszámla összegét a számlában feltüntetett fizetési határidőig megfizetni.

A közüzemi szerződés megszűnése vagy megszüntetése esetén a Szolgáltató köteles a szerződés megszűnését vagy megszüntetését követően a bekötővezeték csatlakozásának megszüntetéséről intézkedni (kivéve felhasználó változás esetén). A megszüntetés költsége a Felhasználót terheli.

#### 6.7. Szerződésszegés

A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- nem értesíti az előírt határidőben a Felhasználót a karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,
- a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben előírtaknak nem felel meg,
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,
- neki felróható módon olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a Szolgáltatót kötelezi.

A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,
- a Szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,
- a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a Szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy – ha erre megállapodás a Felhasználót kötelezi – ezek javításáról vagy a cseréjéről nem gondoskodik,

A Felhasználó szerződésszegését a Szolgáltató köteles bizonyítani.

Ha a Szolgáltatói ellenőrzés során az ellenőrzést végző szerződésszegést állapít meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet vagy digitális felvételt is köteles készíteni.



Pannon-Víz

## Üzletszabályzat

A fogyasztásmérő vagy bármely részének leszerelése esetén, a leszerelést megelőzően a fogyasztásmérőről és annak részeiről, valamint a leszerelést követően azok becsomagolt állapotáról fényképet vagy digitális felvételt kell készíteni.

A fentiekben meghatározott szerződésszegések esetén a szerződésszegő fél köteles a szerződésszegő magatartás megszüntetésén túl az ebből eredő valamennyi kárt és igazolt költséget a másik fél részére megtéríteni.

A Felhasználó részéről történő szerződésszegés esetén a Szolgáltató a szerződésszegés tényének megállapítását követően a lehető legrövidebb időn belül, a szerződést szegő Felhasználóval előzetes egyeztetést köteles kezdeményezni. Az előzetes egyeztetés alkalmával a Felhasználó és a Szolgáltató a szerződésszegéssel kapcsolatos álláspontját kifejti és egyeztet. Az egyeztetésről jegyzőkönyvet kell készíteni. A Felhasználónak dokumentumokkal kell alátámasztania az ellenvéleményét. Az egyeztetés során a Felhasználót tájékoztatni kell a szerződésszegő magatartásának következményeiről valamint ennek az állapotnak a megszüntetési módjáról.

Amennyiben az egyeztetési eljárás során megadott határidőn belül a Felhasználó nem gondoskodik a szerződésszegést kiváltó állapot felszámolásáról, akkor a Szolgáltató - a szerződésszegés módjától függően - a szolgáltatást a 9.3. pontban leírtak szerint korlátozza vagy felfüggeszti.

A Szolgáltató a szerződésszegést kiváltó ok megszüntetése után a 9.3. pont alapján gondoskodik a szolgáltatás visszaállításáról.



 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

## **7. Mellékvízmérővel elkülönített vízhasználókra vonatkozó szabályok**

### **7.1. Mellékszolgáltatási szerződés megkötésének feltételei**

A mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató az elkülönített felhasználói hely tulajdonosával vagy egyéb jogcímen használójával köti meg, a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli hozzájárulásával.

A mellékszolgáltatási szerződésből eredő kötelezettségeikért a Felhasználó és az ingatlan – társasház esetén az albetét (lakás) - tulajdonosa egyetemlegesen felel.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének együttes előfeltétele:

- az elkülönített vízhasználatra vonatkozó írásbeli igénybejelentés,
- a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli hozzájárulása,
- a Szolgáltató előzetes hozzájárulása,
- a hiteles mellékvízmérőnek a házi ivóvíz-hálózatba történő beépítéséhez a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó, valamint az ingatlan tulajdonosának hozzájárulása,
- a felhasználási hely vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése, és közüzemi szerződés megléte, amelyhez az elkülönített vízhasználat csatlakozni kíván,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó esetén a hozzájárulás megfizetése és a megfizetés Szolgáltató felé történő igazolása.

A bekötési vízmérő szerinti Felhasználó a hozzájárulást csak az épületgépészeti rendszerének a beépítés miatt szükségessé váló jelentős költségű átalakítása esetén tagadhatja meg.

Amennyiben a Szolgáltató helyszíni ellenőrzés során a hozzájárulástól eltérő beépítést vagy más, a szerződés megkötését (az üzembe helyezést) gátló körülményt állapít meg, a mellékszolgáltatási szerződés megkötését (az üzembe helyezést) megtagadhatja, és azt további műszaki feltételek teljesítéséhez a gátló körülmények megszüntetéséhez kötheti.

A mellékszolgáltatási szerződés előfeltételeinek megfelelő elkülönített vízhasználó részére a Szolgáltató az igénybejelentést követő 15 napon belül megküldi szerződéses ajánlatát. A szerződéses ajánlatban foglaltak a Szolgáltatót 30 napig tartja fent.

Ha az elkülönített vízhasználó a Szolgáltató szerződéses ajánlatát elfogadja, és a megküldött mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltatónak minden szükséges aláírással ellátva visszaküldi, a mellékszolgáltatási szerződés – a szerződés eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató által történő kézhezvétel napján lép hatályba.

A mellékszolgáltatási szerződésre vonatkozó további tartalmi előírásokat, valamint a mellékszolgáltatásra vonatkozó egyéb feltételeket az Üzletszabályzat egyéb fejezetei tartalmazzák.



## **7.2. Mellékszolgáltatási szerződés felmondása**

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel, a Szolgáltató pedig 60 napot meghaladó díjtartozás esetén további 15 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő Felhasználóját a Szolgáltató a felmondással egyidejűleg tájékoztatja arról, hogy a felmondás időpontjától a bekötési mérőre történik a további számlázás.

A mellékszolgáltatási szerződések felmondásának időpontjáról és a záró mérőállásról a bekötési vízmérő szerinti Felhasználót a Szolgáltató köteles tájékoztatni.

## **7.3. Mellékvízmérő üzembe helyezése**

A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy a mellékszolgáltatási szerződés alapját képező mellékvízmérő beépítése (felszerelése), cseréje esetén, azzal egyidejűleg a mellékvízmérőt üzembe helyezze, és az illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából vízmérővédelmi eszközzel, plombával (bélyegzéssel vagy a vízmérő kiszerezését megakadályozó zárral vagy mindkettővel) lássa el.

A mellékvízmérő és az üzembe helyezéskor ráhelyezett plomba, bélyegzés, zár sértetlenségéért, jó állapotban tartásáért az elkülönített vízhasználó felel.

A mellékvízmérő üzembe helyezését, valamint bélyegzéssel és zárral való ellátását a Szolgáltató elvégzi vagy e tevékenységre szerződött vállalkozóval elvégzeteti.

Ha a bekötési mérő után valamennyi vízvételzési helyet mellékmérővel látják el, akkor a társasház teljesen mérősítettnek kell tekinteni, amelyről a közös képviselő, házkezelő, tulajdonos írásban nyilatkozik a Szolgáltató felé. Amennyiben a nyilatkozat után újabb mérő nélküli vízvételzési helyet alakít ki, akkor ez szabálytalan víziközmű használatnak minősül.

### **7.3.1. Locsolási célú mellékvízmérő**

A Felhasználó kérelmére a locsolási vízhasználat mérését biztosítani kell. A locsolási célú mellékvízmérő telepítéséhez szükséges információk a 7. sz. mellékletben találhatóak meg.

A locsoló vízmérő szennyvizet nem eredményező vízfogyasztás mérésére szolgál. A mérő utáni vezeték házi vízellátó rendszerrel összekötni tilos. Elszámolására a bekötési mérő elszámolásával egyidejűleg kerül sor. A kiszámlázott mennyiség a főmérőből levonásra kerül. Szolgáltató alapdíjat mindkét mérőre számláz.

A locsoló vízmérő használatát a szolgáltató folyamatosan ellenőrzi. Amennyiben a fentiekől eltérő használatot tár fel az ellenőrzés, a számlázási kedvezményt a Szolgáltató felfüggeszti, illetve visszamenőlegesen leszámlazza a locsolómérőn mért vízmennyiségre is a csatorna-díjat.

A locsolási vízmérő beépítésével egyidejűleg nem alkalmazható a locsolási kedvezmény.

 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

#### **7.4. Díjfizetés**

A Szolgáltató a szolgáltatás díjáról elkülönített felhasználói helyenként és időszakonként számlát bocsát ki.

A számla kibocsátásának gyakoriságát az elkülönített vízhasználó és Szolgáltató közötti mellékszolgáltatási szerződés rögzíti.

A számlát az elkülönített vízhasználó a Szolgáltatóval kötött mellékszolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek szerint köteles kiegyenlíteni.

A Szolgáltató az elkülönített vízhasználó részére jogosult költségtérítési átalányt vagy díjat a mérő cseréjével, hitelesítésével kapcsolatos tevékenységei ellenében felszámítani.

#### **7.5. Mellékvízmérők hitelesítése, cseréje, javítása**

Az elkülönített vízhasználó tulajdonát képezi a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő, ezért felszereléséről, hitelesítéséről, cseréjéről, rendkívüli vizsgálatáról – eltérő megállapodás hiányában – saját költségére köteles gondoskodni.

A hiteles mellékmérők érvényességének időtartama 8 év.

A Szolgáltató köteles a hitelesítési idő lejárta előtt legalább 30 nappal az elkülönített vízhasználót a fenti kötelezettségéről írásban értesíteni.

Amennyiben a hitelesítést vagy az arról való gondoskodást az elkülönített vízhasználó elmulasztja, a mellékszolgáltatási szerződés a hitelességi időn belül számlázott utolsó mellékvízmérő-állással megszűnik, kivéve, ha az elkülönített vízhasználó a Szolgáltatót bízta meg a hitelesítéssel, de ez a Szolgáltatónak (vagy alvállalkozójának) felróható okból nem történt meg.

Ha a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt határidőn belül – bekötési vízmérő hitelessége 4 év, mellékmérő hitelessége 8 év - a mérőeszköz hitelesítéséről az elkülönített vízhasználó nem gondoskodott, a Szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel felmondhatja a hitelességi időn belül számlázott utolsó mellékvízmérő-állással és felmondás időpontjától a bekötési mérőre történik a további számlázás.

Amennyiben egy felhasználási hely vízfogyasztását több mellékmérő méri, bármelyik mérő hitelesítési idejének lejárta után a szolgáltatási szerződés hitelességi időn belül számlázott utolsó mellékvízmérő-állással megszűnik. Ilyen esetben a felhasználási hely fogyasztását a Szolgáltató a bekötési mérő szerinti Felhasználó részére számlázza ki. A hiteles mérés helyreállítása után a szerződéses jogviszony újból létrehozható a korábbi feltételek fennállása esetén.

A mellékvízmérő bárminemű meghibásodása esetében az elkülönített vízhasználó saját költségére köteles a mérőt javíttatni, cseréltetni.

Amennyiben a hiba kijavítása 30 napon belül nem történik meg, úgy a Szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződést a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó egyidejű értesítése mellett az utolsó számlázott mellékvízmérő-állással felmondhatja.



Pannon-Víz

## Üzletszabályzat

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttére, a csatlakozó vezeték kiépítésére, az ivóvízmérőre – az Üzletszabályzat 7. pontjának eltérő rendelkezése hiányában – az Üzletszabályzat közüzemi szerződés létrejöttére, ivóvíz bekötővezeték és mérési hely kialakítására, fogyasztásmérésre, továbbá Felhasználó személyében bekövetkező változásra vonatkozó előírásait kell megfelelően alkalmazni.

 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

## **8. A szolgáltatás teljesítésére vonatkozó rendelkezések**

### **8.1. A szolgáltatott ivóvíz minősége**

A Szolgáltató a közműves ivóvízellátást legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Ettől eltérő szolgáltatást – a Felhasználóval történt eseti megállapodás szerint – a Szolgáltató biztosíthat.

A Szolgáltató akkor felel meg a vízminőségi elvárásoknak, ha a vonatkozó jogszabály által meghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti. Az egyes paramétereiktől való eltérésre csakis az illetékes hatóság adhat engedélyt.

A víz és szennyvíz minőségének ellenőrzése saját akkreditált központi laboratóriumában történik. A laboratórium ivóvíz, fürdővíz, szennyvíz és szennyvíziszap mintavételre és vizsgálatra rendelkezik jogosítvánnyal.

### **8.2. A szolgáltatás folyamatossága**

Az ivóvízellátás szolgáltatás folyamatosan és biztonságosan, de nem szünetmentesen történik. A Szolgáltatás folyamatossága érdekében Szolgáltató gondoskodik olyan szervezett munkarendről, ügyeleti, készenléti szolgálatról, amely a hiba felmerülése esetén azonnal be tud avatkozni a nagyobb károk elhárítása és a Szolgáltatás helyreállítása érdekében.

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

### **8.3. Üzemzavar**

Ha a közműves ivóvízellátás a belterület legalább 20%-át, illetőleg 500-nál több főt érintően előre tervezetten 12 órát vagy üzemzavar esetén 6 órát szünetel, a Szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről más módon köteles gondoskodni, a létfenntartáshoz szükséges 10 liter/fő mennyiségben. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén 20 liter/fő, 24 órát meghaladóan 30 liter/fő/nap az előírt ivóvízmennyiség.

### **8.4. Előre tervezett korlátozás, szolgáltatási szünettel járó munkálatok**

A Felhasználó a közműves ivóvízellátás közérdekből történő korlátozását, műszaki okokból szükségessé váló nyomás csökkentését illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles. Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról a Felhasználókat legalább három nappal korábban, a helyben szokásos módon tájékoztatni kell.

A közműves ivóvíz-szolgáltatás korlátozása akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi helyzet, hálózatfejlesztés vagy üzemzavar-elhárítás teszi indokolttá.



A közműves ivóvízellátás korlátozása esetén is a Szolgáltató köteles biztosítani a létfenntartási, közegészségügyi és katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítését. A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás akkor biztosított, ha az ivóvízellátás legalább 20 l/fő/nap mennyiségben, négy emeletnél nem magasabb lakóépület esetén legfeljebb 150 m távolságon belüli, négy emeletnél magasabb lakóépületben pedig négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel járó vízvételési lehetőséggel (közkefolyóról, tűzcsapról, szállított vízből) adott.

Ha a közműves ivóvízellátás megszüntetése a tűzivíz-hálózatot is érinti, a Szolgáltatónak az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltség előzetes hozzájárulását is be kell szereznie.

A Szolgáltatónak a közműves ivóvízellátás műszaki okokból szükségessé váló nyomáscsökkentéséről vagy időszakos korlátozásáról a Felhasználókat a helyben szokásos módon legalább 3 nappal korábban értesítenie kell.

Amennyiben a Szolgáltató ezen tájékoztatási kötelezettségének az előírt határidőben nem tesz eleget, 100,-Ft/naptári nap/Felhasználó késedelmi kötbért köteles fizetni az érintett Felhasználó(k)nak.

Amennyiben a szolgáltatott ivóvíz minősége eltér a jogszabályban vagy a közüzemi szerződésben meghatározottaktól, a Szolgáltató köteles erről a Felhasználókat, valamint az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szervet haladéktalanul értesíteni.

A Szolgáltatónak a Felhasználók egészségét veszélyeztető vízminőség-romlás megelőzése érdekében folyamatosan gondoskodnia kell az ivóvíz minőségi követelményeiről, az előírt vízminőségi határértékek fenntartásáról. Ha a vízminőség romlás nem volt megelőzhető, az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szervével történő egyeztetést követően a Szolgáltatónak a vízminőség helyreállítása iránt haladéktalanul intézkednie, a vízhasználat betiltását vagy korlátozását kezdeményeznie, és erről a Felhasználókat értesítenie kell.

A Szolgáltatónak a vízminőséget veszélyeztető rendkívüli eseményekről a népegészségügyi szakigazgatási szervet haladéktalanul tájékoztatnia kell.

Ha a közműves ivóvízellátásra rendelkezésre álló vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken, a vízfogyasztás korlátozható. A vízkorlátozás időszakában foganatosítandó közigazgatási intézkedéseket a jóváhagyott tervnek és a megállapított fogyasztási rendnek megfelelően a polgármester rendeli el. A vízkorlátozás közzétételéről, a végrehajtás ellenőrzéséről a jegyző gondoskodik.

## **8.5. Hibaelhárítás**

Szolgáltató az általa üzemeltetett közműhálózatok törzshálózati szakaszán, a termeléstől az ivóvíz bekötővezeték végpontjáiig valamint a szennyvízbekötés tisztítóaknájától a szennyvíztisztító telep kibocsátó műtárgyáig köteles hibaelhárítási tevékenységet végezni az esetleges károk megelőzése érdekében.

Szennyvízcsatorna bekötő vezeték dugulása esetén, a dugulás helyétől függően a Szolgáltató megállapítja a felelőst és a költségviselőt. A hibaelhárítás érdekében végzett, vagy azt támogató területfoglalások, forgalomkorlátozások, munkaterület kialakítások a

 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

szolgáltatás folyamatossága érdekében végzett közcélú tevékenységek, melyeket az esetlegesen érintett Felhasználók is kötelesek elősegíteni.

A helyreállítás során kötelezően betartandó minden vonatkozó utasítás és jogszabály, mely a hibahely későbbi rendeltetésszerű használatát biztosítja.

A vízszolgáltatással és szennyvízkezeléssel kapcsolatos hibák gyors megszüntetése érdekében ingyenesen hívható hibabejelentő telefonszámokat és folyamatos műszaki ügyeletet működtet. A Felhasználó az üzemzavar elhárítási munkák állapotáról a diszpécsterszolgálattól kérhet telefonon tájékoztatást. Elérhetőségük az 1. sz. mellékletben található.

## **8.6. A vízfogyasztás mérése, leolvasás**

### **8.6.1. Vízfogyasztás mérése**

A felhasználási helyen szolgáltatott összes vízmennyiséget hiteles vízmérő berendezéssel kell mérni. Szolgáltatási pont előtt beépített fogyasztásmérő tulajdonjoga az ellátásért felelőst, szolgáltatási pont után beépített mellékvízmérő tulajdonjoga az elkülönített vízhasználatot illeti meg.

Több Felhasználó közös bekötése esetén a nem lakossági Felhasználók vízhasználatát külön ivóvízmérővel kell mérni.

Az ingatlanon elfogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözet esetén a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó köteles a fogyasztási különbözetet a Szolgáltatónak megfizetni, kivéve, ha a bekötési vízmérő mellett az elkülönített vízhasználatok kizárólag hitelesített vízmérőkkel rendelkeznek.

A saját célú vízkivételi műre felszerelt fogyasztásmérő hitelesítéséről a Felhasználónak kell gondoskodnia.

Fogyasztásmérő telepítéséhez szükséges Szolgáltatói hozzájárulás csak abban az esetben tagadható meg, ha az műszakilag nem megvalósítható és a víziközmű biztonságos működtetését veszélyezteti.

A Felhasználó tulajdonában lévő és a Felhasználó által üzemeltetett saját célú vízkivételi műből a kitermelt víz mennyiségének – amennyiben a víz a szennyvízhálózatba kerül – mérésére a Felhasználó költségére hiteles fogyasztásmérőt kell felszerelni.

### **8.6.2. Leolvasás**

A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a Szolgáltató jogosult megállapítani azzal, hogy legalább évente egy alkalommal – Felhasználó kérésére negyedévente - köteles a fogyasztásmérő leolvasására.

A Felhasználó köteles a vízmérő leolvasását a Szolgáltatónak lehetővé tenni, a vízmérő leolvasót az ingatlanra beengedni. A leolvasásokat a Szolgáltató fényképes igazolvánnyal



rendelkező munkatársai végzik. A fényképes igazolvány mintája a Szolgáltató honlapján megtalálható. Távleolvasás útján rögzített mérőállásról a Felhasználó az ügyfélszolgálati irodákon keresztül tájékozódhat. Amennyiben a távleolvasás valamilyen oknál fogva meghiúsul, vagy a leolvasás során a Szolgáltató hibajelet észlel, úgy jogosult a mérőt hagyományos módon leolvasni.

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

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

Amennyiben, az ismételt leolvasás is eredménytelen, a Szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvíz-mennyiséget számítással, a leolvasás második megkísérlésének napját megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg, valamint 5 napos időtartam megjelölésével tértivevényes levélben, vagy egyéb igazolható módon a Szolgáltató köteles a Felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás legfeljebb két hónapon belüli ismételt elvégzésének várható idejére. Az értesítésben megjelölt, az időpont-egyeztetési lehetőség során választható leolvasási időpontnak legalább két napon 7 órától 20 óráig tartó időtartamot is kell tartalmaznia. Az értesítésnek tartalmaznia kell a Szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is. Az értesítésnek legalább 8 nappal a megjelölt legkorábbi leolvasási időpont előtt a Felhasználó rendelkezésére kell állnia.

Az értesítés ellenére a Felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a Szolgáltatót a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség.

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

A leolvasás alkalmával észlelt, az azt megelőző 12 havi átlagfogyasztást a Szolgáltató által meghatározott mérték kétszeresét meghaladó fogyasztásról a Felhasználót a leolvasással egyidejűleg a Szolgáltató képviselője tájékoztatja. A tájékoztatás tényét a Felhasználó aláírásával igazolja.

A Szolgáltató által végzett leolvasás rendje:

- lakossági Felhasználók esetében évente egyszer,
- nem lakossági Felhasználók esetében: fogyasztástól függően (20 m<sup>3</sup> alatti vagy feletti) havonta vagy félévente,
- részlegesen mérősített társasházak bekötési mérői esetében minden páros hónapban.





A Felhasználó által végzett leolvasás rendje (amennyiben a Szolgáltató másként nem rendelkezik):

- idényjellegű lakossági Felhasználóknál évente kétszer, július és november hónapban,
- részlegesen mérősített társasházak mellékmérői esetében minden páros hónapban.

A Szolgáltató által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a Felhasználót a rendszeres leolvasás és bejelentés alól. Azon lakossági felhasználóknak van leolvasási és mérőállási bejelentési kötelezettsége, akik meghatározott időszakonként tényszámlát kapnak. Ezen felhasználási csoportok a 8.11.1. Számlázási módok fejezetben találhatóak.

### **8.7. Szennyvízmennyiség-mérés**

A szennyvízelvezetési helyről a szennyvízelvezető műbe kerülő szennyvíz mennyisége méréssel, mérés hiányában pedig az adott helyen fogyasztott vízmennyiség alapulvételével állapítható meg.

A Felhasználó által felhasznált nem víziközműből származó víz mennyiségének – amennyiben a felhasznált víz közüzemi szennyvízhálózatba kerül – mérésére a Felhasználónak hiteles fogyasztásmérőt kell felszerelnie.

A Szolgáltató előírhatja a közműves szennyvízmennyiség-mérő beépítését és működtetését.

A nem víziközműből származó víz felhasználásából keletkezett szennyvíz közműves szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a Felhasználónak saját költségén kell gondoskodnia. A kalibrálást a tevékenység végzésére jogosult akkreditált szervezettel kell elvégeztetni. Mért szennyvíz mennyiség elszámolása érvényes kalibrálási bizonyítvánnyal rendelkező mérő alkalmazása esetén lehetséges. A szennyvízmennyiség-mérő újra hitelesítéséről az érvényesség idején belül – 2 év - kell gondoskodni. Amennyiben a kalibrálási jegyzőkönyv a lejárat után három hónapon belül nem érkezik meg a Szolgáltatóhoz, a szennyvíz mennyiség elszámolása a vízfelhasználás alapján történik, a vonatkozó jogszabály előírásainak figyelembe vételével.

A szennyvíz mennyiségének mérésére csak olyan mérőeszköz alkalmazható, amelyhez a Szolgáltató előzetesen hozzájárult.

Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál:

- az a szennyvízmennyiség, ami az illetékes vízügyi hatóság engedélye alapján üzemeltetett, saját célú szennyvízelhelyező műben nyert elhelyezést,
- az a szennyvízmennyiség, amelynek a közüzemi szennyvízhálózatba vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes vízügyi hatóság megtiltotta, és szakszerű, ártalommentes elhelyezését a Felhasználó igazolta,
- az a vízmennyiség, amely a házi ivóvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott,
- a házi ivóvízhálózatra a Szolgáltató és a Felhasználó írásbeli megállapodása alapján telepített locsolási vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat.

Aki a felhasználási helyen keletkezett szennyvizet önálló szennyvíz-elhelyező műbe mérés nélkül vezet, és a vizet nem kizárólag közműves ivóvízellátáshoz csatlakozva, hanem részben saját célú vízkivételi műből szerzi be, köteles a beszerzett valamennyi vízmennyiség mérésére hiteles fogyasztásmérőt működtetni, valamint a mért

 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

mennyiségekről a Szolgáltatót rendszeresen tájékoztatni. A Szolgáltató jogosult a mért mennyiséget ellenőrizni.

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

A szennyvíz mennyiség mérő nem tartozik a kötelező hitelesítésű mérőeszközök közé, de joghatású mérőeszközként történő elfogadásához a vonatkozó mérésügyről szóló jogszabályban foglalt követelményeknek meg kell felelnie, a szolgáltató előzetes hozzájárulását be kell szerezni.

Szennyvízmérő beépítésére, valamint elszámolási mérőként történő alkalmazására, az engedélyeztetés, üzemeltetés és használatba vételezés alábbi folyamatainak figyelembe vételével van lehetőség.

Engedélyeztetés:

- Beépítési tervet kell készíttetni, melyet a Szolgáltatónak jóváhagyás céljából be kell mutatni.
- Tartalmi követelmények: részletes belső közműhelyszínrajz, befogadó jelöléssel részletes tervek a mérő beépítésére műszaki leírás a mérő típusvizsgálati, alkalmazási engedélye.

Beépítés egyéb követelményei:

- A mennyiségmérő méretének meghatározásához számítást kell végezni a kibocsátás minimumának, átlagának, maximumának figyelembevételével, hogy a mérés pontossága mindig biztosítható legyen.
- Szennyvízmérő telepítés csak egy ingatlan egy bekötés esetén alkalmazható.
- A mérőnek külön mérőaknát kell létesíteni.
- Mérésnél csak teltszelvényű, indukciós mennyiségmérő alkalmazható.
- A műszerszekrényt úgy kell kialakítani, hogy a mérő részek plombálhatók legyenek, a felhasználói leágazások leválasztó áramkörön keresztül csatlakoztathatók ki.
- A plombált részen belül a 220 V-ra egy üzemóra számlálót kell elhelyezni, folyamatos üzemi számlálás céljából.
- Egy leválasztott analóg 4-20 mA-es áram-kimenetet kell a Szolgáltató részére biztosítani, egy adatgyűjtő műszer felszerelhetőségére. A műszer helyigénye 100 x 100 mm.
- Áramszünet esetére külön számláló beépítése szükséges, szünetmentes tápegységgel, vagy a Szolgáltatóval egyeztetett egyéb módon.
- A mérőnek és az elektronikus egységeknek plombálhatónak kell lenni.

Használatbavétel:

- A beépített mérőműszert az építetőnek kalibráltatni kell egy akkreditált kalibráló laboratóriummal. A kalibrálásra a Szolgáltatót is meg kell hívni.
- A beépített mérő elszámolási mérőként történő átvételéhez egy hónapos próbaidőt kér a Szolgáltató, melynek során ellenőrizni szükséges az üzem teljes vízmérlegét.
- A szennyvízmennyiség mérő használatba vételéhez jegyzőkönyvben rögzített átadás- átvételt kell lebonyolítani.
- A Szolgáltató valamint a Felhasználó, egyben a mérő üzemeltetője között egyedileg készített szolgáltatási szerződést kell kötni, melyben a mérőre vonatkozó jogokat és kötelezettségeket, kalibrálási időszakokat is rögzíteni kell.
- A Szolgáltató jogosult a mérést, a plombákat bármikor ellenőrizni, az adatgyűjtő műszert elhelyezni.

## **8.8. Fogyasztásmérők cseréje, hitelesítése, kalibrálása**

### Mérőcsere

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

Szolgáltatási pont előtt beépített fogyasztásmérő tulajdonjoga az ellátásért felelőst, szolgáltatási pont után beépített mellékvíz mérő tulajdonjoga az elkülönített vízhasználót illeti meg.

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

A Felhasználó köteles az előre egyeztetett időpontban, a vízmérőcseréhez a hozzáférést biztosítani. Ha a vízmérőcsere a Felhasználónak felróható okból hiúsul meg, a többletköltséget (pl. kiszállási díj) a Felhasználó köteles megfizetni, és az új mérő felszerelésének biztosításáig Szolgáltató a jogszabályok szerinti átalányt számláz.

A fogyasztásmérők cseréjére kizárólag a Szolgáltató képviselője vagy megbízottja, és a Felhasználó vagy a képviselője jelenlétében kerülhet sor.

A csere során felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a Felhasználó vagy képviselője, illetve a Szolgáltató képviselőjének olvasható nevét és aláírását. A Felhasználó vagy képviselője aláírásának megtagadását a Szolgáltató munkatársai a jegyzőkönyvben rögzítik. Ebben az esetben a Szolgáltató két munkatársának az aláírása is elegendő.

Az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvíz mérő 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, és a hitelesítés idejére köteles ingyenesen cserekészüléket biztosítani. Ha a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt határidőn belül a mérőeszköz hitelesítéséről az elkülönített vízhasználó nem gondoskodott, a Szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel felmondhatja és felmondás időpontjától a bekötési mérőre történik a további számlázás.

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

A cserét követően írásban rögzíteni kell a jegyzőkönyvben:

- a fogyasztásmérő cseréjének okát;
- a csere dátumát;
- a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő adatait (típus, gyári szám, átmérő, a hitelesítés vagy kalibrálás dátuma) és mérőállását, állapotát;
- a lecserélt és a felszerelt plomba sorszámát,
- a Felhasználó vagy a képviselője, illetve a Szolgáltató képviselőjének olvasható nevét és aláírását.

A fogyasztásmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséért és védelméért a Felhasználó felelős, és a neki felróható okból megrongálódott vagy



elvesztett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá hitelesítésének költségeit köteles a Szolgáltatónak megtéríteni.

Ha a Felhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A Szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről a Szolgáltató a tulajdonos költségén haladéktalanul köteles gondoskodni.

#### Pontossági ellenőrzés, kalibrálás, hitelesítés

A felhasználási helyen szolgáltatott összes vízmennyiséget hiteles vízmérő berendezéssel kell mérni.

Az egyes mérők érvényességének időtartama:

- - bekötési és törzshálózati mérők 4 év
- - mellékmérők elszámolásra 8 év

A fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését és ha indokolt független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát (a továbbiakban: ellenőrző vizsgálat) a Felhasználó vagy a Szolgáltató kezdeményezi. Az ellenőrző vizsgálat idejéről, helyéről az érintetteket az ellenőrzést végző hatóság írásban értesíti.

Az ellenőrző vizsgálat végrehajtását az érintett Felhasználó és Szolgáltató távolléte nem akadályozza.

Amennyiben az ellenőrző vizsgálaton a fogyasztásmérő a hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek

- megfelelt, a mérőeszköz cseréjének és az ellenőrző vizsgálat elvégzésének költsége a vizsgálatot kezdeményezőt terheli,
- nem felelt meg, a mérőeszköz cseréjének és az ellenőrző vizsgálat elvégzésének költsége, a Felhasználói szerződésszegés esetét kivéve, a tulajdonosát terheli.

Ha az ellenőrző vizsgálaton a fogyasztásmérő a pontossági követelményeknek nem felelt meg, a hibát a felülvizsgálat kérésének időpontját megelőző utolsó számlázástól (részszámlától) kell számítani. A vízhasználat mértékét az Üzletszabályzat 8.11.4. pontjában foglaltak szerint kell meghatározni.

#### Plombálás

A szolgáltatási szerződés alapját képező vízmérő beépítése (felszerelése), cseréje esetén, azzal egyidejűleg a vízmérőt üzembe kell helyezni és az illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy záró bélyeggel kell ellátni. Az üzembe helyezésről, valamint a plombával vagy záró bélyeggel való ellátásról a Szolgáltató gondoskodik vagy az ezt a feladatot a Szolgáltató által megbízott vállalkozó is elvégezheti.

Nem hivatkozhat a Szolgáltató a Felhasználónak a fogyasztásmérő állagmegóvásával kapcsolatos kötelezettsége megszegésére, a fogyasztásmérő leszerelését megakadályozó zár (plomba) vagy záró bélyeg sérülésére, ha a fogyasztásmérő nem a Felhasználó kizárólagos őrzetében (pl.: közterületen) van vagy annak felszerelése szabálytalanul történt meg.

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

A plombák darabszámát, azonosítóját és a plomba vagy a záró bélyeg sérülésmentes állapotának tényét a fogyasztásmérő felszerelésekor vagy cseréjekor jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

A plomba vagy a záró bélyeg állapotát a felhasználási helyen végzett ellenőrzéskor is minden esetben dokumentálni (fénykép, jegyzőkönyv) kell, és arról a Felhasználót írásban tájékoztatni szükséges.

Amennyiben a mellékvízmérő üzembe helyezésekor felhelyezett plomba, zár vagy bélyegzés sérül, úgy az elkülönített vízhasználó köteles a Szolgáltatót erről értesíteni.

A plomba, zár sérüléséről az értesítés elmulasztása esetén a Szolgáltató a bekötési mérő szerinti Felhasználó értesítése mellett a mellékszolgáltatási szerződést az utolsó számlázott mellékvízmérő-állással felmondja.

### **8.9. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás alkalmazásának szabályai**

A nem lakossági Felhasználó a Szolgáltatóval kötött szerződésben foglaltak szerint a Szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet.

Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó esetén a közüzemi szerződés megkötésének előfeltétele a hozzájárulás megfizetése, a megfizetés vagy a kontingens átadás Szolgáltató felé történő igazolása. Amennyiben a Felhasználó az előfeltételnek nem tesz eleget, a Szolgáltató a felhasználási helyen a szolgáltatást felfüggeszti.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetésének határideje új bekötés esetén a bekötés átvételének időpontja, egyéb esetben a szolgáltatás igénybevételeitől számított 15 nap.

A nem lakossági Felhasználó által kért bekötés megvalósításához vagy a részére nyújtott víziközmű-szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetve minősége igényelt javításához a Szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni.

Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó változása esetén az új Felhasználóval a közüzemi szerződés megkötésének további előfeltétele a hozzájárulás megfizetése, vagy a megfizetés Szolgáltató felé történő igazolása. A Szolgáltató a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás rendezésére részletfizetési kedvezményt biztosít, a befizetendő közműfejlesztési hozzájárulás 25 %-ának befizetése után, a fennmaradó összeg nagyságától függően maximum 6 havi részletben. Amennyiben az esedékes részlet nem kerül megfizetésre, a Szolgáltató a felhasználási helyen a szolgáltatást felfüggeszti.

Nem lakossági Felhasználókkal a Szolgáltató szolgáltatási szerződést csak a víziközmű-fejlesztési kontingens befizetése, és annak igazolását követően köt.

Víziközmű-fejlesztést az igényelt tűzvíz mennyiség és az egyesített rendszerű csatornába bevezetett csapadékvíz mennyisége után is kell fizetni. Elválasztott rendszerű szennyvíz elvezető műbe csapadékvizet juttatni tilos.

Nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie:

- központi költségvetési szervnek és annak költségvetési intézményének,
- helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézményének,

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

- normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó nem nyereség és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

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

A közműfejlesztési kontingens a napi maximálisan igénybe vehető ivóvíz, illetve naponta maximálisan kibocsátható szennyvízmennyiséget jelenti m<sup>3</sup>/nap dimenzióban. A közműfejlesztési kontingens legkisebb egysége 0,1 m<sup>3</sup>/nap.

Kontingens túllépés esetén a Szolgáltató a napi maximálisan igénybe vehető ivóvíz, illetve 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 Felhasználó 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.

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

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás kizárólag azon település víziközmű-fejlesztési igényeivel összefüggésben – ide nem értve a Felhasználó részére kiépítendő ivóvíz- vagy szennyvíz-bekötővezeteket – használható fel, ahol a hozzájárulás megfizetésével érintett felhasználási hely található.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetését követően a Szolgáltató megállapítja a szolgáltatási kapacitást (kvótát vagy kontingenst), amely alapján, és amelynek mértékéig a Felhasználó jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére. Ezen mennyiség a szerződésben rögzítésre kerül.

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

Felhasználó a megvásárolt kontingenst kizárólag a Szolgáltató tudtával és hozzájárulásával jogosult más Felhasználóra átruházni.

A Szolgáltatónak a víziközmű-fejlesztési hozzájárulással kapcsolatos befizetésekről ellátásért felelősönkénti bontásban nyilvántartást kell vezetni.

## **8.10. Díjfizetés**

A víziközmű-szolgáltatásért a Felhasználónak a Törvény felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendelet szerinti díjat kell fizetnie, a miniszteri rendelet hatályba lépéséig a díjak tekintetében az önkormányzati rendeletek az irányadóak.

A díjfizetés alapja a fogyasztásmérőn mért és a Szolgáltató által rögzített mérési eredmény. Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő (nem teljesen mérősített társasházak esetén) mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözet esetén a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó köteles a

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

fogyasztási különbözetet a Szolgáltatónak megfizetni. Ha a fogyasztásmérő rendellenesen vagy hibásan működik, nem mér, nem lehet leolvasni, a hitelesítési ideje lejárt, akkor a díjszámolás a 8.11.4. pontban leírtak szerint történik.

A víziközmű-szolgáltatás díja alapidíjból és fogyasztással arányos díjból álló kéttényezős díjként került megállapításra. Az alapidíj összegének meghatározásakor a fogyasztásmérő berendezések átfolyási átmérője szerint különbséget kell tenni. Ha a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás igénybevételét szennyvízmennyiség-mérő rögzíti, a szennyvízalapdíj e mérő névleges kapacitásához kötött. A szennyvízmérő nélküli szennyvízalapdíj viszonyítási alapja a vízmérő átfolyási átmérője.

A víziközmű-szolgáltatás alapidíját az a Felhasználó köteles megfizetni, aki a tárgyhoz első napján az adott felhasználási helyen a Szolgáltatóval közüzemi jogviszonyban állt. Új felhasználási hely kialakítása esetén a Felhasználó a teljes tárgyhavi alapidíjat köteles megfizetni.

Az alapidíjat és a fogyasztással arányos díjat a Felhasználó részére kibocsátott számlán illetve részszámlán elkülönítetten kell feltüntetni.

Alapidíjat fogyasztástól függetlenül a lakatlan ingatlan esetén is fizetni kell.

Amennyiben az árváltozás időpontjában a fogyasztásmérő leolvasására nem kerül sor, a szolgáltatásért fizetendő díjat a víziközmű-szolgáltató kezdeményezésére történt felhasználói adatközlés, ennek hiányában a felhasználás időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni.

### **8.11. Elszámolás, számlázás**

Szolgáltató a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként, időszakonként számlát bocsát ki.

A Szolgáltató a bekötési vízmérő és a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőkön mért fogyasztásról nyilvántartást vezet. A Szolgáltató a Felhasználó érdekkörébe tartozó elkülönített Felhasználó rögzített fogyasztásáról a leolvasást követően kiállított számlán tájékoztatja a bekötési vízmérő Felhasználóját.

Ha a Felhasználó a szolgáltatási díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg, a mulasztásnak következményeire a Szolgáltató – az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv egyidejű értesítése mellett – a Felhasználó figyelmét írásban felhívja. A felhívás Felhasználó részére történő kézbesítése és az intézkedés alkalmazása között legalább 8 napnak el kell telnie.

Amennyiben az elszámoláskor a Felhasználó számára visszatérítés jár, azt a Szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 15 napon belül, a visszatérítés jogalapját képező időszak kezdő dátumától számított késedelmi kamattal együtt a Felhasználónak – a Szolgáltató által vezetett technikai folyószámlán – jóváírja, vagy – ha a visszatérítés késedelmi kamattal megnövelt összege az 1000 forintot meghaladja – a Felhasználó kérheti annak visszafizetését.

Az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés esetén a Felhasználók által a közműves szennyvízelvezetésért- és tisztításért fizetendő szolgáltatási díj a csapadékvíz-elvezetési szolgáltatás díját is tartalmazza.



 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

Szennyvízmennyiség mérés hiányában az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés mennyiségének meghatározása az alábbi műszaki számítással történik:

$$QCSV = \frac{A \times \alpha \times Q_{\text{mért}}}{365} \cdot d$$

ahol:

A: burkolt felületek (ha);

$\alpha$ : vízelvezetési együttható (lefolyási tényező), a lehullott csapadéknak a csatornába jutó hányadát kifejező szám az MI-10-455/2-1988. számú műszaki irányelv szerint;

$Q_{\text{mért}}$ : mértékadó csapadékmennyiség (mm/év), az Országos Meteorológiai Szolgálatnak az adott területre vonatkozó elmúlt 10 éves átlagadata szerint;

QCSV: elvezetésre kerülő csapadékvíz mennyisége (m<sup>3</sup>/nap);

d: csapadékvíz bevezetés időtartama (nap).

A Szolgáltató által kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén a Szolgáltató - legkésőbb az új szolgáltatási díjat, illetve átadási árat tartalmazó számla kibocsátásakor – az árváltozásról a Felhasználókat külön tájékoztatóban is egyértelműen, személyre szólóan tájékoztatja. A Szolgáltató az ügyfélszolgálati irodáiban történő kifüggesztés, illetve a honlapon történő közzététel útján tájékoztatja a Felhasználókat szolgáltatási díjak változásáról.

### 8.11.1. Számlázási módok

#### 8.11.1.1. Tényszámla

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

**Nem lakossági Felhasználók** részére havonta készül tényszámla. Részlegesen mérősített társasházak részére kéthavonta, páros hónapban készül tényszámla.

**Idényjellegű Felhasználók** részére évente két alkalommal júliusban és decemberben készül tényszámla.

#### **Lakossági Felhasználók**

Azoknál a Felhasználói csoportoknál tényszámla készül, akiknél a Szolgáltató írja elő az önleolvasást. A Felhasználó kérésére a számlázási ütemtől eltérően eseti tényszámla készül.

#### 8.11.1.2. Részszámla

Ha az elszámolás időszaka a két hónapot meghaladja, a Szolgáltató jogosult részszámlát kibocsátani. A részszámla alapja – ha a felek ettől eltérően nem állapodnak meg – az előző 12 hónap tényleges fogyasztásából számított átlagmennyiség.

A részszámlában foglalt mennyiség megállapítása új Felhasználó vagy új felhasználási hely esetében a Felhasználóval egyeztetett átlagmennyiség vagy műszaki számítás alapján történik.

Amennyiben az árváltozás időpontjában a fogyasztásmérő leolvasására nem kerül sor, a szolgáltatásért fizetendő díjat a Szolgáltató kezdeményezésére történt Felhasználói adatközlés, ennek hiányában a felhasználás időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni.

Egy elszámolási időszakban - a fogyasztástól függően – maximum 11 db részszámla készülhet. Az elszámolás utolsó hónapjára nem készül részszámla. A részszámlában

 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

kiszámlázott mennyiséget a Felhasználó kérésére elszámolási időszakon belül csak egyszer módosítja a Szolgáltató. A módosítás mértéke a korábban kiszámlázott mennyiséghez képest min. 1 m<sup>3</sup> lehet.

A havi 20m<sup>3</sup> alatti nem lakossági Felhasználók részére havonta készül számla: 10 darab részszámla és félévente 1-1 darab elszámoló számla.

Amennyiben az új Felhasználó nem nyilatkozik a várható fogyasztásának mennyiségéről a Szolgáltató 3m<sup>3</sup>/hó mennyiséget számláz.

#### **8.11.1.3. Elszámoló számla**

A tényleolvasások után készül az elszámoló számla, mely az elszámolási időszak alatt megküldött részszámla befizetések, valamint a Szolgáltatónál alkalmazott kedvezmények által korrigált fogyasztási értéket tartalmazza.

#### **8.11.1.4. Végszámla**

Az utolsó elszámoló számla a végszámla. A Szolgáltató a Felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén az elszámolási időszak utolsó napjára (a Felhasználó változás napja), valamint a szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, és a Felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámol.

#### **8.11.1.5. Átalányszámla**

A Szolgáltató az átalánydíjas felhasználási helyekre 2013. december 31-ig fogyasztásmérőt szerel fel a Felhasználó költségén.

Eddig a határidőig az átalánydíjas számlák kéthavonta, páros hónapokban készülnek.

Azon Felhasználóknál, ahol a díjelszámolás alapjául szolgáló bekötési vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, akkor az elszámolás módja a 8.11.4. pontban leírtak szerint történik.

Átalánydíjas felhasználási helyeken az alapidj a legkisebb átfolyási átmérő alapján kerül megállapításra.

### **8.11.2. Kedvezmények**

A felsorolt valamennyi kedvezmény igénybevételének feltétele, az elszámolást megelőzően a Felhasználónak a Szolgáltató felé 30 napon túli díjhátraléka ne legyen.

#### **8.11.2.1. Locsolási kedvezmény**

A családi házas, üdülős, illetve zöldövezeti fogyasztási hely lakossági Felhasználója a május 1-től augusztus 31-ig tartó időszakra vonatkozó vízfogyasztásának 10%-a után jogosult csatornadíj kedvezményt igényelni. A honlapról letölthető igénylőlapot a Felhasználó legkésőbb tárgyév április 15-ig köteles Szolgáltató részére megküldeni. A

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

késedelmesen benyújtott igénylést a Szolgáltató elutasítja. Vita esetén a Felhasználó 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 Felhasználónak minden évben újból kell igényelnie.

Locsolási kedvezmény kizárólag annak a lakossági Felhasználónak adható, aki rendelkezik érvényes szolgáltatási szerződéssel, de nem rendelkezik szennyvízmérővel, illetve locsolómérővel. Kedvezmény csak a bekötési vízmérőre (főmérő) kiszámlázott vízmennyiségre adható.

Szolgáltató a locsolási kedvezményre vonatkozó kérelmet – a fenti feltételek teljesülése esetén – azon Felhasználók 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.

A fentiekről a Felhasználó a kedvezmény igénylése iránti kérelemben nyilatkozik. Amennyiben Szolgáltató ellenőrzése során, vagy egyéb módon tudomására jut, hogy Felhasználó valótlan tartalmú adatszolgáltatással Szolgáltatót megtévesztette, Szolgáltató a tárgyévra adott kedvezményt visszamenőlegesen törli.

#### **8.11.2.2. Állattartási kedvezmény**

Állattartók vízfogyasztásából számított szennyvízmennyiségét napi 40 l/nap számosállat vízfogyasztással lehet csökkenteni, ha a Felhasználó napi fogyasztása meghaladja a napi 300 liter mennyiséget. A számosállat 500 kg élősúlynak felel meg. A kedvezmény csak haszonállat után vehető figyelembe.

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

#### **8.11.2.3. 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.

#### **8.11.2.4. Építési csatornadíj kedvezmény**

Azon Felhasználók 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 maximum 50 m<sup>3</sup>, az építés teljes időtartamára, egyéb esetben technológiai számítással igazolt mennyiség után vehető igénybe.

### **8.11.3. Számlakifogás**

A Felhasználó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a Szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincsen

 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának kétszeresét meghaladja.

A Szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni, és 15 napon belül álláspontjáról a Felhasználót írásban értesíteni.

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

#### **8.11.4. Elszámolás meghibásodás, hibás mérés és mérési eredmények hiánya esetén**

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

A hibás mérés időtartamát az alábbiak szerint kell megállapítani:

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

Ha a hibás mérés ténye kétséget kizáróan megállapítást nyert, a hibás méréssel érintett időszakban az elfogyasztott víz mennyiségét a hibás mérés időtartamának kezdetét megelőző 12 hónap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a hibás mérés időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni.

Az előző bekezdésben meghatározott átlagfogyasztás helyett a hibás mérést megelőző 12 hónapon belüli utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztását is figyelembe veheti a Szolgáltató, ha az a Felhasználó számára kedvezőbb.

Házi ivóvízhálózat meghibásodása esetén, amennyiben a hibára utaló jelet

- a Szolgáltató a mérő leolvasásakor, ellenőrzésekor vagy cseréje során észlelte, haladéktalanul köteles a Felhasználót szóban, majd 15 napon belül írásban tájékoztatni a tapasztalatról és a Felhasználó feladatairól,
- a Felhasználó a házi ivóvízhálózat rendszeres ellenőrzésekor észlelte, köteles a Szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni, illetve a hiba kijavítását azonnal megkezdeni.

A Szolgáltató a Felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül köteles a helyszíni ellenőrzést elvégezni.

A Felhasználó köteles a Szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítást számlával igazolni.

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

 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

Amennyiben a vizsgálat megállapítja az ivóvíz környezetben történt elszivárgásának tényét, a meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot lehet tekinteni.

A házi ivóvízhálózat – a Felhasználó által nem ellenőrizhető vagy nem karbantartható helyen történő – meghibásodásakor a meghibásodási időszakban elfogyasztott ivóvíz mennyiségét a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes fogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni.

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

## 8.12. Számla kiegyenlítés

### 8.12.1. Számla kiegyenlítés módja

Felhasználó a számlát az alábbi módokon tudja kiegyenlíteni:

- **Készpénz átutalási megbízás (csekk):** a számlához mellékelt készpénz átutalási megbízás alapján történő postai befizetés.
- **Csoportos beszedési megbízás:** folyószámláról történő kiegyenlítési mód. A Felhasználó (a fizető azonosító megadásával) meghatalmazza a Szolgáltatót, hogy az esedékességkor a folyószámlájáról emelje le a szolgáltatás díját, ugyanakkor engedélyt ad a pénzügyintézetnek, hogy ezt a Szolgáltató részére lehetővé tegye.
- **Pénztári, készpénzes- bankkártyás befizetés:** a Szolgáltató ügyfélszolgálati pénztáraiban pénztárbizonylat kiállításával történő befizetés
- **Banki átutalás:** A kiállított számla alapján, a Felhasználó kezdeményezi a számla ellenértékének átutalását a banki ügymenet szerint. A közlemény rovatban fel kell tüntetni a fizetőazonosítót és az utalással kiegyenlített számla sorszámát.
- **Azonnali beszedési megbízás:** A nem lakossági Felhasználó és Szolgáltató - felhatalmazó levél kiállításával - külön megállapodást köt, melyet mindkét fél eljuttat saját pénzügyintézetének. A díjkiegyenlítést a Szolgáltató kezdeményezi saját bankjánál.

### 8.12.2. Fizetési határidő

A számlán feltüntetett fizetési határidő a számla ellenértékének a Szolgáltató számlájára való beérkezésének határideje. A Szolgáltató az egységes fizetési határidőt a pénzügyi stabilitásának figyelembevételével határozza meg. Az egységestől eltérő, egyéni igényekből adódó fizetési határidőket nem tudja figyelembe venni.

A Szolgáltató úgy állapítja meg a fizetési határidőt, hogy a Felhasználónak a számla kiegyenlítésére - a kézhezvételtől számított - legalább 8 nap álljon rendelkezésre.

A Felhasználó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a Szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozóan nincs halasztó hatálya, kivéve, ha számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának kétszeresét meghaladja.

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

### **8.12.3. Részletfizetési kedvezmény**

A díjhátralékkal rendelkező Felhasználók részére, külön elbírálás alapján, Szolgáltató részletfizetési kedvezményt adhat. A Felhasználónak a részletfizetési kedvezményre vagy fizetési halasztásra vonatkozó kérelmét írásban kell benyújtania a Szolgáltató felé.

Felhasználó a kedvezményre csak akkor jogosult, ha fennálló tartozásának 25%-át egyösszegben rendezte. A befizetést követően a Szolgáltató legfeljebb 3 havi, indokolt esetben legfeljebb 6 havi részletfizetési engedélyt adhat.

A Szolgáltatónak felróható okból elmaradt számlázás esetén a Felhasználó a szolgáltatási díjat az elmaradt számlázás időtartalmával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel.

Amennyiben a Felhasználó az esedékes részlet befizetését fizetése határidőre nem teljesíti, a Szolgáltató részletfizetési megállapodást – külön értesítés nélkül - felmondja és a tartozást egy összegben követeli a Felhasználón.

### **8.12.4. Késedelmes fizetés**

Ha Szolgáltató vagy a Felhasználó fizetési kötelezettségét nem határidőre teljesíti, köteles a jogszabályban meghatározott késedelmi kamatot és a késedelem miatt keletkezett többlet költségeket a másik félnek megtéríteni.

A számlán feltüntetett fizetési határidő után történő számlakiegyenlítés esetén, a jogszabályban meghatározott mértékű késedelmi kamat kerül felszámításra, melyről a Szolgáltató kamatterhelő levelet küld a Felhasználó részére. Felhasználó köteles a késedelem miatt felmerült többletköltségeket a Szolgáltató részére megtéríteni.

A számla késedelmes kézhez vétele nem mentesíti a Felhasználót a fizetési kötelezettség alól.

Amennyiben elszámoláskor a Felhasználó részére visszatérítés jár, késedelmes megfizetés esetén a Szolgáltató a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresével növelt összeget fizet vissza.

### **8.13. Fizetési hátralékok, kintlévőségek behajtása**

Szolgáltató a díjtarozás miatti követelését elsődlegesen a Szolgáltatónál nyilvántartott Fizetővel szemben érvényesíti. Amennyiben a Fizetővel szembeni behajtási tevékenység nem vezet eredményre, úgy a Szolgáltató az egyetemleges felelősség alapján a Felhasználóval szemben is jogosult fellépni a követelés behajtása érdekében. A fentiekén túl a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az egyetemlegesség alapján a követelését elsődlegesen a Felhasználóval szemben érvényesítse.

A szolgáltatás korlátozására vagy megszüntetésére vonatkozó intézkedések a felhasználási helyre vonatkoznak.

Azokkal a Felhasználókkal szemben, akik a számlán feltüntetett fizetési határidőre részben vagy egészben fizetési kötelezettségeiknek nem tettek eleget a Szolgáltató a következő – többszintű - behajtási folyamat szerint jogosult eljárni:

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

### **8.13.1. Fizetési emlékeztető**

Fennálló tartozás esetén Szolgáltató postai úton fizetési emlékeztető levelet küld az adós részére. Ebben Szolgáltató tájékoztatja az adóst a díjhátralék mértékéről, a lejárt határidejű számlákról, a behajtás költségeiről és felszólítja, hogy a megjelölt határidőig haladéktalanul rendezze tartozását.

Szolgáltató a fizetési emlékeztető levelet

- 30 ezer Ft-nál magasabb összegű díjtartozása esetén, ajánlott küldeményként,
- 30 ezer Ft-nál alacsonyabb összegű díjtartozás esetén, egyszerű küldeményként továbbítja.

### **8.13.2. Fizetési felszólító korlátozásról, felfüggesztésről**

Amennyiben a Felhasználó díjfizetési kötelezettségének a fizetési emlékeztető határidejének lejártáig sem tesz eleget

- lakossági Felhasználó 60 napnál régebbi díjtartozása esetén,
- nem lakossági Felhasználó 45 napon túli díjtartozása esetén

Szolgáltató a Fizetésre kötelezett részére lakossági Felhasználónak korlátozási, nem lakossági Felhasználónak felfüggesztési tértivevényes felszólító levelet küld.

A felszólító levélben a tartozásra vonatkozó információkon kívül a Szolgáltató felszólítja a Felhasználót a tartozás megadott határidőre (8 nap) történő megfizetésére és ismertetésre kerülnek a késedelmes fizetés jogkövetkezményei:

- szolgáltatás korlátozása, illetve felfüggesztése,
- fizetési meghagyás kibocsátása,
- gazdálkodó szervezetek esetén felszámolási eljárás kezdeményezése,
- nem lakossági felhasználó esetén a szolgáltatási szerződés felmondása.

A felszólítással egyidejűleg – a korlátozásra, felfüggesztésre vonatkozóan - Szolgáltatónak értesítési kötelezettsége van a Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szerve felé:

- első alkalommal a Felhasználó szolgáltatás-korlátozási felszólításával egyidejűleg,
- második alkalommal 8 nappal a felhasználóhely korlátozását, felfüggesztését megelőzően.

A Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szervének hozzájárulásával a szolgáltatás korlátozása, felfüggesztése végrehajtásra kerül.

A korlátozásra és a felfüggesztésre vonatkozó részletes információkat a 9. pont tartalmazza.

### **8.13.3. Jogi eljárás**

A fizetési felszólítás eredménytelensége esetén a Szolgáltató jogi eljárást kezdeményez.

A jogi eljárás a szolgáltatáskorlátozással-, megszüntetéssel párhuzamosan folyik. Nem lakossági Felhasználóval szemben – a fentiek mellett - felszámolási eljárás is kezdeményezhető.



 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

#### **8.13.3.1. Fizetési meghagyás kibocsátása**

A felhasználóhely korlátozásáról, felfüggesztéséről küldött felszólító levelekben meghatározott fizetési határidőre sem rendezett tartozások esetén, a Szolgáltató jogi úton, fizetési meghagyás kibocsátásával – a MOKK (Magyar Országos Közjegyzői Kamara) közreműködésével - érvényesíti követelését.

Amennyiben a Felhasználó a fizetési meghagyásban érvényesített követelésre 15 napon belül ellentmondással él, az ügy peres útra terelődik, és az illetékes bíróság folytatja le az eljárást.

Amennyiben a Felhasználó nem él ellentmondással, akkor a fizetési meghagyás jogerőre emelkedik. A fizetési meghagyás jogerőre emelkedéséről a közjegyző értesíti a Szolgáltatót és a Felhasználót.

#### **8.13.3.2. Végrehajtási eljárás elindítása**

A fizetési meghagyásra sem rendezett tartozás esetén jogerős határozat alapján a Szolgáltató végrehajtást kezdeményezhet, az adós ellen végrehajtási lap benyújtásával az eljárás során a végrehajtási ügyben érvényesített követelés az illetékes végrehajtóhoz kerül.

#### **8.13.3.3. Felszámolási eljárás**

A Szolgáltató a jogszabályban írt összeghatár feletti tartozás fennállásakor felszámolási eljárás megindítását kezdeményezheti a gazdálkodó szervezet Felhasználó ellen.

Amennyiben a Szolgáltató ügyfélkörébe tartozó partnerről csődeljárási, felszámolási vagy végelszámolási hirdetményt tesznek közzé, a Szolgáltató jogosult a fennálló követelésre hitelezői igényt benyújtani.

#### **8.13.4. A tartozás rendezésének módja**

Az adós a hátralékát, késedelmes fizetésből eredő kamatokat és egyéb ezzel kapcsolatban felmerülő járulékos költségeket a 8.12.1. pontban leírt módon egyenlítheti ki.

Amennyiben az adós a felsorolt tartozásait egy összegben nem tudja kiegyenlíteni, akkor részletfizetési megállapodás megkötését kérelmezheti a Szolgáltatótól.

#### **8.13.5. Követelések behajtása külső adósságkezelő társaság bevonásával**

A Szolgáltató jogosult tartozásainak behajtásához külső adósságkezelő vállalkozás közreműködését igénybe venni, vagy a követelését harmadik személynek átadni.

A Szolgáltató, valamint a megbízott vállalkozás felelősséget vállal az adatvédelemre vonatkozó jogszabályok betartására.



Pannon-Víz

## Üzletszabályzat

### **8.13.6. Behajtási költségek**

A Szolgáltató jogosult a hátralékkal rendelkező Felhasználóval szemben felmerülő eljárási külön költségek továbbhárítására, melyet késedelmes kiegyenlítések esetében a felszólításokban érvényesít.

Szolgáltató jogosult az adóssal szembeni követelése érvényesítésével kapcsolatban felmerült minden költségének (eljárási díjának) és kárának adóssal szemben történő érvényesítésére.

## 9. Egyéb rendelkezések

### 9.1. Ellenőrzések

#### 9.1.1. Szolgáltatói ellenőrzések

A Szolgáltató jogosult az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózat ellenőrzésére, amelyet az érintett Felhasználó – előzetesen egyeztetett időpontban – köteles lehetővé tenni. A Magyar Honvédség, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal és a rendvédelmi szervek kezelésében lévő ingatlanon a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos minden tevékenység végzéséhez a létesítmény parancsnoka által adott belépési engedély szükséges. Az engedély a Szolgáltató előzetes igénybejelentése esetén nem tagadható meg.

Szolgáltató a helyszíni ellenőrzések során jogosult a következőket vizsgálni:

- a szolgáltatás elszámolásakor a megfelelő (lakossági, nem lakossági) egységár alkalmazását,
- plombák, hitelesítési záró bélyegek sértetlenségét,
- saját vízkivételi hely (kút) szabályos használatát,
- csapadékvíz elvezetését,
- vízmérő helyes mérését (ellenőrző leolvasása),
- szüneteltetett felhasználási helyeket,
- Felhasználó felelősségébe tartozó belső hálózat hibáiból (csőtörés, rejtett hiba) adódó vízfolyásokat,
- a jogszabályoknak megfelelő víziközmű használatot.

A felhasználási helyen végzett ellenőrzésről jegyzőkönyvet kell készíteni.

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell minden lényeges tény, adatot és nyilatkozatot, a Felhasználó vagy képviselője, illetve a Szolgáltató képviselőjének olvasható nevét és aláírását. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát a Szolgáltató köteles a Felhasználónak átadni, másik példányát megőrizni és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy Felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatni.

Az ellenőrzés előre egyeztetett időpontban, csak a Felhasználó vagy a képviselője jelenlétében folytatható le.

Az ellenőrzést végzőnek az ellenőrzés megkezdésekor egyértelműen közölnie kell a Felhasználóval vagy a képviselőjével az eljárás célját.

A Felhasználó vagy a képviselője köteles együttműködni az ellenőrzést végző személlyel, továbbá köteles a felhasználási helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni. Amennyiben a Felhasználó vagy a képviselője a helyszínről az ellenőrzés során – figyelmeztetés ellenére – eltávozik, ennek tényét a jegyzőkönyvben rögzíteni kell. Ebben az esetben az ellenőrzés okát kiváltó ügyben kiállított számlára vonatkozóan a Szolgáltató a későbbiekben reklamációt nem fogad el.

A Felhasználónak vagy a képviselőjének az ellenőrzéssel, annak körülményeivel és eredményével kapcsolatos észrevételeit a jegyzőkönyvben fel kell tüntetni.

Ha az ellenőrzés során az ellenőrzést végző szerződésszegést állapít meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet vagy digitális felvételt is köteles készíteni. A

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

fogyasztásmérő vagy bármely részének leszerelése esetén, a leszerelést megelőzően a fogyasztásmérőről és annak részeiről, valamint a leszerelést követően azok becsomagolt állapotáról fényképet vagy digitális felvételt kell készíteni.

Az ellenőrzéskor a házi és csatlakozó hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetve az előírásoktól eltérő víziközmű-használat megszüntetéséről a Felhasználó 30 napon belül gondoskodni köteles. Ha ezeknek a Szolgáltató felhívására határidőn belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

### **9.1.2. A házi ivó-, és szennyvízhálózat Felhasználói ellenőrzése**

A Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége közműves ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig, közműves szennyvízelvezetés- és tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a szennyvíz- befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn. A szolgáltatási pont utáni hálózat működtetéséről és fenntartásáról a Felhasználónak kell gondoskodnia.

A 9.1.1. pontban leírt Szolgáltatói ellenőrzés nem mentesíti a Felhasználót a tulajdonában lévő víziközművek rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának kötelezettsége alól.

Az esetleges túlfogyasztásból, csőtörés, vízfolyás vagy egyéb hibából adódó károk elkerülése érdekében a Felhasználónak javasolt, hogy rendszeresen (havonta) végezze el az alábbi módon a saját ivóvízhálózatának ellenőrzését:

- az ingatlan területén el kell zárni minden csapot és kifolyót, két-három percig figyelni kell a mérőt, vízfolyás, csőtörés esetén a mérő számlapján lévő csillagkerék forog,
- csőcsatlakozások szivárgásmentességének figyelése,
- a mérő és a belső hálózat Felhasználó által kialakított fagyvédelem állapotának átvizsgálása,
- elfagyásra utaló jelek figyelése a mérőn:
  - vízcsap megnyitása esetén nem forog a mérő csillagkereke vagy számlálója,
  - a számlapot védő üveg, szilánkosra tört,
  - eldeformálódott a számlálószerkezet,
  - az ingatlanon nem vagy csak alig folyik víz a csapból.

A házi szennyvízhálózat működőképes állapotának megőrzése érdekében ügyelni kell arra, hogy - a 4.3.4. pontban meghatározottak szerint - milyen anyagok jutnak a csatornahálózatba.

A darabos szennyeződések illetve a zsírok és olajok kiváltotta reakciók szűkületet majd a későbbiekben dugulást okozhatnak.

A szennyvízhálózat működése a tisztítóakna állapota alapján ellenőrizhető. Szűkületre vagy dugulásra utaló jel, ha a tisztítóaknába befolyó szennyvíz nem távozik szabadon vagy a szennyvíz felgyülemlt és elfolyása lassú vagy nem folyik el.

 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

## 9.2. Szabálytalan víziközmű-használat

### 9.2.1. Szabálytalan víziközmű használat meghatározása

Szabálytalan víziközmű-használatnak minősül, ha a Felhasználó:

- 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);
- az ivóvíz közműhálózatba kapcsolt házi ivóvíz hálózatot helyi (egyedi) vízbeszerzéshez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) összeköti;
- szennyvízbekötést létesít a Szolgáltató hozzájárulása nélkül, vagy az ingatlanon keletkező szennyvizet más módon a szennyvízelvezető közműbe vezeti;
- a házi vízellátó rendszerből vagy a Szolgáltató hozzájárulásával felszerelt locsolási vízmérőn át vételezett vízből keletkezett szennyvizet a Szolgáltató hozzájárulása nélkül a szennyvízelvezető közműbe juttatja;
- csapadékvizet - a Szolgáltató engedélye nélkül - a szennyvízelvezető rendszerbe vezeti;
- a szennyvízelvezető rendszerbe a hatályos jogszabály által - a Szolgáltató engedélye nélkül - meg nem engedett minőségű szennyvizet vezet be,
- teljes mérős társasház esetében a közös képviselő nyilatkozata ellenére új - nem mérősített - vízvételezési hely lett kialakítva.

Lejárt hitelességű vagy lejárt kalibrációval rendelkező fogyasztásmérő esetében a Szolgáltató szabálytalan közműhasználatra kizárólag abban az esetben hivatkozhat, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, kalibrálása vagy cseréje a Felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre, és a hitelesítés, kalibrálás vagy mérőcsere érdekében a felhasználási helyre való bejutást kezdeményezte.

Ha a Felhasználó a szabálytalan közműhasználat tényét vitatja, a Szolgáltató a szakértői vizsgálatot a Magyar Mérnöki Kamara nyilvántartásában szereplő szakértővel elvégezteti. Amennyiben a szakértői vizsgálat a szabálytalan közműhasználat tényét

- megállapítja, akkor a szakértői vizsgálat elvégzésének költsége a Felhasználót terheli,
- nem állapítja meg, akkor a szakértői vizsgálat elvégzésének költsége a Szolgáltatót terheli.

A szabálytalan víziközmű használat esetén a Szolgáltató jogosult felmondani a közüzemi szerződést. Amennyiben a Felhasználó a záró bélyeg vagy plomba hiányát nem jelentette be, abban az esetben a Szolgáltató kártérítési igényt érvényesíthet, továbbá jogosult a víziközmű-szolgáltatás korlátozására és felfüggesztésére, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen nem állíthatók helyre.

Amennyiben a Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást a Felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza, úgy köteles a lakossági Felhasználónak az Üzletszabályzatban meghatározott módon és mértékben kötbért fizetni, amelynek mértéke a helyreállításra befizetett összeg 1%/nap.

Ha a felhasználási hely víziközmű-rendszerbe történő bekötése a víziközmű-szolgáltató beleegyezése nélkül valósult meg, vagy ha mért fogyasztás csökkenését eredményező szabálytalan műszaki beavatkozás ténye állapítható meg, és a víziközmű-szolgáltató

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

polgári jogi igényt érvényesít, az ellenkező bizonyításáig úgy kell tekinteni, hogy a jogellenes állapot az igénybejelentést megelőző 5 évvel korábbi időpontban kezdődött.

### **9.2.2. Szabálytalan víziközmű használatára vonatkozó elszámolás**

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

Érvényes közüzemi szerződés megléte mellett, szabálytalan közműhasználat esetén a szennyvíz mennyiségét az ivóvízfogyasztásra elszámolt mennyiség alapján kell meghatározni.

### **9.3. Az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, visszaállítása**

#### **9.3.1. Az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, visszaállítása**

A Szolgáltató az alábbi feltételek együttes fennállása esetében jogosult a következő bekezdésben meghatározott intézkedések megtételére:

- a lakossági Felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napon túli késedelembe esett,
- a lakossági Felhasználó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés eredménytelenül végződött,
- a Szolgáltató a Felhasználót a korlátozással járó következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére legalább a jogszabályban meghatározott módon kétszer írásban felszólította és a felszólító átvétele igazolásra alkalmas módon történt.
- a korlátozásról a felhasználási hely fekvése szerint illetékes megyei népegészségügyi szakigazgatási szervet értesítette és az ellentétes állásfoglalást nem adott.

A Szolgáltató – a létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett - a megyei népegészségügyi szakigazgatási szerv ellentétes állásfoglalása hiányában:

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



A víziközmű-szolgáltatás korlátozása a vízmérő berendezésben a korlátozó idom elhelyezését és a csatlakozó párok plombálását jelenti. A korlátozás után a szolgáltatás visszaállításakor a korlátozó idom eltávolítására és a mérő ismételt plombálására kerül sor.

A szolgáltatás felfüggesztése vagy a vízmérő berendezés kiszerelemével és/vagy a szennyvíz-bekötővezeték elzárásával és/vagy a szennyvíz-bekötővezeték folytonossági kapcsolatának a megszüntetésével történik.

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

Lakossági Felhasználóval szemben az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása csak az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv hozzájárulásával kezdeményezhető.

A korlátozására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a Szolgáltató a lakossági Felhasználót előre értesítette. Az értesítés és az intézkedési időszak között legalább 8 napnak el kell telnie. Az értesítésben a Szolgáltató köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani. Az értesítésnek tételesen tartalmaznia kell a lakossági Felhasználóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt.

Az egyeztetett időpontról a lakossági Felhasználónak és a Szolgáltatónak írásban kell megállapodni. Írásbeli megállapodás hiányában a szolgáltatás lakossági Felhasználó esetén nem függeszthető fel.

Lakossági Felhasználóval szemben a Szolgáltató által végrehajtott közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetén a létfenntartási és közegészségügyi vízigények egyidejű biztosításával közterületi vízkivételi helyről vagy egyéb módon gondoskodni kell. A megyei népegészségügyi szakigazgatási szervet első alkalommal a felszólítással egyidejűleg, második alkalommal 8 nappal az intézkedés bevezetését megelőzően kell értesíteni.

A lakossági Felhasználóval szemben a Szolgáltató által kezdeményezett közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a Szolgáltató a lakossági Felhasználót előre értesítette.

Az értesítés és az intézkedési időszak között legalább 8 napnak el kell telnie. Az értesítésben a Szolgáltató köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani. Az értesítésnek tételesen tartalmaznia kell a lakossági Felhasználóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt.

Az egyeztetett időpontról a lakossági Felhasználónak és a Szolgáltatónak írásban kell megállapodnia. Írásbeli megállapodás hiányában a szolgáltatás lakossági Felhasználó esetén nem függeszthető fel.



 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

A lakossági Felhasználó – amennyiben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatásra igényt tart – közüzemi díjtartozásának, valamint a korlátozás foganatosításával és visszaállításával kapcsolatban felmerülő díj rendezését a Szolgáltató felé igazolni köteles. A Szolgáltató ezen igazolás közlését követő 3 napon belül a víziközmű-szolgáltatást teljes körűen visszaállítja. Amennyiben, a szolgáltatás-helyreállítása 3 napon túl történik meg, a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a Felhasználónak, amelynek mértéke a helyreállításra befizetett összeg 1%/nap.

### **9.3.2. Az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása alóli mentesség**

Az egészségügyi és gyermekintézmények kivételt képeznek a korlátozás alól, ha a mentességük jogosultságát a megfelelő dokumentumokkal igazolják. Az egyes intézmények által benyújtandó dokumentumok részletes felsorolását az 58/2013.(II. 27.) Kormányrendelet 73. § (1) bekezdése tartalmazza.

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

- megfelel, valamint arról, hogy a kivételt részére meghatározott időszakra biztosítja vagy
- nem felel meg, és tájékoztatást ad ennek indokáról is.

A kivétel alá eső Felhasználó a fizetési kötelezettségét egyenlő részletekben minden hónap utolsó napjáig, legkésőbb a korlátozás felfüggesztésének időszakát követő december 31-éig teljesíti. A Szolgáltató az érintett Felhasználóval ettől eltérően is megállapodhat, azonban a kivétel biztosítását nem teheti függővé e megállapodás megkötésétől.

### **9.4. Víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése a Felhasználó kérésére**

A felhasználó a Szolgáltatóhoz intézett nyilatkozatával kezdeményezheti a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését, ha a felhasználási helyet átmenetileg nem használja.

A szolgáltatás szüneteltetése a vízmérő berendezés kiszerezésével, a szennyvíz-bekötővezeték elzárásával és a szennyvíz-bekötővezeték folytonossági kapcsolatának a megszüntetésével történik. A szüneteltetés és a szolgáltatás visszaállítását írásban vagy telefonon, a helyreállítási költség befizetés igazolása után, kell kérni.

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

A víziközmű-szolgáltatás a Felhasználó kérésére – maximum 3 évig - szüneteltethető, az alábbi feltételek együttes fennállása esetén:

- a Felhasználó írásban, vagy telefonon kéri a szüneteltetést és nyilatkozik, hogy a felhasználási helyen rendszeres emberi tartózkodás nincs,



- a Felhasználó – amennyiben a felhasználási hely víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan – nyilatkozik, hogy nem a víziközmű-rendszerből származó egyéb vizet a szennyvíz-törzshálózatba nem kíván vezetni,
- a szüneteltetés végrehajtásához a műszaki előfeltételek biztosítottak.

A szüneteltetési kérelem esetén a Megrendelő formanyomtatványt kell kitölteni, amely tartalmazza a felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulását is, amennyiben az nem azonos a Felhasználóval. A szünetelés fogantatásának a feltétele az elvégzendő szolgáltatási díj előlegének előzetes befizetése.

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

A Szolgáltató a szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem számolhat fel.

Amennyiben a Felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja, a Szolgáltató jogosult a Törvényben és a Rendeletben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni.

A Felhasználó köteles a szüneteltetésre vonatkozó kérelmét a 3 év letelte után írásban vagy telefonon megújítani.



## 10. Adatvédelem

A Szolgáltató a Felhasználó személyes adatait a Polgári Törvénykönyv, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetőleg a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény alapján kezeli.

A Szolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfelel az 8. sz. mellékletében szereplő adatvédelmi tájékoztatóban meghatározott követelményeknek.

A Felhasználó a közüzemi szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy a 8. sz. számú mellékletben foglalt adatvédelmi tájékoztatót megismerte, és elfogadja. A szolgáltatási jogviszony megszűnésétől számított 5 év elteltével a Szolgáltató a személyes adatokat törli a nyilvántartásából.

A felhasználó a közüzemi szerződésben foglalt nyilatkozatban járul hozzá ahhoz, hogy személyes adatait a Szolgáltató adatkezelésre harmadik személynek díjbeszedési intézkedések foganatosítása (számlák előállítása, fizetésre felszólító, késedelmi kamat-, illetve egyenlegközlő levelek előállítása, elkülönített vízhasználó fogyasztásának megállapítása, stb.) Felhasználói elégedettség-vizsgálat, valamint fogyasztási adatok gyűjtése céljából átadhassa.

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a Szolgáltató és a lakossági Felhasználó között a közüzemi szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Ez esetben a felhasználó hozzájárulására és a Szolgáltató adatkezelésére a Szolgáltató Üzletszabályzatában és Általános Szerződési Feltételeiben foglaltak vonatkoznak.

## 11. Ügyfélszolgálat

A Szolgáltató a Felhasználók megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, észrevételek és reklamációk kezelésére, valamint a díjbefizetésre, személyes és telefonos ügyfélszolgálati irodákat tart fenn, amelyek illetékessége a Szolgáltató teljes működési területére kiterjed. Az üzemmnökségen folyó ügyfélszolgálati jellegű tevékenység illetékessége az üzemmnökség ellátási területére terjed ki.

Az ügyintézés során elvárt valamennyi ügyintézőtől a víziközmű-szolgáltatáshoz kapcsolódó szakértelem, jártasság, általános udvariasság és a Felhasználó problémáinak, helyzetének megértése, valamint az ügyintézés során a víziközmű-szolgáltatást szabályozó jogszabályok, a Szolgáltató Üzletszabályzatának, illetve belső utasításainak betartása.

Ügyfélszolgálati tevékenységet folytató irodák és egységek elérhetőségeit és nyitvatartási idejét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

A nyitvatartási idők eseti változásáról a Szolgáltató az ügyfélszolgálati irodák bejáratánál kifüggesztett tájékoztatóban, a honlapon vagy szükség szerint a médián keresztül értesíti a Felhasználókat. A Felhasználó részére ügyfélfogadási időn belül a Szolgáltató előzetes időpontfoglalásra ad lehetőséget, amelyet telefonon, személyesen, vagy írásban lehet igényelni.

Az ügyfélszolgálati tevékenységek minőségi követelményei

- mérhető, számszerűsíthető kritériumok:
  - panaszügyek válaszadási határidő: 15 nap
  - egyéb ügyek válaszadási/ügyintézési határidő: 30 nap
  - telefonos ügyfélszolgálaton az átlagos várakozási idő: 2,3 perc
- nem számszerűsíthető követelmények:
  - szakértelem: a gyors és pontos panaszkezeléshez szükséges és a víziközmű-szolgáltatáshoz kapcsolódó kérdésben való jártasság,
  - kommunikáció: kapcsolatteremtő készség, udvariasság, csapatmunkában történő feladat megoldás, a különböző ügyféltípusok felismerése és tudatos kezelése, tájékoztatási képesség,
  - empátia: Felhasználó orientált gondolkodás, türelem, segítőkészség, bizalomébredés,
  - ügyfélfogadás körülményei: ügyfélhívó rendszer használata, az alkalmazott kommunikációs eszközök és informatikai rendszerek színvonala, rugalmas nyitvatartási idő,
  - munkaszervezés: a probléma megoldásához szükséges folyamatok hatékonysága,
  - ügyfél elégedettség: az ügyfélszolgálatra vonatkozó Felhasználói pozitív visszajelzések.

### 11.1. Az ügyfélszolgálati tevékenységi kör

- általános tájékoztatás,
- bejelentések fogadása és továbbítása kivizsgálásra:
  - hibabejelentések,
  - szolgáltatás igénybevételevel kapcsolatos bejelentések,
  - adatokban történő változások közlése, bejelentése,



- Szolgáltató kezdeményezésére történő adatközlés,
- szolgáltatással kapcsolatos egyéb észrevételek közlése,
- Felhasználói panaszok felvétele, azonnali megoldása, vagy továbbítása ügyintézésre
  - a szolgáltatással összefüggő reklamációk,
  - ügyintézésrel kapcsolatos reklamáció,
  - számlareklamáció,
  - leolvasással kapcsolatos reklamáció
  - a szolgáltatás fizikai jellemzőivel kapcsolatos reklamáció,
  - műszaki jellegű reklamáció,
- víz- és csatornabekötések és mérő plombálások ügyintézése,\*
- közüzemi szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos ügyintézés,
- víz-, csatornadíj és egyéb számlabefizetések, \*
- számlakészítés,
- igazolások készítése,
- részletfizetési megállapodások kötése,
- számla-, folyószámla egyeztetés,
- hátralékkezeléssel kapcsolatos ügyintézés,
- mérőértékesítés.

\*: Ez a tevékenység a győri Önkormányzati Szolgáltatókkal Közös Ügyfélszolgálati Iroda kivételével, minden ügyfélszolgálati irodában teljesíthető.

### 11.2. Műszaki ügyfélszolgálati tevékenység

Az üzemmérnökségek műszaki csoportjai (1. sz. melléklet) egyeztetési lehetőséget biztosítanak az alábbi esetekben:

- tájékoztatás műszaki jellegű ügyekben,
- a közműterképekkel, közműnyilvántartással kapcsolatos adatszolgáltatásban,
- egyéb adatszolgáltatásban (építési, használatba vételi, működési engedélyek),
- tervezés előtti egyeztetésekben (nyilatkozatok, adatszolgáltatás),
- tervek véleményezésében,
- hatósági engedélyezési folyamatokhoz közmű kezelői nyilatkozatok kiadásában,
- Szolgáltatói hozzájárulások kiadásában,
- műszaki egyeztetés lefolytatásában,
- nem lakossági bekötésekkel kapcsolatos ügyintézésekben.

### 11.3. Diszpécserszolgálat

A Szolgáltató folyamatos diszpécserszolgálatot működtet. Az ügyeletes diszpécser telefonon fogadja a szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentéseket. A hibát bejelentő ügyfél gyors pontos és szakszerű kikérdezése után a diszpécser eldönti, hogy a hibaelhárítás sürgős beavatkozást igényel-e. Sürgős beavatkozást igénylő hibák elhárítására a diszpécser a helyszínre irányítja az illetékes hibaelhárító szolgálatot. Ha a hiba elhárítása nem igényel sürgős beavatkozást, akkor a diszpécser intézkedik, hogy a hibaelhárítást a főmunkaidőben dolgozó egységek el tudják kezdeni. Hibabejelentést a

**96/522-601 és a 96/311-753**

telefonszámokon lehet tenni. A közterületi hibákat ingyenesen hívható zöld számon jelenthetik be:

**80/ 20 40 86**

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

Számlázási információk ügyekben a diszpécserszolgálat nem illetékes, illetve a hibaelhárító vonalakon a diszpécser reklamációt, panaszt nem fogad.

Kárigénnyel járó hibáknál a telefonos bejelentés alapján a diszpécser megszervezi a sürgős műszaki beavatkozást; azonban minden más jellegű reklamációt, panaszt teljes egészében írásban kell benyújtani a Szolgáltató felé.

#### **11.4. Felhasználói megkeresések fajtái**

##### Felhasználói beadvány:

Olyan kérelem, megkeresés, amely a Felhasználó és a Szolgáltató között fennálló víziközmű-szolgáltatással összefüggő jogviszonyával, jogviszony létrehozásával, tartalmával, megszüntetésével összefüggő, valamint a szolgáltatás minőségére, színvonalára, a Felhasználóval kapcsolatba kerülő személyek szakmai felkészültségére, szolgálatkészségére, informáltságára, a Szolgáltató elérhetőségére, vagy az általa közölt információkra vonatkozik. Benyújtása történhet személyesen, telefonon, vagy írásban (levél, fax, e-mail).

##### Reklamáció:

Olyan felhasználói beadvány, amely egyéni jogsérelem (jogos, vagy jogtalan), vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

##### Panasz:

Olyan írásos felhasználói beadvány, amely a Felhasználónak a Szolgáltatóhoz intézett korábbi reklamációjára tett intézkedés ellen, vagy az elmaradt intézkedés miatt emel kifogást.

Panasz és a reklamáció ügyintézésének tekintetében nincs érdemi különbség.

#### **11.5. Reklamációk és panaszügyek intézése**

A Felhasználók Szolgáltatóhoz intézett megkereséseiket személyesen az ügyfélszolgálati irodákban, írásban, telefonon vagy e-mailben tehetik meg. A Szolgáltató elérhetőségei az 1. sz. mellékletben találhatóak.

A hatósági eljárást megelőzően a Felhasználó köteles panaszával igazolható módon a Szolgáltatóhoz fordulni. Abban az esetben, ha a Felhasználó megítélése szerint reklamációját a Szolgáltató nem rendezte kielégítően a Felhasználó panaszával a 12. pontban felsorolt szervekhez, illetve a hatáskörrel, illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

##### Írásosban történő ügyintézés

Írásbeli panaszbejelentésnek minősül a levél, fax, e-mail útján, továbbá bármely egyéb olyan eszköz útján benyújtott panaszbejelentés, amely a Szolgáltató számára lehetővé teszi az adatok tartós tárolását és visszakereshetőségét.

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

A Szolgáltató az írásos megkeresések nyilvántartásba vételének, visszakereshetőségének, elintézésének, lezárásának nyomon követhetőségét az elektronikus iktató rendszerben történő feldolgozással biztosítja.

Amennyiben a Felhasználó reklamációja nem jogos, a Szolgáltató a Felhasználót írásban, indoklással ellátva 15 napon belül értesíti.

Jogos reklamáció esetén a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik a probléma megoldása érdekében, és a reklamáció bejelentőjét 15 napon belül írásban tájékoztatja a kivizsgálás eredményéről és a kapcsolódó intézkedésekről.

A reklamációra adott érdemi írásos válaszadás határideje, vagy a reklamáció elutasításának határideje maximum 15 nap. Ez a válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal további 15 nappal meghosszabbítható. Szolgáltató a válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról, illetve a végleges várható válaszadási határidőről a Felhasználót írásban tájékoztatja.

#### Személyes ügyintézés

A szóbeli reklamációt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Felhasználó a reklamáció kezelésével nem ért egyet, vagy azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Szolgáltató a reklamációról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a Felhasználónak átadja.

A Felhasználónak lehetősége van a reklamáció további rögzítésére az ügyfélszolgálati irodákban, illetve az üzemtechnikusoknál kihelyezett Vásárlók könyvébe. A bejegyzés után a Szolgáltató 15 napon belül írásban tájékoztatja Felhasználót a meghozott intézkedésekről, a reklamáció kivizsgálásáról.

#### Telefonos ügyintézés

A Telefonos Ügyfélszolgálatba beérkező valamennyi telefonon történő megkeresés, rögzítésre kerül.

A Telefonos Ügyfélszolgálatba érkező megkereséséről jegyzőkönyv kerül kitöltésre. Amennyiben a telefonon beérkező reklamáció azonnali megoldása nem lehetséges, a jegyzőkönyv az illetékes ügyintézőhöz kerül, aki a kivizsgálást követően 15 napon belül a Felhasználót írásban tájékoztatja.

#### A válaszadási határidő elmulasztásának következménye

A 15 napos válaszadási határidő túllépése esetén a Felhasználó panaszával a 12. pontban felsorolt szervekhez, illetve a hatáskörrel, illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.





## 12. Vitás kérdések rendezése

A hatósági eljárást megelőzően a Felhasználó köteles panaszával igazolható módon a Szolgáltatóhoz fordulni. Ha a Felhasználó megítélése szerint reklamációját a Szolgáltató nem rendezte kielégítően vagy a válaszadási határidő túllépése esetén a Felhasználó panaszával az alábbiakban felsorolt szervekhez, illetve a hatáskörrel, illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

### 12.1. Békéltető testület

A békéltető testület a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felhasználó és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: Felhasználói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a Felhasználói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a Felhasználó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a Felhasználót megillető jogokról és kötelezettségekről.

### 12.2. Fogyasztóvédelem

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

### 12.3. Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal

A Szolgáltatóval szemben felmerülő panaszok ügyében - a 12.2. pontban meghatározottak kivételével - a Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal jár el.

### 12.4. Egyéb fórumok

A Felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági Felhasználókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a Fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult.

 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

### **12.5. Bírósági kikötések**

Szolgáltató és Felhasználó a köztük létrejövő jogviták esetére kikötik – hatáskörtől függően - a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét.

### **12.6. Felügyeleti és érdekképviseleti szervek**

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 9022 Győr, Türr István u. 1.  
Telefon: 96/329 244  
Fax: 96/329 186  
E-mail: fogyved\_nydf\_gyor@nfh.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület  
Cím: Győr, Szent István út 10/A.  
Telefon: 96/520-217  
Fax: 96/520-218

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal  
Népegészségügyi Szakigazgatási Szerve  
Cím: Győr, Jósika utca 16.  
Telefon: 96/418 044  
Fax: 96/418 068

Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal  
Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Cím: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.  
Postacím: 1444 Budapest, Pf.: 247  
Telefonszám: 459-77-40  
Telefaxszám: 459-77-39



### 13. Mellékletek

<b>Sorszám</b>	<b>Megnevezés</b>
1	Elérhetőségek
2	Lakóközösségi egyedi szolgáltatási szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatásra
3	Lakossági egyedi szolgáltatási szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatásra (bekötési- és mellékvízmérővel rendelkező felhasználók részére)
4	Nem lakossági szolgáltatási szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatásra (bekötési- és mellékvízmérővel rendelkező felhasználók részére)
5	Jogszabályi háttér
6	Víziközmű-szolgáltatói hozzájáruláshoz szükséges terv
7	Locsolási célú mellékvízmérő telepítése
8	Adatvédelmi tájékoztató

## 1. sz. melléklet

### Elérhetőségek

#### **1. Központi elérhetőségek:**

Pannon-Víz Zrt.  
Cím: 9025 Győr, Országút u. 4.  
Telefon: 96/522 600  
FAX szám: 96/310 833  
E-mail címe: [iktato@pannon-viz.hu](mailto:iktato@pannon-viz.hu)  
Honlap: [www.pannon-viz.hu](http://www.pannon-viz.hu)

#### **2. Személyes ügyintézés:**

##### **Központi Ügyfélszolgálati Iroda**

9024 Győr, Bartók Béla u. 10/C.

Nyitvatartási idő:	hétfő – csütörtök:	8.00 – 15.30
	péntek:	7.00 – 12.00

##### **Önkormányzati Közös Ügyfélszolgálati Iroda**

9021 Győr, Jókai út 7.-9.

Nyitvatartási idő:	hétfő, kedd, szerda:	8.00 – 16.00
	csütörtök	7.00 – 19.00
	péntek	8.00 – 14.00

##### **Győri Üzemmnökség – közműegyeztetés**

9025 Győr, Gyepszél u. 15.

Ügyélfogadás: kedden és csütörtökön: 7.00 -12.00

Telefon: 96/522 651, 96/522 652, 96/522 600,  
FAX: 96/523 291

##### **Csornai Üzemmnökség**

9300 Csorna, Soproni u.59.

Nyitvatartási idő:	hétfő:	8:00 -12:00
	szerda:	8:00- 16:00
	péntek:	8:00 -12:00

Telefon: 96/262-588, 96/592 170,  
FAX: 96/593 211

##### **Kapuvári Üzemmnökség**

9330 Kapuvár, Fürdő u.1.

Nyitvatartási idő:	hétfő:	7.00 - 16.00
	szerda:	7.00 – 13.00
	péntek:	7.00 – 13.00

Telefon: 96/241 553, 96/242 944,  
FAX: 96/595 211

##### **Nyúli Üzemmnökség**

9082 Nyúl, Kossuth L. u. 183.

Nyitvatartási idő:	hétfő:	8.00 - 13.00
	szerda:	8.00 - 13.00
	csütörtök:	8.00 - 13.00
	péntek:	8.00 – 13.00

Telefon: 96/364 071  
FAX: 96/540 001



Pannon-Víz

## Üzletszabályzat

### 1. sz. melléklet

### **3. Telefonos ügyintézés:**

#### **Központi telefonos ügyfélszolgálat**

Hívásfogadási idő:	hétfő – csütörtök:	7.30 – 15.30
	péntek:	7.30 – 13.30

Telefon: 96/522 630

#### **Hibabejelentés telefonon:**

Központi diszpécsterszolgálat, 0-24 órás szolgálat, teljes működési területre

Tel: 96/311 753 és 96/522 601

FAX: 96/522 653

**Közterületi hibabejelentés a 06-80-20-40-86 ingyenesen hívható zöld számon.**

### **4. Írásban történő ügyintézés:**

Postacím: 9002 Győr, 2. Pf. 217

e-mail: [ugyfelszolgalat@pannon-viz.hu](mailto:ugyfelszolgalat@pannon-viz.hu)

Honlap: [www.pannon-viz.hu](http://www.pannon-viz.hu)



## Lakóközösségi Egyedi Szolgáltatási Szerződés

ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatásra

<b>1. Szolgáltató adatai</b>	
név: Pannon - Vízt. Zrt.	cím: 9025 Győr, Országút u. 4.
cégjegyzékszám:08-10-001658	adószám: 11401429-2-08
képviseli: Töke László elnök-vezérigazgató	
<b>2. Felhasználó adatai</b>	
<b>Fogyasztóazonosító:</b>	
- lakóközösség neve:	
címe:	
számlaszáma:	
- képviselő neve:	
címe:	
anyja neve:	
telefonszám, e-mail cím:	
- ingatlan használatának jogcíme: <input type="checkbox"/> tulajdonos <input type="checkbox"/> bérlő <input type="checkbox"/> egyéb	
<b>3. Fizető adatai</b> (amennyiben a felhasználó és a díjfizető személye egymástól eltér):	
magánszemély neve:	
- születési hely és idő:	
- anyja neve:	
- lakcím:	
- telefonszám, e-mail cím:	
- számlaszáma:	
gazdálkodó vagy egyéb szervezet:	
- név:	
- székhelye:	
- levelezési címe:	
- cégjegyzékszám:	
- adószáma: - számlaszáma:	
- képviselő neve:	
telefonszám, e-mail cím:	
<b>4. Tulajdonos adatai</b> (amennyiben a felhasználó és az ingatlan tulajdonosa eltérő)	
magánszemély neve:	
- születési hely és idő:	
- anyja neve:	
- lakcím:	
- telefonszám, e-mail cím:	
- számlaszáma:	
gazdálkodó vagy egyéb szervezet:	

- név:			
- székhelye:			
- levelezési címe:			
- cégjegyzékszám:			
- adószáma:		számlaszáma:	
- képviselő neve:			
telefonszám, e-mail cím:			
<b>5. Felhasználási hely adatai</b>			
cím:			
helyrajzi szám:			
szolgáltatás jellege: <input type="checkbox"/> víz <input type="checkbox"/> szennyvíz			
bekötési mérő gyári száma:..... típus:.....			
átmérő:..... induló állás:..... m <sup>3</sup> , plomba sorszáma:.....			
locsolómérő gyári száma: ..... típus:.....átmérő:.....induló állás:.....m <sup>3</sup> , plomba sorszáma:.....			
<b>6. Számlakiegyenlítésének módja</b>			
<input type="checkbox"/> készpénz átutalási megbízás <input type="checkbox"/> csoportos beszedési megbízás <input type="checkbox"/> banki átutalás			
<b>7. Számlázás, leolvasás gyakorisága</b>			
<input type="checkbox"/> havi leolvasás <input type="checkbox"/> kéthavi leolvasás <input type="checkbox"/> éves elszámolás			
<b>8. Részszámla esetén a várható átlagfogyasztás:</b>			m <sup>3</sup> /hónap
<b>9. Szolgáltatás igénybevételének kezdete:</b>		év	hónap
nap			

### 10. Egyéb

Felhasználó jelen szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Fizetőként megjelölt személy helyette a szerződés alapján fennálló fizetési kötelezettségnek eleget tegyen. Felhasználó és a Fizető tudomásul veszik, hogy a fizetendő díj tekintetében egyetemleges felelősséggel tartoznak a Szolgáltató felé.

Felek a közöttük létrejövő jogvita esetére kikötik a szolgáltató székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét. Felhasználó, Fizető jelen szerződés aláírásával hozzájárulnak ahhoz, hogy a Szolgáltató az adataikat a vonatkozó jogszabályi előírások szerint kezelje, illetve a Szolgáltató közszolgáltatási tevékenységének ellátásához szükséges mértékben a személyes adataikat harmadik személynek továbbadja.

Szerződő felek közös akarattal kijelentik, hogy a szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató Üzletszabályzata és az abban foglalt Általános Szerződési Feltételek, valamint a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény, az 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet, a Polgári törvénykönyv és az egyéb idevonatkozó jogszabályok az irányadóak. Felhasználó jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy a Szolgáltató Üzletszabályzatát és az abban foglalt Általános Szerződési Feltételeket megismerte, magára nézve kötelezőnek ismeri el.

Győr, .....év .....hó.....nap

.....	.....
Felhasználó	Szolgáltató
.....	.....
Fizető	Tulajdonos



Pannon-Víz

## Lakossági Egyedi Szolgáltatási Szerződés

### ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatásra

(bekötési- és mellékvízmérővel rendelkező felhasználók részére)

<b>1. Szolgáltató adatai</b>	
név: Pannon - Víz Zrt.	cím: 9025 Győr, Országút u. 4.
cégjegyzékszám:08-10-001658	adószám: 11401429-2-08
képviseli: Tőke László elnök-vezérigazgató	
<b>2. Felhasználó adatai</b>	
<b>Fogyasztóazonosító:</b>	
- név:	
- születési hely és idő:	
- anyja neve:	
- lakcím:	
- levelezési cím:	
- telefonszám, e-mail cím:	
- ingatlan használatának jogcíme: <input type="checkbox"/> tulajdonos <input type="checkbox"/> bérlő <input type="checkbox"/> egyéb	
<b>3. Tulajdonos adatai</b> (amennyiben a felhasználó és az ingatlan tulajdonosa eltérő) <b>Társasház esetén a bekötési mérő szerinti felhasználó adatai</b>	
- név:	
- születési hely és idő:	
- anyja neve:	
- lakcím:	
- Társasház esetén közös képviselő neve:	
- telefonszám, e-mail cím:	
<b>4. Fizető adatai</b> (amennyiben a felhasználó és a díjfizető személye egymástól eltér):	
- név:	
- születési hely és idő:	
- anyja neve:	
- lakcím:	
- Társasház esetén közös képviselő neve:	
- telefonszám, e-mail cím:	
-	
<b>5. Felhasználási hely adatai</b>	
cím:	
helyrajzi szám:	
szolgáltatás jellege: <input type="checkbox"/> víz <input type="checkbox"/> szennyvíz <input type="checkbox"/> használati meleg víz szennyvize	
bekötési mérő gyári száma:..... típus:..... átmérő:..... induló állás:..... m <sup>3</sup> , plomba sorszáma:.....	
locsólómérő gyári száma:..... típus:.....átmérő:.....induló állás:.....m <sup>3</sup> , plomba sorszáma:.....	

mellékmérő gyári száma:.....típus:.....átmérő:.....hitelesítés éve:.....plomba sorszáma:.....induló állás:..... m <sup>3</sup> ,
mellékmérő gyári száma:.....típus:.....átmérő:.....hitelesítés éve:.....plomba sorszáma:.....induló állás:..... m <sup>3</sup> ,
mellékmérő gyári száma:.....típus:.....átmérő:.....hitelesítés éve:.....plomba sorszáma:.....induló állás:..... m <sup>3</sup> ,
<b>6. Számlakiegyenlítésének módja</b>
<input type="checkbox"/> készpénz átutalási megbízás <input type="checkbox"/> csoportos beszedési megbízás <input type="checkbox"/> banki átutalás
<b>7. Számlázás, leolvasás gyakorisága</b>
<input type="checkbox"/> havi leolvasás <input type="checkbox"/> kéthavi leolvasás <input type="checkbox"/> éves elszámolás
<b>8. Felhasználás jellege:</b> <input type="checkbox"/> állandó <input type="checkbox"/> ideny <input type="checkbox"/> lakatlan
<b>9. Részszámla esetén a várható átlagfogyasztás:</b> m <sup>3</sup> /hónap
<b>10. Szolgáltatás igénybevételének kezdete:</b> év hónap nap

**11. Egyéb**

Felhasználó jelen szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Fizetőként megjelölt személy helyette a szerződés alapján fennálló fizetési kötelezettségnek eleget tegyen. Felhasználó és a Fizető tudomásul veszik, hogy a fizetendő díj tekintetében egyetemleges felelősséggel tartoznak a Szolgáltató felé.

Felek a közöttük létrejövő jogvita esetére kikötik a szolgáltató székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét. Felhasználó, Fizető jelen szerződés aláírásával hozzájárulnak ahhoz, hogy a Szolgáltató az adataikat a vonatkozó jogszabályi előírások szerint kezelje, illetve a Szolgáltató közszolgáltatási tevékenységének ellátásához szükséges mértékben a személyes adataikat harmadik személynek továbbadja.

Szerződő felek közös akarattal kijelentik, hogy a szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató Üzletszabályzata és az abban foglalt Általános Szerződési Feltételek, valamint a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény, az 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet, a Polgári törvénykönyv és az egyéb idevonatkozó jogszabályok az irányadóak. Felhasználó jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy a Szolgáltató Üzletszabályzatát és az abban foglalt Általános Szerződési Feltételeket megismerte, magára nézve kötelezőnek ismeri el.

Győr, .....év .....hó.....nap

.....  
Felhasználó Szolgáltató

.....  
Fizető Tulajdonos

.....  
Bekötési mérő szerinti felhasználó képviselője (közös képviselő)





## Nem Lakossági Egyedi Szolgáltatási Szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatásra

(bekötési- és mellékvízmérővel rendelkező felhasználók részére)

**Szerződés száma:**

<b>1. Szolgáltató adatai</b>	
név: Pannon - Víz Zrt.	cím: 9025 Győr, Országút u. 4.
cégjegyzékszám:08-10-001658	adószám: 11401429-2-08
képviseli: Töke László elnök-vezérigazgató	

<b>2. Szolgáltatás típusa:</b> <input type="checkbox"/> ivóvíz <input type="checkbox"/> szennyvízelvezetés <input type="checkbox"/> szennyvízelvezetés mérővel
--

<b>3. Felhasználó adatai</b>		<b>Partnerszám:</b>	
gazdálkodó vagy egyéb szervezet:			
- neve:	adószáma:		
- székhelye:	cégjegyzékszáma:		
- levelezési címe:			
- számlaszáma:			
- cégjegyzésre jogosult:			
- képviselő neve:			
- képviselő telefonszáma, e-mail:			
- ingatlan használatának jogcíme: <input type="checkbox"/> tulajdonos <input type="checkbox"/> bérlő <input type="checkbox"/> egyéb			

<b>4. Fizető adatai</b> (amennyiben a felhasználó és a díjfizető személye egymástól eltér)	
Magánszemély	gazdálkodó vagy egyéb szervezet
név:	név:
- születési hely és idő:	székhelye:
- anyja neve:	levelezési címe:
- lakcím:	cégjegyzékszáma:
- telefonszám, e-mail cím:	adószáma:
- számlaszáma:	számlaszáma
telefonszám:	képviselő neve:
e-mail:	telefonszám, e-mail:

<b>5. Tulajdonos adatai</b> (amennyiben a felhasználó és az ingatlan tulajdonosa eltérő)	
Magánszemély	gazdálkodó vagy egyéb szervezet
név:	név:
- születési hely és idő:	székhelye:
- anyja neve:	levelezési címe:
- lakcím:	cégjegyzékszáma:
- telefonszám, e-mail cím:	adószáma:
- számlaszáma:	számlaszáma
telefonszám:	képviselő neve:
e-mail:	telefonszám, e-mail:

<b>6. Felhasználási hely adatai</b>	
cím:	
helyrajzi szám:	
mérés jellege (mérőnként a megfelelőt bejelölni): 1: bekötési mérő 2: mellékmérő 3:locsólómérő 4:kútmérő 5:szennyvízmérő	
mérő gyári száma:.....	típus:..... átmérő:..... induló állás:..... m <sup>3</sup> , plomba sorszáma:..... hitelesítés éve: ..... mérés jellege: .....
mérő gyári száma:.....	típus:..... átmérő:..... induló állás:..... m <sup>3</sup> , plomba sorszáma:..... hitelesítés éve: ..... mérés jellege: .....
mérő gyári száma:.....	típus:..... átmérő:..... induló állás:..... m <sup>3</sup> , plomba sorszáma:..... hitelesítés éve: ..... mérés jellege: .....
mérő gyári száma:.....	típus:..... átmérő:..... induló állás:..... m <sup>3</sup> , plomba sorszáma:..... hitelesítés éve: ..... mérés jellege: .....
mérő gyári száma:.....	típus:..... átmérő:..... induló állás:..... m <sup>3</sup> , plomba sorszáma:..... hitelesítés éve: ..... mérés jellege: .....

- csapadék vízgyűjtőhely nagysága:	m <sup>2</sup>
- szennyvíz előkezelő berendezés megnevezése:	
- típusa:	engedély száma:
<b>7. Kontingens nagysága (m3/nap):</b>	
- ivóvíz szolgáltatásra:	szennyvízelvezetésre:
<b>8. Számlakiegyenlítésének módja</b>	
<input type="checkbox"/> banki átutalás <input type="checkbox"/> csoportos beszedési megbízás <input type="checkbox"/> készpénz átutalási megbízás	
<b>9. Leolvasás gyakorisága:</b> <input type="checkbox"/> havi <input type="checkbox"/> kéthavi <input type="checkbox"/> féléves	
<b>10. Számlázás gyakorisága:</b> <input type="checkbox"/> havi <input type="checkbox"/> kéthavi	
<b>11. Részszámla esetén a várható átlagfogyasztás:</b>	m <sup>3</sup> /hónap
<b>12. Szolgáltatás igénybevételének kezdete:</b>	év      hónap      nap

**13. Egyéb rendelkezések**

Jelen szerződés határozatlan időre szól. A Felhasználó által aláírt szerződés a Szolgáltatóhoz történő visszaérkezéskor lép hatályba.

Felhasználó jelen szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Fizetőként megjelölt személy helyette a szerződés alapján fennálló fizetési kötelezettségnek eleget

tegyen. Felhasználó és a Fizető tudomásul veszik, hogy a fizetendő díj tekintetében egyetemleges felelősséggel tartoznak a Szolgáltató felé.

Felek a közöttük létrejövő jogvita esetére kikötik a szolgáltató székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét.

Felhasználó, Fizető jelen szerződés aláírásával hozzájárulnak ahhoz, hogy a Szolgáltató az adataikat a vonatkozó jogszabályi előírások szerint kezelje, illetve a Szolgáltató közszolgáltatási tevékenységének ellátásához szükséges mértékben a személyes adataikat harmadik személynek továbbadja.

Szerződő felek közös akarral kijelentik, hogy a szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató Üzletszabályzata és az abban foglalt Általános Szerződési Feltételek, valamint a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény, az 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet, a Polgári törvénykönyv és az egyéb idevonatkozó jogszabályok az irányadóak. Felhasználó jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy a Szolgáltató Üzletszabályzatát és az abban foglalt Általános Szerződési Feltételeket megismerte, magára nézve kötelezőnek ismeri el.

**14. Egyéb kikötések**

.....

.....

.....

.....

Győr, .....év .....hó.....nap

.....  
Felhasználó.....  
Szolgáltató.....  
Fizető.....  
Tulajdonos

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

## 5. sz. melléklet

### Jogszályi háttér

- 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
- 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről,
- 2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról,
- 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról,
- 123/1997. (VII.18.) Korm. rendelet a vízbázisok, távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízellátási létesítmények védelméről,
- 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről,
- 201/2001.(X.25.) Korm. rendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről,
- 21/2002.(IV.25). KöViM rendelet a víziközművek üzemeltetéséről,
- 220/2004. (VII.21.) Korm. rendelet a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól,
- 28/2004. (XII.25.) KvVM rendelet a vízszennyező anyagok kibocsátásaira vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól,
- vonatkozó önkormányzati rendeletek

 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

## 6. sz. melléklet

### Víziközmű-szolgáltatói hozzájáruláshoz szükséges terv

#### ***I. Vízimérnök tervezési (VZ-T), épületgépész-tervezői (G-T), illetve településrendezési víziközmű tervezési (TV-T) jogosultsággal rendelkező személy által elkészített terv.***

##### A) Az ivóvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma

1. Műszaki leírás, amely tartalmazza:
  - a) a kérelmező (tulajdonos) nevét, postai címét;
  - b) az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolatát és földhivatali térképmásolatát (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel);
  - c) a vízszükséglet összeállítását az egy főre jutó liter/fő/nap, vagy a normák szerinti m<sup>3</sup>/napban kifejezve, a csúcsfogyasztási igény feltüntetésével, továbbá a vízszükséglet indokolását;
  - d) a létesítmények, berendezések rövid leírását, műszaki jellemzőit, a vízvételi helyek számát.
2. Helyszínrajz (1:200, 1:500 léptékben) feltüntetve:
  - a) az érintett ingatlant, annak helyrajzi, illetve házszámát;
  - b) a vezetékek nyomvonalát, átmérőjét, anyagát;
  - c) az ivóvíz-hálózathoz tartozó nyomásfokozó és nyomáscsökkentő helyét;
  - d) a vezetékkel, berendezésekkel érintett létesítményeket.
3. Vízmérőhely építészeti, gépészeti terve (ha a Szolgáltató – az ivóvíz-törzshálózat vízminőségének megóvása vagy a fagyvédelem végett – külön előírja, a bekötési vízmérőt követő elzáró-, valamint leürítő szerelvényel és visszacsapó szeleppel együtt).
4. Nem lakossági vízhasználat esetén az ivóvízhálózathoz tartozó létesítmények és berendezések építészeti és gépészeti általános terve.
5. A víziközmű-szolgáltató külön előírására hossz-szelvény és felhasználói egyenérték.

##### B) Szennyvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma

1. Műszaki leírás tartalmazza:
  - a) a kérelmező (tulajdonos) nevét, postai címét;
  - b) az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolatát és földhivatali térképmásolatát (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel);
  - c) az elvezetendő szennyvíz napi átlagos és csúcsidei mennyiségét (m<sup>3</sup>/nap), minőségét;
  - d) az előtisztításra, valamint az előtisztítás utáni szennyvízminőségre vonatkozó adatokat;
  - e) a szennyvízhálózathoz tartozó berendezések (átemelő, szennyvíz előtisztító berendezés stb.) rövid leírását, műszaki jellemzőit.
2. Helyszínrajz (1:200, 1:500 léptékben) feltüntetve:
  - a) az érintett ingatlant és annak helyrajzi számát, illetve házszámát,
  - b) a szennyvízhálózatok nyomvonalát, átmérőjét, anyagát, lejtését, jellemző pontjainak abszolút magassági adatait,
  - c) a szennyvízhálózathoz tartozó berendezések (aknák, szennyvíz-előtisztító berendezés, szennyvízminőség-mérő stb.) helyét,
  - d) a szennyvízhálózattal érintett létesítményeket.

 <p>Pannon-Víz</p>	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

## **6. sz. melléklet**

3. Nem lakossági szennyvízkibocsátás esetén a szennyvízhálózathoz tartozó létesítmények és berendezések építészeti és gépészeti általános terve.
4. A víziközmű-szolgáltató külön előírására hossz-szelvény és felhasználói egyenérték.

### ***II. A mellékvízmérő felszereléséhez szükséges dokumentumok***

1. Műszaki leírás, mely tartalmazza a megrendelő, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatokat, a beépítésre kerülő mérőberendezések típusát, főbb jellemzőit.
2. Tervrajzok:
  - a) az érintett ingatlan házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz a mérőbeépítés helyének megjelölésével, mely azonosításra, valamint helykiválasztás helyességének megítélésére alkalmas;
  - b) a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai olyan léptékben, amely a műszaki megoldás elbírálhatóságát lehetővé teszi.

### ***III. Az elkülönítetten mért, locsolási vízmérő telepítéséhez szükséges kérelem és a részletszabályokat tartalmazó megállapodás mellékletei:***

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

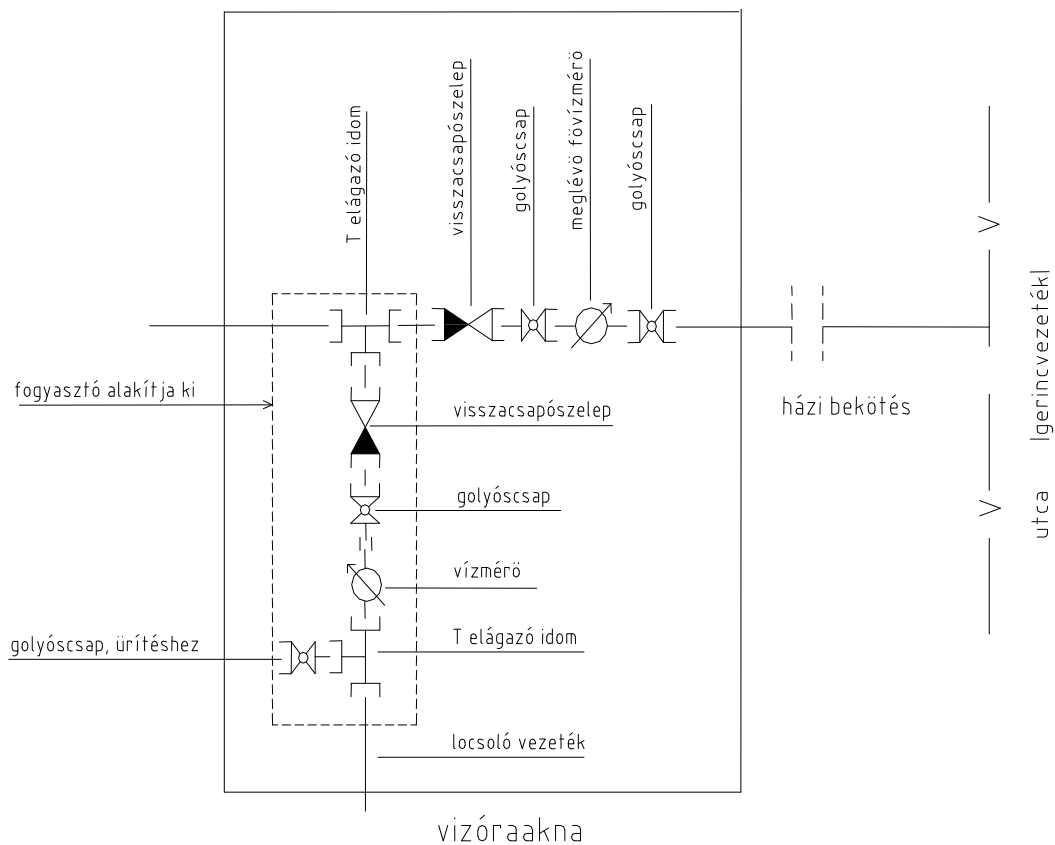
A locsolási vízmérő telepítése során nem követelmény az önálló mérőakna kialakítása. A mérőeszköz állagának megóvása és a fagyvédelem biztosítása a felhasználó kötelessége.



Pannon-Víz

## Üzletszabályzat

### 7. sz. melléklet: Locsolási célú mellékvíz mérő telepítése



 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

## 8. sz. melléklet

### Adatvédelmi tájékoztató

#### 1. Az adatkezelés elvei

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

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

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

#### 2. Az adatvédelem alapfogalmai

1. érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy;
2. személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;
3. különleges adat:
  - a) a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselési szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat,
  - b) az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat;
4. bűnügyi személyes adat: a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat;
5. közérdekű adat: az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat;

**8. sz. melléklet**

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



**8. sz. melléklet****3. Az adatkezelés célja, az adatátadás címzettjei**

Az adatkezelés célja a Felhasználók azonosítása, egymástól való megkülönböztetése, számlázás, kapcsolatfelvétel, a felhasználói és szolgáltatói jogok érvényesítése.

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

A Vksztv. 61.§ (1) bekezdése szerint a Szolgáltató

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

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

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

A személyes adatok a Vksztv. felhatalmazása alapján átadhatóak

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

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

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

A Szolgáltató a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha

- a) az adatkezelés nem a jogoszerű célból történt,

 Pannon-Víz	<b>Üzletszabályzat</b>	
---	------------------------	--

## 8. sz. melléklet

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

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

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

## 5. A Szolgáltató tájékoztatási kötelezettsége, a jogosulatlan adatkezeléssel szembeni jogorvoslati lehetőségek

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

Az érintett kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.

A Szolgáltató a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a Szolgáltató költségtérítést állapít meg.

A tájékoztatás megtagadása esetén az adatkezelő írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására e törvény mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén a Szolgáltató tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: Hatóság) fordulás lehetőségéről.

Az érintett kérheti személyes adatainak helyesbítését, törlését vagy zárolását.

Ha a Szolgáltató az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése kizárólag a Szolgáltató, vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el,



Pannon-Víz

## Üzletszabályzat

### 8. sz. melléklet

- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

A Szolgáltató – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen – annak közlésétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az adatkezelő köteles bizonyítani. Az adattovábbítás jogszerűségét az adatátvevő köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per - az érintett választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Az érintett – amennyiben az ügyben nem folyik bíróság előtt eljárás – a Hatóságnál ingyenesen vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével, illetve a közérdekű adatok vagy a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

A Hatósághoz tett bejelentése miatt senkit sem érhet hátrány. Az érintett kilétét a Hatóság csak akkor fedheti fel, ha ennek hiányában a vizsgálat nem lenne lefolytatható. Ha a bejelentő kéri, kilétét a Hatóság akkor sem fedheti fel, ha ennek hiányában a vizsgálat nem folytatható le. Erről a következményről a Hatóság a bejelentőt köteles tájékoztatni.