



Pannon-Víz

1989

PANNON – VÍZ

**Regionális Önkormányzati Víziközmű-szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

9025 Győr, Országút u. 4.

ÜZLETSZABÁLYZAT

Jóváhagyta:

Tóke László
elnök-vezérigazgató

2019. szeptember



Tartalomjegyzék


1. ÁLTALÁNOS RÉSZ	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
1.6. Fogalom meghatározások.....	6
2. AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL, MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELRENDSZERTŐL TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGEI	12
3. SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA, A SZOLGÁLTATÁS ÉS VÍZIKÖZMŰ HASZNÁLAT ÁLTALÁNOS ELEMEI	13
Szolgáltatási tevékenység ismertetése	13
3.1. Ivóvíz szolgáltatás.....	15
3.1.1. Víztermelés.....	15
3.1.2. Vízisztítás.....	16
3.1.3. A tisztított víz szállítása, elosztása	16
3.1.4. A szolgáltatás igénybevételének általános lehetőségei és feltételei.....	16
3.1.5. Bekötések és törzshálózati fejlesztések	17
3.1.6. Közös bekötések	17
3.1.7. Szolgalmi joggal érintett bekötések	18
3.1.8. Hatósági kötelezés.....	18
3.1.9. Utólag feltárt bekötések	18
3.1.10. Az ivóvízbekötés műszaki feltételei	18
3.1.11. Mérőhely kialakítása	20
3.1.12. A vízbekötés folyamata	20
3.1.12.1. Bekötési igény bejelentése, megrendelése	20
3.1.12.2. Tervek véleményezése, engedélyezése	22
3.1.12.3. Új bekötés megvalósítása	22
3.1.13. A szolgáltatás teljesítésére vonatkozó rendelkezések	23
3.1.13.1. A szolgáltatott ivóvíz minősége.....	23
3.1.13.2. A szolgáltatás folyamatossága	24
3.1.13.3. Üzemzavar.....	24
3.1.13.4. Előre tervezett korlátozás, szolgáltatási szünettel járó munkálatok...24	
3.1.13.5. Hibaelhárítás.....	25
3.1.14. Tűzvíz vételi hely, tűzcsapok	25
3.1.15. Közkifolyók	26
3.2. Szennyvízelvezetés, tisztítás.....	26
3.2.1. Szennyvízelvezetés.....	26
3.2.2. Szennyvíz befogadás feltételei	27
3.2.3. Szennyvíztisztítás	27
3.2.4. A szolgáltatás igénybevételének általános lehetőségei és feltételei.....	27
3.2.5. Bekötések és törzshálózati fejlesztések	28
3.2.6. Közös bekötések	29
3.2.7. Szolgalmi joggal érintett bekötések	29
3.2.8. Hatósági kötelezés.....	29
3.2.9. Utólag feltárt bekötések	29
3.2.10. A szennyvízbekötés műszaki feltételei, megvalósítása	30
3.2.11. Szennyvízbekötés folyamata	31
3.2.11.1. Bekötési igény bejelentése, megrendelése	31
3.2.11.2. Tervek véleményezése, engedélyezése	33
3.2.11.3. Közműnyilatkozatok, közműegyeztetések	33



3.2.11.4.	Új bekötés megvalósítása	33
3.2.12.	A szennyvízbekötés üzembe helyezés előtti ellenőrzése	35
3.2.13.	Nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátása	36
3.2.14.	Szennyvíz minőségére, vizsgálatára vonatkozó előírások	37
3.2.15.	Hibaelhárítás.....	37
3.3.	Csapadékvíz elvezetés	38
3.4.	Minőség ellenőrzés	39
3.5.	A szolgáltatási tevékenység teljesítésében résztvevő harmadik személyek	39
4.	A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK	39
4.1.	Általános Szerződési Feltételek	39
4.2.	Szerződéses kapcsolatok.....	39
4.3.	A közzolgáltatási szerződés megkötés feltételei és folyamata	40
4.4.	A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás alkalmazásának szabályai	41
4.5.	A szerződés tartalmi követelményei.....	44
4.6.	A közzolgáltatási szerződéshez szükséges iratok biztosításának rendje	44
4.7.	A szerződés módosítása	45
4.8.	Felhasználó személyében történő változás.....	45
4.8.1.	Felhasználó változás bérbeadás, használatba adás, haszonélvezeti joggal terhelt ingatlan esetén	47
4.8.2.	Felhasználó változás rendezése Felhasználó elhalálása esetén.....	47
4.8.3.	Felhasználó változás egyéb esetei.....	48
4.8.4.	Felhasználó változás kezelése tartozás esetén.....	48
4.9.	A szerződés megszűnése, felmondása.....	49
4.9.1.	Szerződés rendes felmondása	49
4.9.2.	A Szolgáltató által történő azonnali hatályú felmondás	49
4.9.3.	A szerződés megszűnésének egyéb esetei	50
4.9.4.	Elszámolás a szerződés megszűnése esetén.....	50
4.10.	Szerződésszegés.....	50
4.11.	Mellékvízmérővel elkülönített vízhasználókra vonatkozó szabályok	52
4.11.1.	Mellékszolgáltatási szerződés megkötésének feltételei.....	52
4.11.2.	Mellékszolgáltatási szerződés felmondása	53
4.11.3.	Mellékvízmérő üzembe helyezése	53
4.11.4.	Locsolási célú mellékvízmérő.....	54
4.11.5.	Díjfizetés.....	54
4.11.6.	Mellékvízmérők hitelesítése, cseréje, javítása.....	54
4.12.	A vízfogyasztás mérése, leolvasás	55
4.12.1.	Vízfogyasztás mérése.....	55
4.12.2.	Leolvasás	56
4.13.	Szennyvízmennyiség-mérés	58
4.14.	Fogyasztásmérők cseréje, hitelesítése, kalibrálása.....	60
4.15.	Díjfizetés.....	64
4.16.	Elszámolás, számlázás.....	64
4.16.1.	Számlázási módok	66
4.16.1.1.	Tényszámla.....	66
4.16.1.2.	Részsámla	66
4.16.1.3.	Elszámoló számla.....	66
4.16.1.4.	Végszámla	67
4.16.2.	Kedvezmények.....	67
4.16.2.1.	Locsolási kedvezmény	67
4.16.2.2.	Állattartási kedvezmény.....	67
4.16.2.3.	Technológiai kedvezmény	68
4.16.2.4.	Építési csatornadíj kedvezmény	68
4.16.2.5.	Védendő Felhasználó	68
4.16.3.	Számlakifogás.....	73



4.16.4.	Elszámolás meghibásodás, hibás mérés és mérési eredmények hiánya esetén	74
4.17.	Számla kiegyenlítés	75
4.17.1.	Számla kiegyenlítés módja	75
4.17.2.	Fizetési határidő	76
4.17.3.	Részletfizetési kedvezmény	76
4.17.4.	Késedelmes fizetés	76
4.18.	Fizetési hátralékok, kintlévőségek behajtása	76
4.18.1.	Fizetési emlékeztető	77
4.18.2.	Fizetési felszólító korlátozásról, felfüggesztésről	77
4.18.3.	Jogi eljárás	78
4.18.3.1.	Fizetési meghagyás kibocsátása	78
4.18.3.2.	Végrehajtási eljárás elindítása	78
4.18.3.3.	Felszámolási eljárás	78
4.18.4.	A tartozás rendezésének módja	78
4.18.5.	Követelések behajtása külső adósságkezelő társaság bevonásával	79
4.18.6.	Behajtási költségek	79
4.18.7.	Behajtási költségátalány	79
5.	Egyéb rendelkezések	80
5.1.	Ellenőrzések	80
5.1.1.	Szolgáltatói ellenőrzések	80
5.1.2.	A házi ivó-, és szennyvízhálózat Felhasználói ellenőrzése	81
5.2.	Szabálytalan víziközmű-használat	82
5.2.1.	Szabálytalan víziközmű használat meghatározása	82
5.2.2.	Szabálytalan víziközmű használatára vonatkozó elszámolás	83
5.3.	Az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, visszaállítása	83
5.3.1.	Az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, visszaállítása	83
5.3.2.	Az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása alóli mentesség	85
5.4.	Víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése a Felhasználó kérésére	86
6.	Adatvédelem	86
7.	Ügyfélszolgálat	87
7.1.	Az ügyfélszolgálati tevékenységi kör	88
7.2.	Műszaki ügyfélszolgálati tevékenység	88
7.3.	Diszpécser szolgálat	89
7.4.	Felhasználói megkeresések fajtái	89
7.5.	Reklamációk és panaszügyek intézése	90
7.6.	Fogyasztóvédelmi referens	91
8.	Vitás kérdések rendezése	91
8.1.	Békéltető testület	91
8.2.	Fogyasztóvédelem	92
8.3.	Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal	92
8.4.	Egyéb fórumok	92
8.5.	Bírósági kikötések	92
8.6.	Felügyeleti és érdekképviselői szervek	92
9.	Mellékletek	94

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

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 a számú határozatával 201..... napjával jóváhagyta.

Az Üzletszabályzat hatálybalépésének dátuma a Társaság honlapján (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.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

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 jegyzőkönyveit.

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 Regionális Önkormányzati Víziközmű-szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített név: PANNON-VÍZ Zrt.

Székhelye: 9025 Győr, Országút u.4.

Honlap: www.pannon-viz.hu

E-mail: iktato@pannon-viz.hu

Telefonszám: 96/522 600


Fax: 96/310 833

Adószám: 1140 1429-2-08

Tulajdonosa: Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata és további 125 önkormányzat

Alapítási év: 1995.

Cégbejegyzés száma: Cg. 08-10-001658

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

A Szolgáltató elérhetőségei a 1. sz. mellékletben találhatóak.

A Pannon-Víz Zrt. jogelődjét, a 'Győri Vízvezetési Részvénytársaságot' az országban második vízműként, 1884 -ben alapították meg Győr polgárai. Több generációval később is ma az ország legjelentősebb vízmű vállalatainak egyike. Napjainkban a Kisalföldön és a Bakonyalján összesen 122 településen nyújt egészséges és biztonságos víziközmű szolgáltatást.

A PANNON-VÍZ Regionális Önkormányzati Víziközmű-szolgáltató 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 és az energiahatékonyság növelésére. A Szolgáltató minőségpolitikájának érvényesítése érdekében az ISO 9001, ISO 14001 és ISO 50001 szabvány szerinti integrált minőségügyi rendszert vezetett be, működtet, és folyamatosan fejleszt.

1.6. 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:* a víziközmű törzshálózat azon része, amely beépített mérőberendezés, elzárószerelvény 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;
- *bebocsátási 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
- *elszámolási időszak*: szerződésben megállapított, az elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak
- *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 vagy a Törvény 31/A. § (1) bekezdésében meghatározott ideiglenes szolgáltatás időtartama alatt a víziközmű-szolgáltató előzetes hozzájárulásával ténylegesen 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 közszolgáltatási 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-bekötővezetésekre telepített kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő vagy ivóvíz-bekötővezetésekre 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;

- *telki vízmérő*: a felhasználási helyről a szennyvíz törzshálózatba vezetett mindazon vizek mennyiségének meghatározására szolgáló, a gyártó előírásai szerint beépített, hitelesített mérőeszköz - ide nem értve a bekötési vízmérőt, a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőt és a locsolási vízmérőt - amely a saját célú ivóvízműből, saját célú kútból vagy más, a felhasználási helyen keletkező természetes vízforrásból származó víz térfogatát méri;

- *fogyasztással arányos díj*: 1 m³ szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja;
- *fogyatékkal élő Felhasználó*: a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti.
- *gazdálkodó szervezet*: a polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet
- *gyermekintézmény*:
 - a) a nemzeti köznevelésről szóló törvény szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai nevelési-oktatási intézmény, konduktív pedagógiai intézmény, és az ezekhez tartozó kollégium, ha
 - aa) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
 - ab) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos köznevelési szerződéssel rendelkezik;
 - b) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti bölcsődei ellátást nyújtó intézmény és szolgáltató, napközbeni gyermekfelügyelet, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet, ha
 - ba) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
 - bb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik;
- *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),
- *házikert*: az ingatlan egybefüggő, beépítetlen, legfeljebb 2000 négyzetméter alapterületű kerthasználatú része, amelyen nem üzletszerű gazdálkodási tevékenység valósul meg,



- *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
- *ingatlan*: a Törvény alkalmazásában az egy helyrajzi számmal rendelkező földrészlet (telek);
- *ivóvíz-bekötővezeték*: az ivóvíz-elosztóhálózat és a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, az ivóvíz-törzshálózat részét képező vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely
 - a) bekötési vízmérő esetében
 - aa) úszótelkes és telekhatáron kialakított zártosorú beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,
 - ab) önálló vízmérő aknaként kialakított vízmérési helyen bekötési vízmérőt követő elzáró szerelvényig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakasz végéig terjed,
 - b) bekötési vízmérő hiányában, vagy ha a bekötési vízmérőt nem önálló műtárgyként kialakított vízmérési helyen építették ki, az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakasz végéig terjed,
- *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-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;
- *közintézményi 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: m³/nap,
- *közműves ivóvízzel ingatlanon belül ellátott*: a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan
- *közműves ivóvízzel ingatlanon kívül ellátott*: az, akinek lakhelyének legfeljebb 150 méteres körzetén belül közterületen, közkifolyón keresztül közüzemi ivóvízzel ellátott ivóvízvételi hely található;
- *közterületi vízvételi hely*: lakossági ivóvíz-fogyasztás biztosítására, különösen korlátozás és felfüggesztés esetén, vagy rendkívüli helyzetben tűzvíz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízi létesítmény;
- *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 közszolgáltatási 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 engedéllyel rendelkezik;
- *nyíltárkos bemérés*: a víziközmű-hálózat vezetékai és műtárgyai természetben azonosítható pontjainak nyílt munkaárokban geodéziai mérési technológiával történő bemérése EOV 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: a szennyvízgyűjtő-hálózat és a házi szennyvízhálózat vagy a csatlakozó szennyvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, a szennyvíz törzshálózat részét képező vezeték a tartozékaival, amely a felhasználási helyen keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés esetében a csapadékvizeknek a szennyvíz-törzshálózatba történő bebocsátására szolgál
- *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 minőségűre - tisztítja a szennyvizet;
- *szennyvíz-elvezetési 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, amely szennyvíz mechanikai, biológiai vagy harmadik tisztítási fokozattal történő tisztítását biztosítja, a kapcsolódó iszapkezelési technológiával együtt;
- *Szolgáltató*: az a víziközmű-szolgáltatást végző gazdasági társaság, amely a Törvény alapján működési engedélyt kapott, jelen esetben a Pannon-Víz Zrt.
- *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 díjból
- *szolgáltatási pont*:
 - ivóvíz-szolgáltatási pont:
 - az ivóvíz-bekötővezetéknek a Felhasználó felőli végpontja,
 - a Szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási 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*
 - zárt sorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - nem zárt sorú 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 közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,*
- *a Szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,*
- *a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja;*
- *szolgáltatott ivóvíz:* közszolgáltatási jogviszony keretében a Felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételzés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz;
- *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, 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;
- *védendő Felhasználó:* az a természetes személy Felhasználó, ideértve a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználót, valamint a fogyatékkal élő Felhasználót is, aki jogszabályban meghatározott szociális helyzete alapján a víziközmű-szolgáltatásban megkülönböztetett feltételek szerint vehet részt,
- *víziközmű:* olyan közcélú vízellátási rendszer, 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 keletkező szennyvíziszap kezelését és 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, átadási pontokkal egyértelműen körülhatárolt, a kapcsolódó szolgáltatás nyújtását is, vagy kizárólagosan azt biztosítja,
 - átadási pontokkal egyértelműen körülhatárolt, kapcsolódó szolgáltatással kiegészülve vagy kapcsolódó szolgáltatás nélkül egy vagy több településre nézve, képes biztosítani a víziközmű-szolgáltatás műszaki feltételeit,
- *víziközmű-szolgáltatás*: közszolgáltatási szerződés keretében nyújtott közműves ivóvízellátás az ahhoz kapcsolódó tűzvíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és – tisztítás, ideértve az egyesített rendszerű csapadékvíz elvezetést is (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-bekötővezetékhez csatlakozva házi szennyvízhálózat, vagy a csatlakozó szennyvízhálózat és a házi 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,
- *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 rendszerelemek, valamint az ivóvíz és a szennyvíz bekötővezetékek együttesen;
- *víz zárósági próba*: az épített, zárt szelvényű, gravitációs elven működő folyadék szállító hálózatok és tároló medencék minőségvizsgálatára előírt módszer.

Üzletszabályzatban használt rövidítések:

- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról, továbbiakban **Törvény**

- 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról, továbbiakban **Rendelet**

2. AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL, MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELRENDSZERTŐL TÖRTÉNŐ 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.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

Lakossági felhasználók esetében a szolgáltatási szerződéskötés során a Felhasználó és a Szolgáltató jelen Üzletszabályzatban meghatározott általános szerződési feltételektől eltérő feltételekben nem állapodhat meg.

3. SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA, A SZOLGÁLTATÁS ÉS VÍZIKÖZMŰ HASZNÁLAT ÁLTALÁNOS ELEMEI

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 teljesítőképességének 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.

Engedélyköteles tevékenységhez kapcsolódó különdíjas szolgáltatások:

Térítés ellenében végzett szolgáltatások:

- kiszállási díj (a különdíjas tevékenységcsoporthoz kapcsolódóan)
- házi szennyvízhálózat bekötővezeték csatlakozásának műszaki ellenőrzése kiszállási díj nélkül
- víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése (NA13-30 mm közötti belső átmérőjű vízmérőnél) kiszállási díj nélkül
- víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése (NA40-50 mm közötti belső átmérőjű vízmérőnél) kiszállási díj nélkül
- víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése (NA65-80 mm vagy nagyobb belső átmérőjű vízmérőnél) kiszállási díj nélkül
- víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésének megszüntetése (NA13-30 mm közötti belső átmérőjű vízmérőnél) kiszállási díj és előzetes bekötési mérőhely ellenőrzés nélkül
- víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésének megszüntetése (NA40-50 mm közötti belső átmérőjű vízmérőnél) kiszállási díj és előzetes bekötési mérőhely ellenőrzés nélkül
- víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésének megszüntetése (NA65-80 mm vagy nagyobb belső átmérőjű vízmérőnél) kiszállási díj és előzetes bekötési mérőhely ellenőrzés nélkül

- víziközmű-szolgáltatás korlátozásának vagy felfüggesztésének megszüntetése kiszállási díj, illetve burkolat bontási és helyreállítási költség nélkül
- mellékvízmérő szakszerűségi vizsgálata (plombálás) kiszállási díj nélkül
- mellékvízmérő szakszerűségi vizsgálata (plombálás) az elkülönített vízhasználó ugyanazon elkülönített vízfelhasználási helye esetében, második darabtól
- bekötési mérőhely ellenőrzése a felhasználó kérésére, kiszállási díj nélkül
- számlamásolat készítése és személyes átvétele, beleértve a készpénz-átutalási megbízást is, ugyanazon számla tekintetében második alkalomtól
- számlamásolat készítése és küldése postai úton, beleértve a készpénz-átutalási megbízást is, ugyanazon számla tekintetében második alkalomtól
- leolvasás a felhasználó megrendelésére a szolgáltatási szerződésben foglaltakon túl, kiszállási díj nélkül
- rendkívüli ellenőrző leolvasás a felhasználó kérésére számlázással kapcsolatos nem megalapozott panasz esetén, kiszállási díj nélkül
- tűzcsap oltóvíz hozammérés kiszállási díj, illetve felhasznált víz és lakossági értesítő nélkül
- közműnyilatkozat kiállítása közműellátottságról vagy annak lehetőségéről

Szerződésszegés esetén külön díj ellenében kizárólagosan végzett szolgáltatások:

- kiszállási díj (e tevékenységcsoporthoz kapcsolódóan)
- víziközmű-szolgáltatás korlátozása vagy felfüggesztése kiszállási díj, illetve burkolat bontási és helyreállítási költség nélkül
- rendkívüli ellenőrző leolvasás szerződésszegés esetén, kiszállási díj nélkül
- felhasználó-változás átvezetése (15 napon túl)
- rendkívüli bekötési vízmérőcsere (pl.: fagyott mérő) NA13-30 mm közötti belső átmérőjű vízmérőnél, kiszállási díj és vízmérő költsége nélkül
- rendkívüli bekötési vízmérőcsere (pl.: fagyott mérő) NA40 mm belső átmérőjű vízmérőnél, kiszállási díj és vízmérő költsége nélkül
- rendkívüli bekötési vízmérőcsere (pl.: fagyott mérő) NA50 mm belső átmérőjű vízmérőnél, kiszállási díj és vízmérő költsége nélkül
- rendkívüli bekötési vízmérőcsere (pl.: fagyott mérő) NA65-80 mm belső átmérőjű vízmérőnél, kiszállási díj és vízmérő költsége nélkül
- rendkívüli bekötési vízmérőcsere (pl.: fagyott mérő) NA80 mm belső átmérőjű vízmérőnél nagyobb méretű vízmérő esetén, kiszállási díj és vízmérő költsége nélkül
- rendkívüli mérőhely ellenőrzés szerződésszegés esetén, kiszállási díj nélkül

Külön díj felszámítása nélkül biztosítandó szolgáltatások:

- szerződéses jogvisonnyal összefüggő dokumentumok, igazolások kiadása
- víziközmű szolgáltató üzletszabályzata alapján részletfizetésre jogosult felhasználó részletfizetési megállapodásához kapcsolódó ügyintézés és nyilvántartás

- bekötési mérőhely ellenőrzése felhasználó kérésére felhasználó változás esetén (kiszállással együtt)
- rendkívüli ellenőrző leolvasás a felhasználók kérésére számlázással kapcsolatos megalapozott panasz esetén (kiszállással együtt)
- felhasználó változás átvezetése az ingatlan felhasználó tulajdonába, birtokba kerülést követő 30 naptári napon belüli bejelentés esetén
- számlamásolat kiállítása, beleértve a készpénz-átutalási megbízást is, ugyanazon számla tekintetében, első alkalommal
- igazolás a felhasználó víziközművekkel való ellátottságáról használatbavételi engedély kérelem beadásához

Az ivóvíz és szennyvíz bekötővezeték építésekor jogszabály által előírt díjmentes tételek

- mentes a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás, az igénybejelentés elbírálásának díja, a tervegyeztetés, adategyeztetés vagy ennek megfelelő szolgáltatás díja, a kiszállási díj, az igényfelméréssel és igénybejelentés feldolgozásával, elbírálásával kapcsolatban bármilyen tevékenység, szolgáltatás díja, továbbá rácsatlakozáskor a bekötési vízmérőóra költsége, a bekötési vízmérőóra felszerelésének díja és a nyomáspróba díja alól a legfeljebb 32 mm átmérőjű ivóvízvezeték és a legfeljebb 160 mm átmérőjű szennyvízvezeték bekötése.

A fentiek szerint azok a megrendelők, akik legfeljebb D32 mm külső átmérőjű KPE vezetékkel történő vízbekötést vagy legfeljebb D160 mm külső átmérőjű szennyvízbekötést rendelnek, az alábbi díjak megfizetésétől mentesülnek:

- o víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetése,
- o a tervegyeztetés, adategyeztetés vagy ennek megfelelő szolgáltatás díja,
- o kiszállási díj
- o az igényfelméréssel és igénybejelentés feldolgozásával, elbírálásával kapcsolatban bármilyen tevékenység, szolgáltatás
- o a vízmérő óra (NA 15-NA 20) és a felszerelésének költségei,
- o a nyomáspróba munkadíja


Az engedélyes tevékenységhez kapcsolódó különdíjas szolgáltatások díjai jelen Üzletszabályzat 12. számú mellékletében, valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján (www.pannon-viz.hu) 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

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

kerül. A vízbázisokon rendelkezésre álló vízkészletek védelme érdekében a védőidomok és védőterületek fenntartása megoldott.

3.1.2. Vízisztítás

Szolgáltató a kitermelt nyersvíz esetében - minőségétől függően - a vízisztító berendezések segítségével olyan technológiát alkalmaz, amely az előírt vízminőségi paramétereket biztosítja. A vízisztítás 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 csővezetékeken (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 vezetékeken található a közkifolyók, melyek a vízbekötéssel nem rendelkező lakosság ellátását biztosítják. Ugyancsak a törzshálózaton található a tűzvizet szolgáltató föld alatti és föld feletti tűzcsapok. A közkifolyók és tűzcsapok létesítése, megszüntetése, áthelyezése az érintett önkormányzat hatáskörébe tartozik. Vízet vételezni ezekről – a rendeltetésszerű használaton túlmenően - csak az érintett önkormányzat, és a Szolgáltató engedélyével lehet.

3.1.4. A szolgáltatás igénybevételének általános lehetőségei és feltételei

- Az ingatlan tulajdonosa – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – köteles az ingatlant a víziközmű-rendszerbe bekötetni és a víziközmű szolgáltatást igénybe venni, ha az ingatlant határoló közterületen olyan, a közműves ivóvízellátás biztosítását szolgáló víziközmű-rendszer helyezkedik el, amihez ivóvíz-bekötővezeték és azok műtárgyai kiépítésével közvetlenül csatlakozni lehet, és
- az ingatlanon felépített épületre használatbavételi vagy fennmaradási engedélyt adott, továbbá a használatbavételt tudomásul vette az építésügyi hatóság, vagy az erre irányuló eljárás folyamatban van.

A fenti kötelezettség teljesítésére az ingatlan tulajdonosát mindkét víziközmű-szolgáltatási ágazat vonatkozásában felszólíthatja a víziközmű-szolgáltató.

A kötelezettséget az írásbeli felszólítás kézhezvételétől számított egy éven belül teljesíti az ingatlan tulajdonosa. Közös tulajdonú ingatlan esetében a kötelezettség a tulajdonostársakat egyetemlegesen terheli.

Ha az ingatlan tulajdonosa a bekötés valamennyi műszaki előfeltételét teljesítette, a víziközmű-szolgáltató az ingatlan víziközmű-rendszerhez történő csatlakoztatását és a közszolgáltatási szerződés létrejöttét nem tagadhatja meg.

Ha az ingatlan tulajdonosa a fenti kötelezettségét az 1 éves határidő alatt nem teljesíti, a víziközmű-szolgáltató bejelentésére a tulajdonost a járási hivatal kötelezi az ingatlan bekötetésére.

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.

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

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 3.1.12. 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 (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.

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.

3.1.5. 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

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.

3.1.6. Közös bekötések

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

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

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 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 vita esetén az ingatlan tulajdonosának kell gondoskodnia.

3.1.7. Szolgalmi joggal érintett bekötések

Ha a víziközmű-törzshálózat a szomszédos ingatlan mentén fekszik, a bekötés a szomszédos ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával – az ingatlantulajdonosok megállapodása (szerződéses szolgalm) alapján – a szomszédos ingatlan igénybevételével is elvégezhető. A szerződésnek tartalmaznia kell a víziközmű elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A szerződést és a szolgalm alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelem másolatát az igénybejelentéshez kell csatolni.

A felhasználási helyek tulajdonosai közötti 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 az uralkodó telek tulajdonosa kérelmére vízvezetési és szennyvízelvezetési szolgalmat alapíthat.

Amennyiben a felhasználási hely mellett a törzshálózat megépül, és az abba való bekötés nem okoz – a meglévő állapothoz képest- aránytalan hátrányt, a szolgalmi jog alá vont ingatlant ez alól tehermentesíteni kell.

3.1.8. Hatósági kötelezés

Az illetékes járási hivatal kötelezi az ingatlan bekötésére, ha az ingatlan tulajdonosa a 3.1.4. pontban foglalt bekötési kötelezettségét nem teljesíti.

3.1.9. Utólag feltárt bekötések

A Szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés esetén az építetőt a Szolgáltató a jogkövetkezményekre történő figyelemfelhívással egyidejűleg, a tudomásszerzést követő 5 napon belül írásban, igazolható módon felszólítja a létesítmény szükség szerinti átalakítására, ha azzal a bekötés műszaki szempontból alkalmassá válik, és a víziközmű-szolgáltatás biztosításának egyéb akadálya nincs.

3.1.10. Az ivóvízbekötés műszaki feltételei

A kiásott, nyílt és biztonságos munkavégzésre alkalmas munkaárookban a bekötővezeték kiépítését, fertőtlenítését, a helyszíni szemlét, a nyomáspróbát, a működőképességi és vízzárósági próbát, a geodéziai bemérést és a vízmérési helyen a bekötési vízmérő beszerelését a víziközmű-szolgáltató, az általa megbízott vállalkozó vagy az

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

igénybejelentő által kiválasztott, a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszereplők nyilvántartásában szereplő személy végzi, amelynek megvalósítása nem lehet későbbi, mint a munkaárok rendelkezésre állásának bejelentését követő 30. nap. Ezek költségét, illetve díját az igénybejelentő köteles megelőlegezni, kivéve ha jogszabály alapján mentesül a költség és díj megfizetése alól. A víziközmű-szolgáltató köteles az igénybejelentővel és az általa megbízott vízszereplővel együttműködni.

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 várható költségeinek összegét, melyet a megrendelő köteles megelőlegezni.

Ha az ivóvíz-bekötővezetéken a nyomáspróbát a Szolgáltató jelenlétében elvégezték, a vezetékből vett negatív vízminta eredményét és a geodéziai bemérés dokumentumait átadták a Szolgáltató részére, annak használatbavételéhez a Szolgáltató írásbeli hozzájárulást ad.

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.


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

Az ivóvíz bekötés költségeinél Társaságunk a jogszabály által előírt díjmentes tételeket figyelembe veszi.

A megrendelő gondoskodik a következőkről:

- a bekötő vezeték kiépítéséről, a mérőhely kialakításáról, a bekötés fertőtlenítéséről, működőképességi és vízzárósági próbáról, a geodéziai bemérésről. Ezeket a feladatokat a Szolgáltató díj ellenében végzi el, illetve a megrendelő jogosult – víziközmű-szolgáltató helyett – a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszereplők nyilvántartásában szereplő személynek is megbízást adni.
- a bontási engedélyek beszerzéséről és a földmunkáról, illetve a vezeték nyomvonalának helyreállításáról,
- a vízmérő akna megépítéséről.

Az ivóvíz-bekötővezetéknek a már üzemeltetett ivóvíz-törzshálózatra való bekötését kizárólag a Szolgáltató végezheti el, díj ellenében.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

Az ivóvíz- kiépítésére, fertőtlenítésére, a helyszíni szemlére, a nyomáspróbára, a működőképességi és vízzárósági próbára, a geodéziai bemérésre és a vízmérési helyen a bekötési vízmérő beszerelésére az igénybejelentő – Szolgáltató helyett – a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilván tartásában szereplő személynek is megbízást adhat. A kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilván tartását a műszaki biztonsági hatóság vezeti. A nyilván tartásba olyan kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek vehetők fel, amelyek rendelkeznek a kormányrendeletben meghatározott felelősségbiztosítással. A Szolgáltató köteles az igénybejelentővel, valamint az igénybejelentő által megbízott kivitelezési jogosultsággal rendelkező személlyel együttműködni.

Amennyiben az ivóvíz-bekötővezeték létesítésével kapcsolatban az igénybejelentő nem a víziközmű-szolgáltatót, hanem a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilván tartásában szereplő személyt bízza meg, az ivóvíz-bekötővezeték átvételéről és üzembe helyezéséről a Szolgáltató köteles gondoskodni, feltéve, hogy az – a Szolgáltató által elfogadott vagy a műszaki biztonsági hatóság által alkalmassá nyilvánított – kiviteli tervnek megfelelően készült el.

3.1.11. 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.

A Szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó az elszámolás alapjául szolgáló bekötési vízmérőt vagy mellékvízmérőt, a számlázás alapjául szolgáló mellékvízmérőt, telki vízmérőt, valamint szennyvízmennyiség-mérőt (a továbbiakban együtt: elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő) az üzembe helyezésekor illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy leszerelést megakadályozó zárral látja el.

3.1.12. A vízbekötés folyamata

3.1.12.1. 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

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

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 törzshálózathoz 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.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

Lakossági Felhasználó esetén a megrendeléssel egy időben a Szolgáltató írásos tájékoztatást ad a 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 víziközmű -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 műszaki csoport által meghatározott 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.

3.1.12.2. 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.

3.1.12.3. Új bekötés megvalósítása

Árajánlat elfogadása

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

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

Az árajánlat nem tartalmazza a jogszabály által előírt díjmentes tételeket.

A megrendelő gondoskodik - vízbekötés esetén - továbbra is a következőkről:

- a bekötő vezeték kiépítéséről és rákötéséről, a mérőhely kialakításáról, a bekötés fertőtlenítéséről (Szolgáltató díj ellenében végezi el),
- a bontási engedélyek beszerzéséről és a földmunkáról, illetve a vezeték nyomvonalának helyreállításáról,
- a vízmérő akna megépítéséről.

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 vagy 3.1.10 pontban meghatározott személy 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 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.


3.1.13. A szolgáltatás teljesítésére vonatkozó rendelkezések

3.1.13.1. 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 paraméterektől való eltérésre csakis az illetékes hatóság adhat engedélyt.

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

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

3.1.13.2. 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.

3.1.13.3. Üzemzavar

Ha a közműves ivóvízellátás előre tervezetten 12 órát vagy üzemzavar esetén 6 órát meghaladóan, de kevesebb, mint 12 órán át szünetel, a Szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről legalább 10 liter/fő mennyiségben köteles gondoskodni. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén 20 liter/fő, 24 órát meghaladóan 30 liter/fő/nap az előírt ivóvízmennyiség.

3.1.13.4. 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 a lakóhelytől számítottan legfeljebb 150 méter, közterületen megteendő távolságon belül értendő. Négy emeletnél magasabb lifttel – vagy üzemképes lifttel - nem rendelkező lakóépület esetében négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel kell a közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást biztosítani.

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.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

Amennyiben a szolgáltatott ivóvíz minősége eltér a jogszabályban vagy a közszolgáltatási szerződésben meghatározottaktól, a Szolgáltató a helyben szokásos módon köteles erről a Felhasználókat, valamint az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló jogszabályban meghatározott illetékes népegészségügyi szervet haladéktalanul értesíteni.

A Szolgáltatónak a Felhasználók egészségét veszélyeztető vízminőség-romlás megelőzése érdekében folyamatosan gondoskodnia kell az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló jogszabályban meghatározott vízminőségi határértékek fenntartásáról. Ha a vízminőség romlás nem volt megelőzhető, az illetékes népegészségügyi szervvel 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 az illetékes népegészségügyi 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.

3.1.13.5. Hibaelhárítás

Szolgáltató az általa üzemeltetett közműhálózatok törzshálózati szakaszán, a termeléstől az ivóvíz bekötővezeték végpontjáig köteles hibaelhárítási tevékenységet végezni az esetleges károk megelőzése érdekében.

A hibaelhárítás érdekében végzett, vagy azt támogató területfoglalások, forgalomkorlátozások, munkaterület kialakítások a 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 diszpécserszolgálattól kérhet telefonon tájékoztatást. Elérhetőségük az 1. sz. mellékletben található.

3.1.14. Tűzivíz 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 bekötővezetékét 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.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

3.1.15. Közkifolyók

A létfenntartási és közegészségügyi vízigényeknek eleget tevő ivóvízellátás érdekében a Szolgáltató – az ellátásért felelős előzetes értesítése és a települési önkormányzat hozzájárulása esetében – a víziközmű tulajdonosának költségére közkifolyót helyezhet el.

A települési önkormányzat a hozzájárulását megadja, ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szolgáltatást korlátozó intézkedés végrehajtását megkísérelte, de azt a Felhasználó meghiúsította.

A közkifolyó üzemeltetésének költségeit a települési önkormányzat fizeti meg a Szolgáltató részére.

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.

A közkifolyókon történő vízfogyasztás mennyiségét ivóvízmérő hiányában arányosítással vagy műszaki számítással kell megállapítani. A megállapított fogyasztás után a szolgáltató és az önkormányzat által kötött szerződés szerint a települési önkormányzat fizeti a díjat a Szolgáltató részére.

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 területének 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, szennyvízátemelőknél 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.

3.2.4. A szolgáltatás igénybevételének általános lehetőségei és feltételei

- Az ingatlan tulajdonosa – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – köteles a víziközmű szolgáltatást igénybe venni, ha az ingatlant határoló közterületen olyan, közműves szennyvízelvezetés és tisztítás biztosítását szolgáló víziközmű-rendszer helyezkedik el, amihez szennyvíz-bekötővezeték és azok műtárgyai kiépítésével közvetlenül csatlakozni lehet, és
- az ingatlanon felépített épültre használatbavételi vagy fennmaradási engedélyt adott, továbbá a használatbavételt tudomásul vette az építésügyi hatóság, vagy az erre irányuló eljárás folyamatban van.

A fenti kötelezettség teljesítésére az ingatlan tulajdonosát felszólíthatja a víziközmű-szolgáltató.

A kötelezettséget az írásbeli felszólítás kézhezvételétől számított egy éven belül teljesíti az ingatlan tulajdonosa. Közös tulajdonú ingatlan esetében a kötelezettség a tulajdonostársakat egyetemlegesen terheli.

Ha az ingatlan tulajdonosa a bekötés valamennyi műszaki előfeltételét teljesítette, a víziközmű-szolgáltató az ingatlan víziközmű-rendszerhez történő csatlakoztatását és a közszolgáltatási szerződés létrejöttét nem tagadhatja meg.

Ha az ingatlan tulajdonosa a fenti kötelezettségét az 1 éves határidő alatt nem teljesíti, a víziközmű- szolgáltató bejelentésére a tulajdonost a járási hivatal kötelezi az ingatlan beköttetésére.

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

A Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége 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.

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 (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.

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.

3.2.5. 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 a 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.

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

3.2.6. Közös bekötések

Ha műszakilag csak közös bekötéssel oldható meg a víziközmű-szolgáltatás – 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 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 vita esetén az ingatlan tulajdonosának kell gondoskodnia.

3.2.7. Szolgalmi joggal érintett bekötések

Ha a víziközmű-törzshálózat a szomszédos ingatlan mentén fekszik, a bekötés a szomszédos ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával – az ingatlantulajdonosok megállapodása (szerződéses szolgalm) alapján – a szomszédos ingatlan igénybevételével is elvégezhető. A szerződésnek tartalmaznia kell a víziközmű elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A szerződést és a szolgalm alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelem másolatát az igénybejelentéshez kell csatolni.

A felhasználási helyek tulajdonosai közötti 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 az uralkodó telek tulajdonosa kérelmére vízvezetési és szennyvízelvezetési szolgalmat alapíthat.


Amennyiben a felhasználási hely mellett a törzshálózat megépül, és az abba való bekötés nem okoz – a meglévő állapothoz képest- aránytalan hátrányt, a szolgalmi jog alá vont ingatlant ez alól tehermentesíteni kell.

3.2.8. Hatósági kötelezés

Az illetékes járási hivatal kötelezi az ingatlan bekötésére, ha az ingatlan tulajdonosa a 3.2.4. pontban foglalt bekötési kötelezettségét nem teljesíti.

3.2.9. Utólag feltárt bekötések

A Szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés esetén az építetőt a Szolgáltató a jogkövetkezményekre történő figyelemfelhívással egyidejűleg, a tudomásszerzést követő

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

5 napon belül írásban, igazolható módon felszólítja a létesítmény szükség szerinti átalakítására, ha azzal a bekötés műszaki szempontból alkalmassá válik, és a víziközmű-szolgáltatás biztosításának egyéb akadályja nincs.

3.2.10. A szennyvízbekötés műszaki feltételei, megvalósítása

A Szolgáltató köteles a szennyvízelvezető- és tisztítóművek teljesítőképességének megfelelően keletkező szennyvizet (egyesített rendszerű csatornahálózat esetén a csapadékvizet 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 szennyvízhálózaton 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 járásbíróság 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 közszolgáltatási 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.

A szennyvíz-bekötővezetéken át történő szennyvíz- vagy egyesített rendszer esetén csapadékvíz-visszaáramlás 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-

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

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.

3.2.11. Szennyvízbekötés folyamata

3.2.11.1. Bekötési igény bejelentése, megrendelése

Kezdeményezés

A víziközmű 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 mellékelt 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 kérik 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

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

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 előlegrszámlát 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 előlegrszámlát küld.

A megrendelést a Szolgáltató az előlegrszámla 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 víziközmű -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	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

3.2.11.2. Tervek véleményezése, engedélyezése

Tervek, hatósági engedélyek benyújtása

A Szolgáltató a bekötéseknél tervet kér. Nem egyértelmű felhasználás esetén el kell kérni az építési engedélyt.

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.

3.2.11.3. 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.

3.2.11.4. 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.

Az árajánlat nem tartalmazza a jogszabály által előírt díjmentes tételeket!

A megrendelő gondoskodik továbbra is a következőkről:

- a bekötő vezeték kiépítéséről és a már üzemeltetett szennyvíz-törzshálózatra való bekötéséről. Ezeket a feladatokat a Szolgáltató díj ellenében végzi el, illetve a megrendelő jogosult – víziközmű-szolgáltató helyett – a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszereplők nyilvántartásában szereplő személynek is megbízást adni.
- a tisztító akna kialakításáról.
- a bontási engedélyek beszerzéséről és a földmunkáról, illetve a vezeték nyomvonalának helyreállításáról,
- a szennyvíz előtisztításhoz szükséges berendezés engedélyezéséről és megépítéséről, ha szükséges.

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 szennyvíz-bekötővezeték létesítésére, annak a már üzemeltetett szennyvíz-törzshálózatra való bekötésére az igénybejelentő – víziközmű-szolgáltató helyett – a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartásában szereplő személynek is megbízást adhat. A kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartását a műszaki biztonsági hatóság vezeti. A nyilvántartásba olyan kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek vehető fel, amely rendelkezik a kormány rendeletében meghatározott felelősségbiztosítással. A víziközmű-szolgáltató köteles az igénybejelentővel, valamint az igénybejelentő által megbízott kivitelezési jogosultsággal rendelkező személlyel együttműködni

Amennyiben szennyvíz-bekötővezeték létesítésével kapcsolatban az igénybejelentő nem a víziközmű-szolgáltatót, hanem a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartásában szereplő személyt bízza meg, a szennyvíz-bekötővezeték átvételéről és üzembe helyezéséről a víziközmű-szolgáltató köteles gondoskodni, feltéve, hogy az – a víziközmű-szolgáltató által elfogadott vagy a műszaki biztonsági hatóság által alkalmassá nyilvánított – kiviteli tervnek megfelelően készült el.

A víziközmű-szolgáltató a szennyvíz-bekötővezeték üzembe helyezéséről a kivitelezés befejezésének a víziközmű-szolgáltatóhoz történt bejelentésétől számított 8 munkanapon belül köteles nyilatkozni, továbbá köteles a szennyvíz-bekötővezeték üzembe helyezni. Amennyiben a víziközmű-szolgáltató a 8 munkanapos határidőn belül nem nyilatkozik és az ehhez szükséges műszaki feltételek adottak, úgy az üzembe helyezés nem tagadható meg, a víziközmű-szolgáltató köteles a szennyvíz-bekötővezeték azonnal üzembe helyezni.

Ha a víziközmű-szolgáltató határidőn belüli nyilatkozatával a szennyvíz-bekötővezeték üzembe helyezését megtagadja, vagy a műszaki feltételek a víziközmű-szolgáltató szerint egyébként nem adottak, az igénybejelentő a műszaki biztonsági hatóságtól kérheti az üzembe helyezés elrendelését. A műszaki biztonsági hatóság eljárására az e törvény végrehajtására kiadott kormányrendelet rendelkezéseit kell alkalmazni azzal, hogy a műszaki-biztonsági hatóság az üzembe helyezés elrendelésére irányuló kérelmet a kérelem beérkezésétől számított 8 munkanapon belül köteles elbírálni és döntéséről a kérelmezőt értesíteni. A műszaki-biztonsági hatóság eljárása díjmentes.

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 szereplő fizetési határidőig a megrendelő köteles megtéríteni a számla ellenértékét, vagy

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

visszatérítés esetén a Szolgáltató köteles a számlán szereplő fizetési határidőig, a visszajáró összeget megtéríteni.

3.2.12. 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, kivéve ha jogszabály alapján mentesül a költség és díj megfizetése alól.

A megrendelő gondoskodik továbbra is a következőkről:

- a bekötő vezeték kiépítéséről és a már üzemeltetett szennyvíz-törzshálózatra való bekötéséről, a tisztító akna kialakításáról. Ezeket a feladatokat a Szolgáltató díj ellenében végzi el, illetve a megrendelő jogosult – víziközmű-szolgáltató helyett – a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszelők nyilvántartásában szereplő személynek is megbízást adni.
- a bontási engedélyek beszerzéséről és a földmunkáról, illetve a vezeték nyomvonalának helyreállításáról,
- a szennyvíz előtisztításhoz szükséges berendezés engedélyezéséről és megépítéséről, ha szükséges.

A szennyvíz-bekötővezeték létesítésére, annak a már üzemeltetett szennyvíz-törzshálózatra való bekötésére az igénybejelentő – Szolgáltató helyett – a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszelők nyilvántartásában szereplő személynek is megbízást adhat. A kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszelők nyilvántartását a műszaki biztonsági hatóság vezeti. A nyilvántartásba olyan kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszelők vehetők fel, amelyek rendelkeznek a kormány rendeletében meghatározott felelősségbiztosítással. A Szolgáltató köteles az igénybejelentővel, valamint az igénybejelentő által megbízott kivitelezési jogosultsággal rendelkező személlyel együttműködni.

Amennyiben a szennyvíz-bekötővezeték létesítésével kapcsolatban az igénybejelentő nem a víziközmű-szolgáltatót, hanem a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszelők nyilvántartásában szereplő személyt bízza meg, a szennyvíz-bekötővezeték átvételéről és üzembe helyezéséről a víziközmű-szolgáltató köteles gondoskodni, feltéve, hogy az - a víziközmű-szolgáltató által elfogadott vagy a műszaki biztonsági hatóság által alkalmassá nyilvánított - kiviteli tervnek megfelelően készült el.

A Szolgáltató a szennyvíz-bekötővezeték üzembe helyezéséről a kivitelezés befejezésének a Szolgáltatóhoz történt bejelentésétől számított 8 munkanapon belül köteles nyilatkozni, továbbá köteles a szennyvíz-bekötővezeték üzembe helyezni. Amennyiben a víziközmű-szolgáltató a 8 munkanapos határidőn belül nem nyilatkozik és az ehhez szükséges műszaki feltételek adottak, úgy az üzembe helyezés nem tagadható meg, a víziközmű-szolgáltató köteles a szennyvíz-bekötővezeték azonnal üzembe helyezni.

Ha a víziközmű-szolgáltató határidőn belüli nyilatkozatával a szennyvíz-bekötővezeték üzembe helyezését megtagadja, vagy a műszaki feltételek a víziközmű-szolgáltató szerint egyébként nem adottak, az igénybejelentő a műszaki biztonsági hatóságtól

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

kérheti az üzembe helyezés elrendelését. A műszaki biztonsági hatóság eljárására az e törvény végrehajtására kiadott kormányrendelet rendelkezéseit kell alkalmazni azzal, hogy a műszaki-biztonsági hatóság az üzembe helyezés elrendelésére irányuló kérelmet a kérelem beérkezésétől számított 8 munkanapon belül köteles elbírálni és döntéséről a kérelmezőt értesíteni. A műszaki-biztonsági hatóság eljárása díjmentes.

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.

3.2.13. Nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátása

Az ingatlan tulajdonosa, vagy kezelője vagy egyéb jogcímen használója (Felhasználó/ingatlan tulajdonos) köteles az ingatlanán keletkező, közüzemi csatornahálózatba vagy a helyben való, engedélyezett módon történő tisztítás után befogadóba nem vezetett háztartási szennyvizet a jogszabályban meghatározott módon gyűjteni, továbbá az annak begyűjtésére feljogosított közszolgáltatónak átadni.

A települési önkormányzat vagy azok társulása kötelezően ellátandó közszolgáltatásként a közüzemi csatornahálózatba vagy a vízgazdálkodási hatósági jogkör gyakorlásáról szóló kormányrendeletben meghatározott módon engedélyezett egyedi szennyvízkezelés után befogadóba nem vezetett háztartási szennyvíz begyűjtésére közszolgáltatást szervez és tart fenn.

Az önkormányzat és a Szolgáltató közszolgáltatási szerződést köt a nem víziközművel összegyűjtött háztartási szennyvizek összegyűjtésére, szállítására és tisztítására, amelyben szabályozásra kerül a szerződő felek jogai, kötelezettségei és a közszolgáltatás díja.

Az önkormányzat - a fentiek figyelembevételével - rendeleti úton határozza meg az Felhasználókra/ingatlan tulajdonosokra vonatkozó szabályokat.

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

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

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.

3.2.14. 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 üzemzerű (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.

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.

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.

3.2.15. Hibaelhárítás

Szolgáltató az általa üzemeltetett közműhálózatok törzshálózati szakaszán a szennyvízbekötés tisztítóaknájától a szennyvíztisztító telep kibocsátó műtárgyáig köteles hibaelhárítási tevékenységet végezni az esetleges károk megelőzése érdekében.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

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 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 diszpécserszolgálattól kérhet telefonon tájékoztatást. Elérhetőségük az 1. sz. mellékletben található.

3.3. Csapadékvíz elvezetés

Elválasztott rendszerű szennyvízelvezető műbe csapadékvizet, egyesített rendszerű szennyvízelvezető műbe a víznyelőn keresztül szennyvizet, továbbá elválasztott rendszer esetén a csapadékvíz-elvezető műbe szennyvizet juttatni tilos.

Amennyiben elválasztott rendszerű szennyvízelvezető hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, a Szolgáltató felszólító levelet küld a felhasználónak, melyben határidő kitűzésével kötelezi a jogellenes állapot megszüntetésére és tájékoztatja a jogkövetkezményekről. A szennyvízelvezető törzshálózatba jogellenesen bevezetett csapadékvíz mennyisége után a Szolgáltató jogosult pótdíjat kiszámlázni. A pótdíj mértéke a mindenkori nettó szennyvízelvezetési díj mértékének kétszerese.

A jogellenesen bevezetett csapadékvíz mennyiségét az alábbiak szerint határozza meg a Szolgáltató:

$$Q = \frac{A \cdot \alpha \cdot \dot{i}}{365 \cdot 1000} \cdot d$$

ahol:

A: burkolt felületek (m²);

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

ı: mértékadó csapadékmennyiség (mm/év), az Országos Meteorológiai Szolgálatnak az adott területre vonatkozó elmúlt 10 éves átlagadata szerint;

Q: elvezetésre kerülő csapadékvíz mennyisége (m³/nap);

d: csapadékvíz bevezetés időtartama (nap).

Szabálytalanság feltárása esetén, amennyiben a Felhasználó nem tudja hitelt érdemlően bizonyítani a jogellenes csapadékvíz-bevezetés kiépítésének dátumát, akkor a Szolgáltató 5 évre visszamenőleg számlázza ki a jogellenes csapadékvíz fenti módon meghatározott mennyisége utáni pótdíjat

Amennyiben a szolgáltató ellenőrzése során megállapításra kerül, hogy a felhasználó a megadott határidőig a felszólítóban foglalt kötelezettségének nem tett eleget és a jogsértő gyakorlatot tovább folytatja, úgy a Szolgáltató a jogellenes állapotot a

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

felhasználó költségére megszüntetheti. A pótdíjjal számolt szennyvíz díj a jogellenes állapot megszüntetésének napjáig terheli az ingatlan tulajdonosát.

3.4. Minőség ellenőrzés

A Szolgáltató a szolgáltatási pontokon a jogszabályi előírásoknak megfelelő minőségű ivóvizet ad át, illetve jogszabályi előírásoknak megfelelő minőségű szennyvizet vesz át. Az ivóvízminőség biztosítása érdekében a víz kitermeléstől a szolgáltatási pontig folyamatos minőség-ellenőrzés történik egyrészt a Szolgáltató, másrészt 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. A szennyvíz minőségének ellenőrzése a kibocsátási technológiáktól függő gyakorisággal történik.

3.5. 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 KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

4.1. 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 4. pontjától 6. pontjáig terjedő fejezetekben találhatóak.

4.2. Szerződéses kapcsolatok

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

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a Szolgáltató és a lakossági Felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Nem lakossági Felhasználó esetében a közszolgáltatási 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 közszolgáltatási szerződésre vonatkozó előírásait, valamint a felek jogviszonyát szabályozó más hatályos jogszabályokat (5. sz. melléklet) kell alkalmazni.

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

4.3. A közszolgáltatási szerződés megkötés feltételei és folyamata

Az írásbeli közszolgáltatási 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.

Az igénybejelentésben a bejelentő közli:


- a felhasználási célt, az igénybe venni tervezett ivóvíz mennyiségét,
- nem lakossági felhasználó esetében az elvezetni tervezett szennyvíz mennyiségét, annak minőségi jellemzőit, különös tekintettel a vízvédelmi hatóság által előírt küszöbértékekre,
- a bekötéssel érintett ingatlan címét, helyrajzi számát, a tulajdonos személyét, valamint - ha az nem azonos a bejelentővel - az ingatlan tulajdonosának a bejelentéshez mellékelendő írásbeli nyilatkozata alapján az ingatlanhasználat jogcímét és
- a csatlakozó hálózat, illetve a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat kialakításának általános műszaki jellemzőit.

Az igénybejelentés kézhezvételét követő 5 napon belül a víziközmű-szolgáltató vizsgálja:

- a víziközmű-hálózat igényelt szolgáltatás teljesítésére való alkalmasságát, annak műszaki állapotát,
- a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettség fennállását,
- a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását,
- a bekötővezeték és a vízmérési hely létesítésének műszaki feltételeit,
- üzem esetén a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló berendezés meglétét és a törzshálózatba vezetett szennyvíz minőségi paramétereit.

A víziközmű-szolgáltató az igénybejelentést a kézhezvételét követő 5 napon belül elutasítja, ha

- a törzshálózat műszakilag nem elérhető, vagy annak kapacitása nem elegendő az igényelt szolgáltatás biztosítására,
- bekötővezeték kiépítése vagy átépítése szükséges, és annak költségeit a bejelentő nem vállalja,
- a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó a hozzájárulás fizetési kötelezettségének nem tesz eleget,
- a bekötővezeték kialakításának nincsenek meg a műszaki feltételei,

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

- az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott díjtarozás áll fenn.

Hiánytalan igénybejelentést követő 8 napon belül a víziközmű-szolgáltató tájékoztatja a bejelentőt arról, hogy a fenti feltételek maradéktalan teljesítéséhez milyen további feladatokat és fizetési kötelezettségeket kell teljesítenie. E tájékoztatás keretében a víziközmű-szolgáltató:

- megállapítja a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegét,
- megadja a bekötővezeték tervezéshez szükséges, törzshálózatra vonatkozó műszaki alapadatokat, és
- meghatározza vízmérési hely kialakításának műszaki feltételeit.

Ha az fenti bekezdés szerinti tájékoztatás megtétele előtt más szerv nyilatkozatának beszerzése vagy eljárásának lefolytatása szükséges, a víziközmű-szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételét követő 2. munkanapon köteles a nyilatkozat beszerzését, illetve az eljárás lefolytatását kezdeményezni. A tájékoztatás megtételére nyitva álló határidőbe nem számít bele más szerv

- a) nyilatkozatának beszerzéséhez vagy
- b) eljárása lefolytatásához

szükséges időtartam. A megkeresett szerv a megkeresés kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles a nyilatkozatot kiadni, illetve az eljárását lefolytatni, és annak eredményéről a víziközmű-szolgáltatót tájékoztatni.

Az új bekötés megvalósítását követő vagy a felhasználó személyében történt változás bejelentését követő 15 napon belül a víziközmű-szolgáltatásra a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közszolgáltatási szerződést köt.

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 Fizetőként kerül a Szolgáltató nyilvántartásába.

A mellékszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó speciális feltételek a 4.11. pontban találhatóak.

4.4. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás alkalmazásának szabályai

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

- közszolgáltatási szerződéses jogviszony esetében a felhasználási helyen biztosítandó kapacitásért,
- a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanhoz biztosított kapacitás általa kezdeményezett bővítéséért,
- a víziközmű-szolgáltatás minőségének (a víz minőségi paramétereinek) általa igényelt emelése esetében, továbbá
- az új bekötés megvalósítását megelőzően, ha a bekötés a nem lakossági felhasználó által, nem továbbértékesítésre épített újépítésű lakás víziközmű-szolgáltatását biztosítja.

Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó esetén a közszolgáltatási 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 – kivéve a 2011. évi CCIX. törvény 55/H. § szerinti mentességet - a bekötés átvételének időpontja, egyéb esetben a szolgáltatás igénybevételeitől számított 15 nap.

Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó változása esetén az új Felhasználóval a közszolgáltatási 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 vagy a részletfizetési megállapodás megkötése, 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 fizetni:

- központi költségvetési szervnek és annak költségvetési intézményének,
- helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézményének,
- normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó nem nyereség és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

Mentes a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás díjának megfizetése alól - 2017.07.01-től - a legfeljebb 32 mm átmérőjű ivóvízvezeték és a legfeljebb 160 mm átmérőjű szennyvízvezeték bekötését kezdeményező nem lakossági felhasználó.

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

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértéke, számítása

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét a szükséges vízmű/szennyvíztisztító telep, a hálózat, valamint a gépi és irányítástechnikai fejlesztések együttes összege határozza meg.

1. Gépi és irányítástechnikai fejlesztések minden esetben fizetendő értéke:

Ivóvíz:	150.000,- Ft/m ³ /nap + ÁFA
Szennyvíz:	200.000,- Ft/m ³ /nap + ÁFA
Csapadékvíz (egyesített rendszeren):	200.000,- Ft/m ³ /nap + ÁFA

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

Tűzi víz: 3.600,- Ft/l/perc + ÁFA

2. Hálózatfejlesztés:

Ha az igényelt kontingens kielégítése a hálózat fejlesztését teszi szükségessé, értéke a szükséges hálózatfejlesztés tételesen kiszámolt költsége. A hálózatfejlesztést a gazdálkodó szervezet vízjogi engedély birtokában önerőből is megvalósíthatja. A kiépített új közműhálózatot térítés nélkül, megvalósulási értéken átveszi az ellátásra kötelezett önkormányzat.

3. Vízmű/szennyvíztisztító telep fejlesztése:

A vízmű és szennyvíztisztító telepek esetében a szükséges technológiai fejlesztésekre a mindenkor érvényes gépi és irányítástechnikai fejlesztésekre megállapított (1. pont szerinti) vízi-közműfejlesztési összeg kétszeresét kell megfizetni a 3 m³/nap feletti kontingens igények esetében. Egy telephely (egy helyrajzi szám) vonatkozásában a benyújtott igény a korábban megvásárolt kontingens értékekkel összeadódik a mennyiségi korlát meghatározásánál.

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 víziközmű rendszer víziközmű-fejlesztési igényeivel összefüggésben – ide nem értve a Felhasználó részére kiépítendő ivóvíz- vagy szennyvíz-bekötővezeték – használható fel, amelyhez a hozzájárulás megfizetésére kötelezett felhasználási hely csatlakozik.

A víziközmű-szolgáltató megállapítja a szolgáltatási kapacitást (kvótát vagy kontingenst), amely alapján a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésre kerül. A hozzájárulás megfizetését követően válik jogosulttá a felhasználó a szolgáltatás igénybevételére.

A víziközmű-szolgáltatási ágazatokra megállapított közműfejlesztési kvóták (pl. ivóvízről szennyvízre) 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.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

4.5. A szerződés tartalmi követelményei

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

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

4.6. A közszolgáltatási szerződéshez szükséges iratok biztosításának rendje

Lakossági Felhasználók

Vízbekötés vagy szennyvízbekötés megrendeléssel egy időben az ügyfélszolgálati ügyintéző a Szolgáltató által aláírt szerződéses ajánlatot átadja megrendelő részére.

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 legkésőbb a bekötés megvalósítását követő 15 napon belül.

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

Nem lakossági Felhasználók

A bekötés megtörténte után kerül sor a szerződéskötésre. Szolgáltató megküldi 2 példányban a közszolgáltatási szerződési ajánlatot Felhasználó részére. A közműfejlesztési hozzájárulásra kötelezett Felhasználó esetében a szerződési ajánlat tartalmazza a fizetendő fejlesztési hozzájárulás összegét.

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

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

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

4.7. A szerződés módosítása

A Felhasználó a szolgáltatási szerződésben feltüntetett személyes vagy cégadataiban bekövetkező, vagy a felhasználási hely nyilvántartott adataiban beállott változást a változástól számított 15 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 közszolgáltatási 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 a szolgáltatási- és egyéb díj megváltozása a közszolgáltatási szerződés módosítását nem igényli, ellenben szükséges a felek kölcsönös tájékoztatása, amelyet a Szolgáltató köteles a Felhasználót finternetes honlapján történő közzététel, valamint az ügyfélszolgálati irodákban történő kifüggesztés útján értesíteni, továbbá a közzétételről, a módosítások hatálybalépését követően esedékes számla kiküldésekor írásban tájékoztatni.

4.8. Felhasználó személyében történő változás

A Felhasználó személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új Felhasználó köteles a birtokátruházástól számított 15 napon belül a Szolgáltatónak bejelenteni.

Korábbi felhasználó a változásról szóló bejelentés keretében a közszolgáltatási szerződését is felmondja. A felmondás az új felhasználóval létrejött közszolgáltatási szerződés hatálybalépésének napján hatályosul.

A határidőn túli változás bejelentés esetén a vízmérő késedelmes átírásakor a Szolgáltató az új Felhasználó részére kötbért számít fel, melynek mértéke az Üzletszabályzat 9. számú mellékletében található.

Ha a víziközmű-szolgáltatónak a felhasználási helyre vonatkozóan korábbi közszolgáltatási szerződés alapján rendezetlen követelése áll fenn, akkor az adott felhasználási hely tekintetében a Szolgáltató a 4.8.4. pont szerint járhat el.

Közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett nem lakossági Felhasználó változása esetén az új közszolgáltatási szerződés megkötésének feltétele a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésének vagy átvételének igazolása.



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 közszolgáltatási szerződés megkötendő. 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, és felhasználó azonosító száma
- fogyasztásmérő berendezés gyári száma és mérőállása a birtokátruházás napján
- a korábbi Felhasználó neve, anyja neve, születési helye, ideje, nem természetes személynél elnevezés, székhely, adószám, cégjegyzékszám
- korábbi felhasználó azonosító száma
- korábbi felhasználó új lakcíme,
- az új Felhasználó neve, személyes adatai (leánykori név, anyja neve, születési hely és idő, lakcíme, levelezési címe és telefonos elérhetőségei, nem természetes személynél elnevezés, székhely, adószám, cégjegyzékszám
- nyilatkozat a közszolgáltatási szerződés felmondásáról,
- a választott fizetési mód,
- nyilatkozattétel arra vonatkozóan, hogy lakossági vagy nem lakossági, idényjellegű Felhasználóként kívánja-e magát nyilvántartásba vetetni,
- felhasználó változás jogcíme
- bejelentés kelte
- korábbi és 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 15 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 valamint jogosult a 9. számú mellékletben meghatározott kötbér alkalmazására.

A változás bejelentő nyomtatványhoz csatolandó dokumentumok:

- az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lapjának másolata (TAKARNET rendszerből való másolat megfelel) vagy földhivatali érkezett 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.

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

A változás bejelentés megtétele egyúttal az új felhasználó közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének is minősül.

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

A felhasználó változásról történő bejelentés esetén a víziközmű-szolgáltató a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül helyszíni ellenőrzést tart és jegyzőkönyvben rögzíti a fogyasztásmérő berendezés állását és a mérőberendezés, illetve a leszerelést megakadályozó zár vagy plomba szemrevételezéssel megállapított állapotát, és minden lényeges tény, adatot és nyilatkozatot. A jegyzőkönyvnek a felhasználó által aláírt egy példányát a víziközmű-szolgáltató a felhasználó részére átadja, másik példányát megőrzi és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatja.

A változás bejelentés napjától az új felhasználót terheli a közszolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítése, ha a felhasználási helyen az előzetes írásbeli felszólítás ellenére a helyszíni ellenőrzést az új felhasználó vagy képviselője akadályozza.

Ha a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzési kötelezettségének a felhasználó változás bejelentésétől számított 30 napon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat szerződésszegésre, és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt a felhasználóval szemben.

4.8.1. 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 ingatlant egyéb jogcímen használóval köthet közszolgáltatási 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 bérlő/használó/haszonélvező 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/haszonélvezőt – 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 díjtarozása 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.

4.8.2. Felhasználó változás rendezése Felhasználó elhalálása esetén

A felhasználó elhalálása esetén az örökös az elhalálkozás tényét legkésőbb annak tudomására jutása napjától számított 60 napon belül a víziközmű-szolgáltató számára a

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

szolgáltató honlapján megtalálható formanyomtatványon vagy tartalommal bejelenti. A bejelentés az örökös közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének minősül.

A bejelentésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- felhasználási hely címe és felhasználó azonosító száma
- fogyasztásmérő berendezés gyári száma
- fogyasztásmérő berendezés mérőállása az elhalálozás napján
- korábbi felhasználó neve, anyja neve, születési ideje, helye
- felhasználó változás jogcíme
- új felhasználó neve, személyes adatai (leánykori név, anyja neve, születési hely és idő, lakcíme, levelezési címe és telefonos elérhetőségei)
- bejelentés kelte
- örökös (bejelentő) aláírása

Elhalálozás bejelentése esetén az ügyintézéshez a halotti anyakönyvi kivonat másolatának mellékelésére van szükség.

A bejelentés az örökös közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének minősül.

4.8.3. 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.

4.8.4. Felhasználó változás kezelése tartozás esetén

Adott felhasználási hely tekintetében – korábbi közszolgáltatási szerződés alapján - fennálló tartozás esetén a változást a Szolgáltató átvezeti, de a Törvény alapján a Szolgáltató jogosult a felhasználási helyen az alábbiak szerint eljárni:

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

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

Az árveréssel szerzett ingatlan új tulajdonosa nem kötelezhető a felhasználási helyhez tartozó korábbi tartozás kiegyenlítésére, a tartozás kiegyenlítéséig a Szolgáltató azonban

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

az első bekezdésben foglaltakat alkalmazhatja a Törvény felhatalmazása alapján. Amennyiben az ingatlanon korlátozás vagy felfüggesztés miatt nincsen víz-, és/vagy szennyvízszolgáltatás, úgy a szolgáltatás újraindításának költségeit annak kell viselnie, aki a visszaállítást kéri.

4.9. A szerződés megszűnése, felmondása

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

4.9.1. Szerződés rendes felmondása

Felmondás a felhasználó által

Felhasználó jogosult a víziközmű-szolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás valamint közműves szennyvízelvezetés és – tisztítás esetén amennyiben a felhasználási hely megfelel a Törvény 55. § (6) bekezdésében foglalt feltételeknek – 30 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 közszolgáltatási 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 vagy erre vonatkozóan valótlan tartalmú nyilatkozatot tesz 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.


Szolgáltató általi felmondás

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

4.9.2. A Szolgáltató által történő azonnali hatályú felmondás

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

- annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevétel eredményez
- a Felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, Szolgáltató a Felhasználót az együttműködésre a Törvény előírásának megfelelően legalább

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre, vagy

- a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.

4.9.3. A szerződés megszűnésének egyéb esetei

Adott felhasználási hely tekintetében a közszolgáltatási szerződés megszűnik, ha

- a Felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre nézve a Szolgáltató új közszolgáltatási 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 4.8.2. pontja tartalmazza).

4.9.4. 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. Ha a felhasználó számára visszatérítés jár, ide értve a felhasználót megillető késedelmi kamatot, azt a víziközmű-szolgáltató az elszámoló számla vagy végszámla kiállítását követő 8 napon belül készpénz-fizetés vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalás útján teljesíti.

A közszolgáltatási 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.

4.10. 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

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

- fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrहितelés szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát a jogszabályban megfelelően nem értesítette.

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,
- fogyasztásmérő rendellenes működése, hibája a Felhasználó felróható magatartásának következménye.

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.

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 az 5.3. pontban leírtak szerint korlátozza vagy felfüggeszti és emellett 9. számú mellékletben meghatározott összegű kötbér megfizetésére köteles.

A Szolgáltató a szerződésszegést kiváltó ok megszüntetése után az 5.3. pont alapján gondoskodik a szolgáltatás visszaállításáról.

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

4.11. Mellékvízmérővel elkülönített vízhasználókra vonatkozó szabályok

4.11.1. 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 szerződés megkötését - ha az elkülönített vízhasználó a Rendeletben és az Üzletszabályzatban meghatározott feltételeket kielégítő vízmérési helyet kialakította és a hiteles mellékmérőt beszerelte - a víziközmű-szolgáltató nem tagadhatja meg, és az igénybejelentést követő 15 napon belül köteles azt megkötni.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének együttes előfeltétele:

- az elkülönített vízhasználatra vonatkozó írásbeli igénybejelentés,
- a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli hozzájárulása,
- a mellékvízmérőnek és a vízmérési helynek a víziközmű-szolgáltató által jóváhagyott terv szerinti kialakítása és plombával vagy leszerelést megakadályozó zárral történő ellátása,
- a bekötési vízmérő szerinti felhasználó mellékszolgáltatási szerződés megkötéséhez történő 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 közszolgáltatási szerződés megléte,
- a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek és a szerződni kívánó elkülönített vízfelhasználónak nincs lejárt határidejű számlatartozása a víziközmű-szolgáltató felé és illet a víziközmű-szolgáltató az adott felhasználási hely vonatkozásában sem tart nyilván,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó esetén a hozzájárulás megfizetése és a megfizetés Szolgáltató felé történő igazolása.

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 vízhasználóval a Szolgáltató az igénybejelentést követő 15 napon belül megköti.

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 vagy a szerződésben megjelölt időpontban lép hatályba.

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

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttére, a csatlakozó vezeték kiépítésére, az ivóvízmérőre – a Rendelet eltérő rendelkezése hiányában – a közszolgáltatási szerződés

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

létrejöttére, az ivóvíz bekötővezeték és mérési hely kialakítására, ellenőrzésére, a fogyasztásmérésre, továbbá a felhasználó személyében történő változásra vonatkozó szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a szerződés alatt a mellékszolgáltatási szerződést, felhasználó alatt az elkülönített vízhasználót kell érteni. A szerződésben a felek rendelkeznek a mellékvízmérő tulajdonjogáról.

4.11.2. Mellékszolgáltatási szerződés felmondása

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel, a Szolgáltató pedig a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő Felhasználóját, illetve a Rendelet 62. § (6) a.) pontja szerinti közös képviselőt (egy adott bekötési vízmérőhöz tartozó, mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználók teljes bizonyító erejű magánokiratban közlik a víziközmű-szolgáltatóval a képviselőjükben eljáró személy nevét, ha az nem a bekötési vízmérő szerinti felhasználó), 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.

4.11.3. 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 sértetlen megőrzéséért, 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 elvégezteti.

A mellékvízmérő tulajdonjoga a felhasználót vagy az elkülönített vízhasználót illeti meg.

Társasházban található ingatlanokban kizárólag a szolgáltatás szünetelése kérhető, megszüntetése nem.

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

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

4.11.4. 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 vezetéket házi vízellátó rendszerrel összekötni tilos. Elszámolására a bekötési mérő elszámolásával egyidejűleg kerül sor. A kiszámlázott mennyiség a főmérőből levonásra kerül. Szolgáltató alapdíját mindkét mérőre számlázza.

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 leszámlázza a locsolómérőn mért vízmennyiségre is a csatornadíjat.

A locsolási vízmérő beépítésével egyidejűleg nem alkalmazható a locsolási kedvezmény.

4.11.5. 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.

4.11.6. Mellékvízmérők hitelesítése, cseréje, javítása

A felhasználó és az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő hitelesítéséről, cseréjéről saját költségén köteles gondoskodni. Ha ezzel a feladattal a Szolgáltatót bízza meg, a Szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg.

A mellékvízmérő tulajdonjoga a felhasználót vagy - a mellékszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában - az elkülönített vízhasználót illeti meg.

A hiteles mellékmérők érvényességének időtartama 8 év.

A Szolgáltató köteles a hitelesítési idő lejáratának évében, legkésőbb október 31-ig tértivevény-szolgáltatással feladott levélben, a számlalevélben vagy egyéb igazolható módon az elkülönített vízhasználó figyelmét a csere vagy újrahitelesítés szükségességére és az ezzel összefüggő teendőkre felhívni.

A felhívás kiterjed arra is, hogy ha a mellékvízmérő cseréjéről az elkülönített vízhasználó határidőben nem gondoskodik, a víziközmű-szolgáltató a 9. számú mellékletben meghatározott mértékű kötbért érvényesíthet, illetve az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el, illetve lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-

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

szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja.

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

Amennyiben egy felhasználási hely vízfogyasztását több mellékvízmérő méri, bármelyik mérő hitelesítési idejének lejártá 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 mellékszolgáltatási szerződés a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó egyidejű értesítése mellett az utolsó számlázott mellékvízmérő-állással megszűnik.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttére, a csatlakozó vezeték kiépítésére, az ivóvízmérőre – az Üzletszabályzat 4.11. pontjának eltérő rendelkezése hiányában – az Üzletszabályzat közszolgáltatási szerződés létrejöttére, ivóvíz bekötővezeték és mérési hely kialakítására, fogyasztásmérésre, továbbá Felhasználó személyében bekövetkező változásra vonatkozó előírásait kell megfelelően alkalmazni.

4.12. A vízfogyasztás mérése, leolvasás

4.12.1. Vízfogyasztás mérése


A felhasználási helyen szolgáltatott összes vízmennyiséget hiteles és a víziközmű-szolgáltató vagy megbízott vállalkozója által plombált vagy leszerelést megakadályozó zárral ellátott fogyasztásmérő berendezéssel kell mérni. Szolgáltatási pont előtt beépített fogyasztásmérő tulajdonjoga az ellátásért felelőst, szolgáltatási pont után beépített mellékvízmérő tulajdonjoga az elkülönített vízhasználót illeti meg.

Egy felhasználási helyen belül 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 különbözetenként megállapított vízfogyasztás utáni víziközmű-szolgáltatási díjat a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó köteles a fogyasztási különbözetet a Szolgáltatónak megfizetni.

A fentiekől eltérően a víziközmű-szolgáltatási díj elszámolásának alapja a mellékvízmérőkön mért fogyasztás, ha

- valamennyi elkülönített vízhasználói hely hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik és az ivóvízvételi helyek fogyasztását kizárólag hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel mérik, és

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

- a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízvesztesség vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.

A fenti bekezdés szerinti elszámolási módra való áttérést az érintett mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználók kérhetik, amit a víziközmű-szolgáltató a jogszabályi feltételek fennállása esetén teljesít.

A kérelemben:

- egy adott bekötési mérőhöz tartozó, mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználók teljes bizonyító erejű magánokiratban közlik a Szolgáltatóval a képviseletükben eljáró személy nevét, ha az nem a bekötési vízmérő szerinti felhasználó,
- a megjelölt képviselő a csatlakozó hálózati szakasz megvalósulási állapotáról készített épületgépészeti tervet a 4.11.1. pontban és a 6. számú mellékletben meghatározott tartalommal és formában a víziközmű-szolgáltató rendelkezésére bocsátja,
- a megjelölt képviselő közli a víziközmű-szolgáltatóval az arra vonatkozó megállapodásukat, hogy a mellékvízmérők és a bekötési vízmérő egyidejű leolvasása – összhangban a víziközmű-szolgáltató gyakorlatával – rendszeresen mely időpontban kerüljön sor.

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.


4.12.2. 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

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem megfelelőse esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy a leolvasásra legalább heti egy 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.

A Felhasználónak a felajánlott 5 napos időtartamon belül meg kell határozni azt az időpontot, amely számára megfelelő. Ha a megadott időtartamon belül nem tudja biztosítani a leolvasást, ezt a víziközmű-szolgáltató felé jeleznie kell legkésőbb az időtartam kezdetét megelőző napon.

Ha a fogyasztásmérő leolvasására legalább egy éven keresztül nem került sor, és a felhasználó nem jelentett be fogyasztásmérő állást, valamint távleolvasási adat sem áll rendelkezésre, a víziközmű-szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvízmenyiséget a legutolsó sikeres leolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg, valamint bekötési mérővel rendelkező felhasználási helyek esetében a sikertelen leolvasást követően, legfeljebb 30 napon belül, a kibocsátott számlában, vagy rögzített telefonhívás keretében vagy egyéb igazolható módon a víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználó figyelmét felhívni arra, hogy legfeljebb két hónapon belül egyeztesse le a soron kívüli leolvasás időpontját, és tegye lehetővé annak elvégzését. A víziközmű-szolgáltató a soron kívüli leolvasás elvégzésére legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít. Az értesítésnek tartalmaznia kell a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is.

Az értesítés ellenére a Felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy egyeztetett időpontban 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 átlagfogyasztás kétszeresét meghaladó fogyasztásról a Felhasználót a leolvasással egyidejűleg a Szolgáltató jelen lévő képviselője tájékoztatja vagy az azt követő 15 napon belül a Szolgáltató írásban tájékoztatja. A tájékoztatás tényét a Felhasználó aláírásával igazolja. A tájékoztatás megtörténtét kétség esetén a víziközmű-szolgáltató bizonyítja.

A Szolgáltató által végzett leolvasás rendje:

- lakossági Felhasználók esetében évente egyszer,
- nem lakossági Felhasználók esetében: fogyasztástól függően (20 m³ 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.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

A Szolgáltató által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a Felhasználót a 2 havonta történő rendszeres leolvasás és bejelentés alól.

Azon lakossági felhasználóknak van leolvasási és mérőállási bejelentési kötelezettsége, akik meghatározott időszakonként ténytáblát kapnak. Ezen felhasználási csoportok a 4.16.1. Számlázási módok fejezetben találhatóak.

4.13. Szennyvízmennyiség-mérés

Szennyvízmennyiség-mérés, egyéb elszámolás

A szennyvízelvezetési helyről a szennyvízelvezető műbe kerülő szennyvíz mennyisége méréssel, mérés hiányában pedig az adott helyen felhasznált vízmennyiség – beleértve a közüzemi és a saját célú vízellátó rendszeren vételezett mennyiségeket - alapulvételével állapítható meg.

Mérő nélküli elszámolás

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 Rendelet 67/A. § (5) bekezdésében meghatározott mennyiséget meghaladóan a környezetben elszivárgott, Rendelet 67/A. § (5) bekezdés: „Ha a helyszíni ellenőrzés megállapítja a házi ivóvízhálózatból a környezetbe történő elszivárgás tényét, a meghibásodási időszakban elvezetett szennyvíz mennyiségét közműves szennyvízmennyiség-mérő alkalmazása hiányában a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes ivóvízfogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni. A meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot kell tekinteni. A meghibásodás idejére számított szennyvíz mennyisége nem lehet több, mint a fogyasztásmérő által mért ivóvíz mennyisége.”
- elkülönített mérés hiányában a lakossági felhasználó által a házikert öntözéséhez május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10%-a (locsolási kedvezmény)
- a házi ivóvízhálózatra a Szolgáltató és a Felhasználó írásbeli megállapodása alapján telepített locsolási vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat, amennyiben locsolási kedvezmény igénybevétele nem került sor

Ha a felhasználási helyen keletkező szennyvizet saját célú szennyvíz- elhelyező műbe és közcsatornába egyidejűleg vezetik, a víziközmű-szolgáltató és a szennyvíz-elhelyező mű működését engedélyező hatóság jogosult a közműves ivóvízhálózatból és a saját célú vízkivételi műből származó víz, illetve az elvezetett szennyvíz mért mennyiségét ellenőrizni.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

Mennyiségmérő beépítésével történő elszámolás

A közcatornába bocsátott szennyvíz mérése fentiekől eltérő esetekben szükséges, nem közműves vízellátás esetén a pontos elszámolás biztosítása érdekében Szolgáltató előírhatja a közműves szennyvízmennyiség-mérő beépítését és működtetését.

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 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.


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 mérő érzékelőjének külön mérőaknát kell létesíteni.
- A helyszíni kalibrálás lehetőségét biztosítani kell. A szennyvízmérő kiszakaszolható legyen, bontható kötéseinek plombálhatóságát biztosítani kell.
- A helyszíni kalibrálás elvégzéséhez szükséges mérőcsonk vagy mérőcsonkok kialakítása szükséges.
- A mérő folyamatos szennyvízzel való teltségének biztosítása érdekében vízszákot kell kialakítani.
- A mérő akna kialakításánál ügyelni kell, hogy szivornyás üzem ne alakulhasson ki.
- A mérő előtt 5d, a mérő után 3d egyenes csőszakaszt kell tervezni, de mindenképpen betartandó a mennyiségmérő gépkönyve szerinti telepítési előírás.
- Mérésnél csak teltszelvényű, indukciós mennyiségmérő alkalmazható. (Siemens, Krohne vagy ezekkel egyenértékű hibahatárral rendelkező

	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

berendezés). A szennyvízmennyiség-mérő által mért értékek megengedhető hibahatára +/- 5%.

- A mérőhelyet úgy kell kialakítani, hogy az elektromos ellátása ne legyen megszakítható.
- A mérő és a szivattyú közös elektromos betáplálását meg kell oldani. Áramkimaradás esetén az aggregátoros szivattyúüzemnek a szennyvízmérőt is el kell látni energiával.
- A mérő kijelzőjét a felszín felett külön mérőszekrényben kell elhelyezni.
- 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.
- A Szolgáltató előírhatja egy leválasztott analóg 4-20 mA-es áram-kimenet kialakítását, adatgyűjtő műszer felszerelés érdekében. A műszer helyigénye 100 x 100 mm.
- Áramszünet esetére külön üzemóra szünetszámláló beépítése szükséges, szünetmentes tápegységgel (a tápegység kiszakaszolhatóságát biztosítani kell, a gyakori meghibásodás miatt), vagy a Szolgáltatóval egyeztetett egyéb módon.
- A szünetmentes tápegységet és kijelzőket (szennyvízmennyiség m³, üzemóra szünetszámláló) a leolvasást lehetővé tevő, ablakkal ellátott, zárható és plombálható szerelvény dobozba, szekrénybe kell elhelyezni.
- A mérőnek és az elektronikus egységeknek plombálhatónak kell lenni.
- Szolgáltató előírhatja a szennyvízmennyiség-mérők távleolvasására megfelelő minőségben történő kiépítését.

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 szolgáltatási szerződést kell kötni.
- A Szolgáltató jogosult a mérést, a plombákat bármikor ellenőrizni, az adatgyűjtő műszert elhelyezni.

A Szolgáltató a szennyvíz-törzshálózatba bocsátott szennyvíz mennyiségét és minőségét előzetes értesítés nélkül ellenőrizheti, amelyet Felhasználó nem akadályozhat.

4.14. Fogyasztásmérők cseréje, hitelesítése, kalibrálása

Mérőcsere

A mérésügyi hatóság által hitelesített fogyasztásmérő beépítéséről, cseréjéről, időszakos hitelesítéséről, a mérőeszköz tulajdonosa a saját költségén köteles gondoskodni. Ha ezzel a feladattal a víziközmű-szolgáltatót bízza meg, a szolgáltató ezt nem tagadhatja meg.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

Szolgáltatási pont előtt beépített fogyasztásmérő tulajdonjoga az ellátásért felelőst, telki vízmérő, valamint szennyvízmennyiség-mérő tulajdonjoga a felhasználót, a mellékvízmérő tulajdonjoga a felhasználót vagy, - mellékszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában - az elkülönített vízhasználót illeti meg.

Ha a felhasználó az előzetes értesítés nélkül tett felkeresés alkalmával a bekötési vízmérő azonnali cseréjéhez nem járult hozzá, a Szolgáltató a cserét úgy köteles előkészíteni, hogy a munkavégzés időpontjáról tértivevény szolgáltatással feladott levélben, vagy egyéb igazolható módon legalább 15 nappal megelőzően köteles a Felhasználót. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató köteles felajánlani – az értesítés kézhezvételétől számított 8 napig – az ettől eltérő alkalomra vonatkozó időpont egyeztetés lehetőségét azzal, hogy a cserére legalább heti egy munkanapon május 1-től szeptember 30-ig 7 és 20 óra között, október 1-től április 30-ig 7 és 19 óra között lehetőséget biztosít.

A Felhasználó köteles az előre egyeztetett időpontban, a vízmérőcseréhez a hozzáférést biztosítani és a munkavégzést lehetővé tenni. 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 mellékvízmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni. Amennyiben ezzel a költségek megelőlegezése mellett a Szolgáltatót bízza meg, úgy a Szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg, 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 mellékszolgáltatási szerződés megszűnik, illetve a Szolgáltató a 9. mellékletben meghatározott kötbér igényét érvényesítheti, illetve jogosult a szolgáltatást korlátozni vagy felfüggeszteni.

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 cserével egyidejűleg elektronikusan vagy digitálisan rögzíteni kell:

- a fogyasztásmérő cseréjének okát;
- a csere időpontját;
- a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő adatait (típus, gyári szám, átmérő, a hitelesítés) és mérőállását, állapotát;
- a lecserélt és a felszerelt plomba sorszámát, azonosítóját, azok darabszámát, továbbá a plomba vagy a leszerelést megakadályozó zár állapotát, valamint
- a Felhasználó vagy a képviselője, illetve a Szolgáltató képviselőjének olvasható nevét és aláírását, illetve az aláírás esetleges megtagadásának tényét.



A fogyasztásmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséért és a vízmérési hely, valamint a fogyasztásmérő fagy elleni védelméért a bekötési mérő vonatkozásában a Felhasználó, mellékmérő vonatkozásában az elkülönített vízhasználó felelős, a mulasztás miatt megrongálódott vagy elveszett fogyasztásmérő javításának, pótlásának, szerelésének költségeit, továbbá valamennyi ezzel összefüggő kárt a felhasználó vagy az elkülönített vízhasználó a Szolgáltatónak megtéríti.

Pontossági ellenőrzés, kalibrálás, hitelesítés

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

Az egyes mérők érvényességének időtartama:

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

A Szolgáltató jogosult a feladatkörébe tartozó mérőcserék esetében a mérésügyről szóló jogszabályban meghatározott hitelességi időn belül is a mérőcserét elvégezni, azzal, hogy erre legkorábban a bekötési vízmérő beépítését követő negyedik évben kerülhet sor. Ennek szükségességéről a Szolgáltató a mérők műszaki jellemzői és/vagy igénybevételük mértéke alapján határoz. Erről a Szolgáltató a Felhasználót értesíti a jogszabályban előírt módon.

A víziközmű-szolgáltató az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérőnek a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt hitelesítési idejét nyilvántartja.

Mellékvízmérő és telki vízmérő esetében a lejáratí évben, legkésőbb október 31-ig tértivevény-szolgáltatással feladott levélben, a számlalevélben vagy egyéb igazolható módon felhívja az elkülönített vízhasználót a csere vagy az újrHITELESÍTÉS szükségességére, és az ezzel összefüggő teendőkre.

A felhívás kiterjed arra is, hogy ha a mellékvízmérő cseréjéről az elkülönített vízhasználó határidőben nem gondoskodik, a víziközmű-szolgáltató a 9. mellékletben meghatározott mértékű kötbért érvényesíthet, illetve az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el, illetve lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja, illetve a mellékszolgáltatási szerződés megszűnik.

Ha a Felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló 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.

Ha valószínűsíthető, hogy a fogyasztásmérő rendellenesen működik, vagy ha a fenti bekezdésben meghatározott ellenőrzés során a megfelelő működés kérdésében a felek között vita alakul ki, a felhasználó, az elkülönített vízhasználó vagy a víziközmű-szolgáltató kezdeményezi az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését, és ha indokolt, független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát (a továbbiakban együtt: pontossági vizsgálat).

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

A pontossági vizsgálatra nem kerül sor, ha a fogyasztásmérő tulajdonosa - az ellenérdekű fél részéről bejelentett kárigény tényének elismerésével együtt - haladéktalanul másik hiteles fogyasztásmérőt szerel fel.

A pontossági vizsgálat költségeit a kezdeményező fél megelőlegezi.

A pontossági vizsgálat kezdeményezését követő 8 napon belül a víziközmű-szolgáltató saját költségén másik hiteles fogyasztásmérőt szerel be.

A pontossági vizsgálat idejéről, helyéről az ellenőrzést végző hatóság az érintetteket legalább 5 nappal korábban, igazolható módon írásban értesíti. A pontossági vizsgálat végrehajtását az érintett felhasználó és az elkülönített vízhasználó vagy a víziközmű-szolgáltató távolléte nem akadályozza.

Ha a pontossági vizsgálaton a fogyasztásmérő a hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek

a) megfelelt, a fogyasztásmérő cseréjének díja és a pontossági vizsgálat költsége a vizsgálatot kezdeményezőt terheli;

b) nem felelt meg, a fogyasztásmérő cseréjének díja és a pontossági vizsgálat elvégzésének költsége – az alábbi bekezdésben foglaltak kivételével - a fogyasztásmérő tulajdonosát terheli.

Ha a fogyasztásmérő rendellenes működése, vagy hibája, sérülése valamelyik fél szerződésszegő magatartásának a következménye, a fogyasztásmérő cseréjének és a pontossági vizsgálat elvégzésének díja, a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményeivel együtt a szerződésszegő felet terheli.

Ha az ellenőrző vizsgálaton a fogyasztásmérő a pontossági követelményeknek nem felelt meg, a vízhasználat mértékét az Üzletszabályzat 4.16.4. 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 őrizetében (pl.: közterületen) van vagy annak felszerelése szabálytalanul történt meg.

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.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

A plomba, zár sérüléséről az értesítés elmulasztása esetén a Szolgáltató a bekötési mérő szerinti Felhasználót értesíti, hogy a mellékszolgáltatási szerződés az utolsó számlázott mellékvízmérő-állással megszűnik.

A mellékvízmérő cseréje vagy újrahitelesítése alkalmával a víziközmű-szolgáltató által felszámítandó díjtételeket a Szolgáltató honlapja tartalmazza.

4.15. 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 a területileg illetékes önkormányzatok rendeletei az irányadóak a rezsicsökkentés végrehajtásáról szóló 2013. évi LIV. Törvény rendelkezéseinek alkalmazásával.

A díjfizetés alapja a hiteles és a víziközmű-szolgáltató vagy megbízott vállalkozója által plombált vagy leszerelést megakadályozó zárral ellátott 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 fogyasztási különbözetet a Szolgáltatónak megfizetni. Ha a fogyasztásmérő rendellenesen vagy hibásan működik, nem mér, nem lehet leolvasni, a hitelesítési ideje lejárt, akkor a díjelszámolás a 4.16.4. pontban leírtak szerint történik.

A víziközmű-szolgáltatás díja alapidíjből 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 Szolgáltató kezdeményezésére történt felhasználói adatközlés, ennek hiányában a felhasználás időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni.

4.16. Elszámolás, számlázás

Szolgáltató a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként a leolvasott fogyasztási adatok szerint legalább évente egy alkalommal elszámoló számlát bocsát ki.



A Szolgáltató az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérőkön mért fogyasztásról nyilvántartást vezet. A teljes mérős társasházak esetén a víziközmű-szolgáltató a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők aktuális és az ezt megelőző állásáról, valamint a mérési különbözetről az éves kötelező leolvasást követően kiállított számla mellékletében tájékoztatja a bekötési vízmérő Felhasználóját.

Amennyiben az elszámoláskor a Felhasználó számára visszatérítés jár, azt a Szolgáltató a az elszámoló számla vagy végszámla kiállítását követő 8 napon belül, a visszatérítés jogalapját képező időszak kezdő dátumától számított késedelmi kamattal együtt a Felhasználónak visszatéríti, készpénz-fizetés vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalás útján.

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

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

$$Q = \frac{A * \alpha * \dot{i}}{365 * 1000} * d$$

ahol:

A: burkolt felületek (m²);

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

ı: mértékadó csapadékmennyiség (mm/év), az Országos Meteorológiai Szolgálatnak az adott területre vonatkozó elmúlt 10 éves átlagadata szerint;

Q: elvezetésre kerülő csapadékvíz mennyisége (m³/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.

Rezsicsökkentés

A hatályos rezsicsökkentésről szóló jogszabályok alapján a végrehajtott díjcsökkentésről és annak a fizetendő összegre vonatkozó hatásáról a Felhasználókat a Szolgáltató a kibocsátott számlákon tájékoztatja.

A Szolgáltató legfeljebb a rezsitörvényben meghatározott díjat alkalmazhatja személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények és a támogatott lakhatás, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti gyermekek átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozó otthon és javítóintézet esetében, ha a szolgáltatás után a fenntartó a központi költségvetésről szóló törvény szerinti támogatásban részesül.

A Szolgáltató a Felhasználók részére az egységes közszolgálati számlaképről szóló törvényben előírt formai és tartalmi követelményeket kielégítő számlákat állít ki.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

4.16.1. Számlázási módok

4.16.1.1. Tényszámla

A hiteles 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.

4.16.1.2. Részszámla

Szolgáltató jogosult az évi egy elszámoló számla mellett évi legalább 3, de legfeljebb 11 részszámlát kibocsátani. A részszámla alapja – ha a felek ettől eltérően nem állapodnak meg – az előző 12 hónap fogyasztásából a részszámlában elszámolt időszak terjedelmére számított átlagmennyiség, ennek hiányában a Rendelet 8. sz. mellékletében megállapított mennyiség.

2017. december 1. napja után kibocsátott számlák esetében, amennyiben a számla többhavi fogyasztást tartalmaz, a Szolgáltató az esedékesség meghatározása során biztosítani köteles, hogy felhasználó a számlában szereplő összeget annyi havi részletben fizethesse meg, ahány havi fogyasztást a számla tartalmaz.

A részszámlában foglalt mennyiség megállapítása új Felhasználó vagy új felhasználási hely esetében a Felhasználóval egyeztetett átlagmennyiség vagy műszaki számítás alapján történik. Amennyiben az új Felhasználó nem nyilatkozik a várható fogyasztásának mennyiségéről, a Szolgáltató 3 m³/hó mennyiséget számláz.

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.

Lakossági felhasználó részére egy elszámolási időszakban - a fogyasztástól függően – maximum 11 db részszámla készülhet. Az elszámolás utolsó hónapjára nem készül részszámla. A részszámlában kiszámlázott mennyiséget a Felhasználó kérésére elszámolási időszakon belül csak egyszer módosítja a Szolgáltató. A módosítás mértéke a korábban kiszámlázott mennyiséghez képest min. 1 m³ lehet.

A havi 20m³ alatti nem lakossági Felhasználók részére havonta készül számla: 10 darab részszámla és félévente 1-1 darab elszámoló számla.

4.16.1.3. 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.

4.16.1.4. 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.

4.16.2. Kedvezmények

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

4.16.2.1. Locsolási kedvezmény

A locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül korrekció útján biztosítja a Szolgáltató a lakossági felhasználók számára házikert öntözéséhez. Elkülönített mérés hiányában a lakossági felhasználó által a házikert öntözéséhez május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban felhasznált, az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10 %-a után jogosult csatornadíj kedvezményt igényelni.

Házikertnek minősül az ingatlanal egybefüggő, beépítetlen, legfeljebb 2000 m² alapterületű kerthasználatú terület rész, melyen nem üzletszerű gazdálkodási tevékenység valósul meg.

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 adott év április 15. napjáig. Locsolási kedvezmény kizárólag annak a lakossági Felhasználónak adható, aki rendelkezik érvényes szolgáltatási szerződéssel, de nem rendelkezik szennyvízmérővel, illetve locsolómérővel.

Kedvezmény a bekötési vízmérőre (főmérő) kiszámlázott vízmennyiségre adható. Mellékvízmérőre igényelt kedvezmény esetében a Felhasználó köteles hitelt érdemlően bizonyítani, hogy az ingatlan házikerttel rendelkezik.

A fentiekről a Felhasználó a kedvezmény igénylése iránti kérelemben nyilatkozik, az ellenőrzés lehetőségének előzetes értesítés mellőzésével történő felajánlásával.

Amennyiben ellenőrzése során, vagy egyéb módon a Szolgáltató tudomására jut, hogy a Felhasználó valótlan tartalmú adatszolgáltatással a Szolgáltatót megtévesztette, úgy a tárgyévra adott kedvezmény visszamenőlegesen törlésre kerül.

4.16.2.2. 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 közszolgáltatási szerződés mellékletét képezi. A kedvezmény kérelemre a

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

vég számlában kerül jóváírásra, ehhez a Számosállat bejelentőlapot kell kitöltve a Szolgáltatóhoz eljuttatni.

4.16.2.3. 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.

4.16.2.4. Építési csatornadíj kedvezmény

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

4.16.2.5. Védendő Felhasználó

A védendő Felhasználók a védelemre jogosító, jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő felhasználóként részesülhetnek a Szolgáltató által nyújtott, jogszabályban részletesen meghatározott kedvezményben.

A védendő felhasználó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja.

Szociálisan rászoruló felhasználó

Szociálisan rászoruló felhasználónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek a háztartásában élő személy:

- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
- b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
- c) a Szocvtv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban részesül,
- d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
- e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül,
- g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket, vagy
- h) a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll.

Jelen pont alkalmazásában a háztartás fogalmát a Szocvtv. 4. § (1) bekezdés f) pontja szerint kell értelmezni.

A szociálisan rászoruló felhasználó a fenti feltételeknek való megfelelését

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

a) a 10. melléklet szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy

b) a szociálisan rászoruló felhasználói státuszt megállapító szerv által kibocsátott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi igazolás, illetve határozat eredeti példányának bemutatásával igazolhatja a víziközmű-szolgáltató felé.

A víziközmű-szolgáltató az igazolás céljára bemutatott iratok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig megőrzi.

A víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló felhasználót a rászorultság igazolását követő 15 napon belül nyilvántartásba veszi, és a nyilvántartásba vételről a felhasználót 8 napon belül írásban tájékoztatja. A tájékoztatás tartalmazza, hogy

a) a védendő felhasználóról a víziközmű-szolgáltató mely különleges bánásmód vagy kedvezmény vonatkozásában rögzített adatot a nyilvántartásba,

b) a nyilvántartás szerint a védendő felhasználó milyen kedvezményeket vehet igénybe,

c) az adatváltozás bejelentésére mely időpontokban és hol biztosít lehetőséget a víziközmű-szolgáltató, valamint


d) a védendő felhasználónak a védettségének továbbiakban való fennállását milyen módon és formában kell igazolnia.

Ha a nyilvántartásba vétel alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, és annak meghosszabbítását a védendő felhasználó - a határidő lejártát 30 nappal megelőzően a víziközmű-szolgáltató által a részére megküldött írásbeli figyelemfelhívás ellenére - nem igazolja, a határozott idő lejártát követő 15 napon belül a víziközmű-szolgáltató az érintett védendő felhasználót törli a nyilvántartásból. A víziközmű-szolgáltató értesíti az érintett felhasználót a nyilvántartásból való törlésről.

A víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló személyként nyilvántartott védendő felhasználót, valamint azt a fogyatékkal élő védendő felhasználót, aki esetében nyilvántartásba történő felvétele során a szakorvosi vélemény nem mondta ki, hogy állapotában jelentős javulás nem várható, legalább a Vksztv. 61/A. § (7) bekezdésében meghatározott határidőt megelőző 15 nappal közérthetően, írásban, tértivevény-szolgáltatással feladott levélben, a számlalevélben vagy egyéb igazolható módon tájékoztatja a Vksztv. 61/A. § (7) bekezdése szerinti kötelezettségéről, egyúttal megküldi részére a 10. melléklet szerinti adatlapot.

(Vksztv. 61/A § (7))

A nyilvántartásba történő felvételt követően a védendő felhasználó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll. A határozott időre megállapított védettség esetén a védendő felhasználó a védettségre megállapított határozott időszak alatti években, illetve a védettség lejáratának évében mentesül a március 31-ei igazolási kötelezettség alól, a védettség lejáratának évében csak az e törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírtak szerint kell igazolnia a víziközmű-szolgáltató felé a védettsége fennállását. Az a fogyatékkal élő felhasználó, akinek a nyilvántartásba történő felvétele során a szakorvosi vélemény kimondja, hogy állapotában nem várható jelentős javulás, mentesül a védendő felhasználói körbe tartozás évenkénti igazolása alól.)

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

Ha a védendő felhasználók nyilvántartásában nem szereplő lakossági felhasználó díjtartozásával 45 napot meghaladó késedelembe esett, a víziközmű-szolgáltató további 15 napon belül írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a lakossági felhasználót a szociálisan rászoruló felhasználókat megillető kedvezményekről, a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a 10. melléklet szerinti adatlapot.

Ha a felhasználó kérte a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételt, annak elbírálásáig a Vksztv. 58. § (1) bekezdés szerinti intézkedést a víziközmű-szolgáltató nem foganatosíthatja.

A szociálisan rászoruló 12 naptári hónapon belül egy alkalommal kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását. Erre a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét a fizetési felszólításban fel kell hívni, egyúttal tájékoztatni kell a szociálisan rászorulót a részletfizetés, illetve a fizetési haladék leghosszabb igénybe vehető időtartamáról és a tervezett fizetési ütemezésről. A víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló felhasználó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni.

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló felhasználót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt igénybe vett víziközmű-szolgáltatás díját és a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét a víziközmű-szolgáltató által méltányosan megállapított határidőben és ütemezésben kiegyenlíti.

Ha a szociálisan rászoruló felhasználó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a víziközmű-szolgáltató jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására.

A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a felhasználót kamat- és kötbér fizetési kötelezettség nem terhelheti.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónapban számlázott felhasználásból számított

- a) egy havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén két hónap,
- b) 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén öt hónap,
- c) 3 havi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén hat hónap.

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 60 nap, különös méltánylást érdemlő esetben 90 nap.

A részletfizetés, fizetési haladék tekintetében e rendelkezésektől csak a szociálisan rászoruló felhasználó javára lehet eltérni.

Víziközmű-szolgáltató váltás esetén, a korábbi víziközmű-szolgáltató köteles igazolást adni a szociálisan rászoruló felhasználónak arról, hogy a váltást megelőző 12 naptári hónap alatt részesült-e fizetési haladékban vagy részletfizetési kedvezményben, és a megállapodást teljesítette-e.

Fogyatékkal élő felhasználó

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

(1) A fogyatékkal élő lakossági felhasználó a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételére való jogosultságát

a) a 11. melléklet A) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával, és

b) ha

ba) vakok személyi járadékában részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a 11. melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával;

bb) fogyatékosági támogatásban részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a 11. melléklet B) és C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával; vagy

bc) a víziközmű-szolgáltatás megszüntetése, felfüggesztése a lakossági felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, a 11. melléklet C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával igazolhatja.

A fentiek szerint benyújtott iratokat és a bemutatott iratok másolatát a víziközmű-szolgáltató a jogosultság megszűnését követő 5 évig köteles megőrizni.

A fogyatékoság jellegét, amely a fogyatékkal élő felhasználót alkalmatlanná teszi a fogyasztásmérő leolvasására, a mérőállás közlésére, a számlaolvasásra, vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére, továbbá a fenti 1) bekezdés b) pont bc) alpontjának esetleges fennállását a kezelőorvos, ennek hiányában a házi orvos igazolja a 11. sz. melléklet C) része szerinti nyomtatvány kitöltésével. Ha a rehabilitációs szakértői szerv az érintett személy egészségi állapotát, egészségkárosodását, fogyatékoságát vizsgálta, a kezelőorvos és a házi orvos a 11. sz. melléklet C) része szerinti nyomtatványt e szerv szakvéleménye, szakhatósági állásfoglalása vagy határozata alapján tölti ki.

A víziközmű-szolgáltató a fogyatékkal élő felhasználót a rászorultság igazolását követő 8 napon belül nyilvántartásba veszi, és a nyilvántartásba vételről a felhasználót a Vksztv. 61/A. § (3) bekezdése szerint tájékoztatja.

A vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági támogatásban részesülő személyt, mint fogyatékkal élő felhasználót nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, ha vele együtt olyan nagykorú személy él, aki nem fogyatékkal élő felhasználó.


Az (1) bekezdés b) pont bc) alpontja szerinti körbe tartozó, a felhasználóval egy háztartásban élő fogyatékkal élő személyre tekintettel a fogyatékkal élőknek nem minősülő felhasználó is kérheti a fogyatékkal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét, de ugyanazon fogyatékkal élő személyre tekintettel csak egy felhasználó egy felhasználási hely vonatkozásában szerepelhet a nyilvántartásban jogosultként.

Az (1) bekezdés b) pont ba) és bb) alpontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő felhasználót megillető különleges bánásmód:

a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,

b) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,

c) a számla értelmezéséhez az érintett víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség (helyszíni számlamagyarázat, számlafordíttatás),

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

d) az érintett víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott, a fogyatékkal élők számára az ivóvízellátási és szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevételét megkönnyítő egyéb szolgáltatás.

A lakossági felhasználó a fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel iránti kérelemben nyilatkozik arról, hogy fenti bekezdésben felsorolt szolgáltatások közül melyekre tart igényt. Az igényelt szolgáltatást legkésőbb a nyilvántartásba vételt követő 30. naptól kell biztosítani, illetve az esetleges műszaki beavatkozásokat 30 napon belül kell megkezdeni.

A fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásában szereplő lakossági felhasználó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az érintett víziközmű-szolgáltató nem köteles teljesíteni.

A 11. melléklet C) része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit az (1) bekezdés b) pont bc) alpontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő személy vonatkozásában a közműves ivóvízellátás, illetve közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás szolgáltatási üzemszünet esetén értesíteni kell.

Jogosultságának a Vksztv. 61/A. § (7) bekezdése szerinti ismételt igazolására a fogyatékkal élő felhasználó első ízben a nyilvántartásba történő felvételét követő naptári évben köteles.

A fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásában szereplő felhasználó az (1) bekezdés szerinti nyilatkozatát évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja. Az így igénybe venni kívánt szolgáltatást a módosítási igény beérkezését követően, - legkésőbb a módosított nyilvántartásba vételt követő 30. naptól kell biztosítani, illetve az esetleges műszaki beavatkozásokat 30 napon belül kell megkezdeni.

A védendő felhasználó köteles a védelemre jogosultságot adó körülmény megváltozását vagy megszűnését 15 napon belül bejelenteni a víziközmű-szolgáltatónál. A víziközmű-szolgáltató köteles a bejelentést követő 8 napon belül a változást a nyilvántartáson átvezetni, vagy a védendő felhasználót a nyilvántartásból törölni.

Az a Felhasználó, aki a fogyatékkal élő és a szociálisan rászoruló Felhasználók nyilvántartásában egyidejűleg szerepel, jogosult igénybe venni a védendő Felhasználókat megillető valamennyi kedvezményt.

Ha a Szolgáltatónak az ingatlan bekötésének végrehajtása során jut tudomására, hogy a kötelezett a védendő Felhasználókra vonatkozó jogszabályi feltételeket vélhetően kielégíti, haladéktalanul megadja részére a szociálisan rászoruló Felhasználókat jogszabályok alapján megillető kedvezményekre vonatkozó tájékoztatást, és megküldi részére a nyilvántartásba vételhez szükséges információkat és formanyomtatványokat.

A Szolgáltató a védendő Felhasználókat megillető kedvezmények biztosítása érdekében, az egyes felhasználási helyeken víziközmű-szolgáltatási szerződéssel rendelkező védendő Felhasználókról nyilvántartást vezet, amelyből egyértelműen megállapítható, hogy a Felhasználó a kedvezmények melyik körére jogosult.

A nyilvántartásba történő felvételt a Felhasználónak kell kérnie. A kérelemben meg kell jelölnie, hogy a Rendeletben meghatározott különleges bánásmód vagy kedvezmények közül melyek illetik meg, és azokból melyikre tart igényt. A kérelemhez csatolnia kell a

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

védendő Felhasználói körbe tartozás igazolására szolgáló – a következő bekezdésben valamint a kormányrendeletben meghatározott – iratokat.

A védendő felhasználói körbe tartozás igazolására a Felhasználó kérelmére igazolja

- a jegyző, hogy a Felhasználó életvitelszerűen tartózkodik a kérelemben megjelölt felhasználási helyen,
- a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv, hogy a kérelem benyújtásakor a védendő Felhasználó részesül

az adott ellátásban.

A Szolgáltató a nyilvántartásba vételről a védendő Felhasználót 8 napon belül írásban tájékoztatja. A tájékoztatás tartalmazza, hogy

- a védendő Felhasználóról a Szolgáltató mely különleges bánásmód vagy kedvezmény vonatkozásában rögzített adatot a nyilvántartásba,
- a nyilvántartás szerint a védendő Felhasználó milyen kedvezményeket vehet igénybe,
- az adatváltozás bejelentésére mely időpontokban és hol biztosít lehetőséget a Szolgáltató, valamint
- a védendő Felhasználónak védettségének igazolását milyen módon és formában kell teljesítenie.

A jegyző és az ellátást megállapító szerv az igazoláson köteles feltüntetni, hogy az igazolás mely felhasználási hely tekintetében történő felhasználásra került kiadásra. Ugyanazon Felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

A nyilvántartásba történő felvételt követően a védendő Felhasználó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll. A határozott időre megállapított védettség esetén a védendő felhasználó a védettségre megállapított határozott időszak alatti években, illetve a védettség lejáratának évében mentesül a március 31-ei igazolási kötelezettség alól, a védettség lejáratának évében csak a Rendeletben előírtak szerint kell igazolnia a Szolgáltató felé a védettsége fennállását. Az a fogyatékkal élő Felhasználó, akinek a nyilvántartásba történő felvétele során a szakorvosi vélemény kimondja, hogy állapotában nem várható jelentős javulás, mentesül a védendő felhasználói körbe tartozás évenkénti igazolása alól.

Ha a védettségét megalapozó körülmények megváltozása folytán a lakossági Felhasználó már nem jogosult kedvezményre, vagy annak évenkénti igazolását elmulasztja, az adatait a védendő Felhasználókról vezetett nyilvántartásból törölni kell.

4.16.3. Számlakifogás

Ha a Felhasználó a számla tartalmát vitatja, kifogást emelhet Szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincsen halasztó hatálya, kivéve, ha azt a fizetési határidő lejárta előtt közölte és a számlán feltüntetett mennyiség alapján számított havi fogyasztás az előző 12 hónap átlagfogyasztásának 150 százalékát meghaladja.

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

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

Ha a Szolgáltató a kifogást elutasítja a felhasználó a halasztó hatályú fizetési kötelezettségének legkésőbb az elutasítás kézhezvételétől számított 8. napon köteles eleget tenni.

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.

4.16.4. Elszámolás meghibásodás, hibás mérés és mérési eredmények hiánya esetén

Ha a fogyasztásmérő rendellenesen 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 az új fogyasztásmérő felszerelésének időpontjáig eltelt időszak, de legfeljebb 12 hónap.

A hibás méréssel érintett időszakban a számlázás alapjául szolgáló ivóvíz és szennyvíz mennyiségét az utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztása és a hibás mérés alatt eltelt napok számának szorzataként kell megállapítani.

Amennyiben a fenti bekezdés szerint nem lehet megállapítani a mennyiséget, úgy legfeljebb a Rendelet 8. számú melléklete szerint meghatározott átalány-mennyiséget kell alapul venni.

Házi, illetve csatlakozó ivóvíz- és szennyvízhálózat meghibásodása esetén, amennyiben a hibára utaló jelet

- a Szolgáltató a fogyasztásmérő leolvasásakor, cseréje vagy a felhasználási helyen tartott ellenőrzés során észlelte, lehetőleg a helyszínen vagy ha a helyszíni tájékoztatás akadályba ütközik, haladéktalanul, írásban igazolható módon vagy rögzített telefonbeszélgetés útján köteles a Felhasználót tájékoztatni a tapasztalatról és a Felhasználó feladatairól,
- a Felhasználó észlelte, köteles a Szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni, illetve a hiba kijavításáról azonnal gondoskodni.

A Szolgáltató a Felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül köteles a helyszíni ellenőrzést kezdeményezni. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét az időpont-egyeztetés lehetőségére azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít, valamint a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére. A helyszíni ellenőrzés lefolytatásában a felhasználó köteles együttműködni, ellenkező esetben az Rendelet 67./A § (5) bekezdésében foglaltak nem alkalmazhatóak.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

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.

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.

Jelen pontban található szabályok nem alkalmazhatóak abban az esetben, ha a meghibásodás vagy mérési eredmény megállapíthatóságának hiányát a felhasználó felróható magatartása idézte elő, így különösen szabálytalan víziközmű-használat esetén.

4.17. Számla kiegyenlítés

4.17.1. 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.
- **DÍJNET rendszeren keresztül:** a Díjnet rendszerbe regisztrálva lehetőség van a számla közvetlen kifizetésére
- **FIZETÉSI PONT:** A díjfizetés a „Fizetési Pont” terminálon keresztül, országszerte, a „Fizetési Pont” matricával ellátott üzletekben.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

4.17.2. Fizetési határidő

A számlán feltüntetett fizetési határidő a számla ellenértékének a Szolgáltató számlájára való beérkezésének határideje. A Szolgáltató az egységes fizetési határidőt a jogszabályi előírások és 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.

4.17.3. 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 50 %-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.

4.17.4. 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. Kivételt képez a 4.16.3. pont szerinti számlakifogás.

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

4.18. Fizetési hátralékok, kintlévőségek behajtása

Szolgáltató a díjtartozás miatti követelését elsődlegesen a Szolgáltatónál nyilvántartott Fizetővel szemben érvényesíti. Amennyiben a Fizetővel szembeni behajtási tevékenység nem vezet eredményre, úgy a Szolgáltató közszolgáltatási szerződésben vállalt

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

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 felfüggesztésére 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:

4.18.1. 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 díjtartozás esetén, ajánlott küldeményként,
- 30 ezer Ft-nál alacsonyabb összegű díjtartozás esetén, egyszerű küldeményként

továbbítja.

A fizetési emlékeztetőben a Szolgáltató a szociálisan rászoruló Felhasználó figyelmét felhívja a Törvény és a végrehajtására kiadott jogszabály alapján őt megillető kedvezményekre.

4.18.2. 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 térítvényes 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 második felszólítással egyidejűleg – legalább 8 nappal az intézkedés bevezetését megelőzően- a Szolgáltatónak értesítési kötelezettsége van az illetékes népegészségügyi szerv felé.

Az illetékes népegészségügyi intézet kifogásának hiányában a szolgáltatás korlátozása, felfüggesztése végrehajtásra kerül.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

A korlátozásra és a felfüggesztésre vonatkozó részletes információkat a 5.3 pont tartalmazza.

4.18.3. Jogi eljárás

A fizetési felszólítás eredménytelensége esetén a Szolgáltató jogi eljárást kezdeményez.

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

4.18.3.1. 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.

4.18.3.2. Végrehajtási eljárás elindítása

A jogerős fizetési meghagyásra, valamint a jogerős ítéletben meghatározott határidő alatt 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.

4.18.3.3. 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.

4.18.4. A tartozás rendezésének módja

Az adós a hátralékát, késedelmes fizetésből eredő kamatokat és egyéb ezzel kapcsolatban felmerülő járulékos költségeket a 4.17. pontban leírt módon egyenlítheti ki. Amennyiben az adós a felsorolt tartozásait egy összegben nem tudja kiegyenlíteni, akkor részletfizetési megállapodás megkötését kérelmezheti a Szolgáltatótól.

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

4.18.5. 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.

4.18.6. Behajtási költségek

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

Az eljárási külön költség mértéke az adott küldeményre érvényes mindenkori postai díjszabás kétszerese.

Szolgáltató jogosult az adóssal szembeni követelése érvényesítésével kapcsolatban felmerült minden költségének (eljárási díjának) és kárának adóssal szemben történő érvényesítésére. Az eljárás díjait a Szolgáltató honlapján található „Díjjegyzék” tartalmazza.

4.18.7. Behajtási költségátalány

Késedelmesen megfizetett vagy lejárt fizetési határidejű meg nem fizetett pénztartozás esetén a vállalkozásokkal, illetve szerződő hatóságokkal kötött szerződések tekintetében a Szolgáltató követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezetéül 40, azaz negyven eurónak megfelelő, a Magyar Nemzeti Bank – késedelem kezdőnapján érvényes – hivatalos deviza-középfolyama alapján meghatározott forintösszegre, azaz behajtási költségátalányra tart igényt.

A behajtási költségátalányt a Szolgáltató a késedelem bekövetkezésétől számított 1 éves jogvesztő határidőn belül követelheti. A követelés esedékességének időpontja önkéntes teljesítés esetén ennek időpontja, önkéntes teljesítés hiányában a teljesítésre való első felszólítás időpontja.


A kötelezett a behajtási költségátalány megfizetésére nem köteles, ha az erre irányuló igény érvényesítése során a késedelmét kimenti.

Ha a felhasználó a számlával kapcsolatban kifogást emelt, a Szolgáltató nem számít fel behajtási költségátalányt a kifogásolt számla tekintetében a számlakifogás helybenhagyása miatt kiállított helyesbítő számla fizetési határidejének lejártáig.

A behajtási költségátalány megállapítása a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő napra történik.

A késedelmes fizetés jogkövetkezményei alkalmazhatóságának feltétele, hogy – kétség esetén – a számla kibocsátója igazolni tudja a számla jogszabályoknak megfelelő kézbesítését.

A behajtási költségátalány megfizetése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól, a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összeg beleszámít.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

5. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

5.1. Ellenőrzések

5.1.1. Szolgáltatói ellenőrzések

A Szolgáltató jogosult az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózat ellenőrzésére, amelyet az érintett ellenőrzött vízhasználó – előzetesen egyeztetett időpontban – köteles lehetővé tenni. A Magyar Honvédség, és a rendvédelmi szervek kezelésében lévő ingatlanon a víziközmű működtetéssel kapcsolatos minden tevékenység végzéséhez a létesítmény parancsnoka által adott belépési engedély szükséges. Az engedélykérelmet a tervezett tevékenység megkezdése előtt legalább 14 nappal kell kérni a létesítmény parancsnokától.

Az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő, a mellékvízmérők, a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, továbbá a csatlakozó hálózat minden eleme és tartozéka ellenőrzésének lehetőségét az ellenőrzött vízhasználó biztosítja a felhasználási helyen, illetve az elkülönített felhasználói helyen a Szolgáltató részére.

Szolgáltató a helyszíni ellenőrzések során jogosult a következőket vizsgálni:

- a szolgáltatás elszámolásakor a megfelelő (lakossági, nem lakossági) egységár alkalmazását,
- plombák, hitelesítési záró bélyegek, leszerelést megakadályozó zár sértetlenségét,
- saját vízkivételi hely (kút) szabályos használatát,
- csapadékvíz elvezetését,
- vízmérő helyes mérését (ellenőrző leolvasása),
- szüneteltetett felhasználási helyeket,
- ellenőrzött vízhasználó 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, az ellenőrzött vízhasználó vagy képviselője, illetve a Szolgáltató képviselőjének olvasható nevét és aláírását. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát a Szolgáltató köteles az ellenőrzött vízhasználónak átadni, másik példányát megőrizni és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy Felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatni.

Az ellenőrzés, csak az ellenőrzött vízhasználó vagy a képviselője jelenlétében folytatható le.

A víziközmű-szolgáltató a tervszerű ellenőrzést megelőzően legalább 15 nappal köteles az ellenőrzött vízhasználót az ellenőrzés időpontjáról tértivevény-szolgáltatással feladott levélben vagy egyéb igazolható módon értesíteni. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja az ellenőrzött vízhasználó figyelmét az időpontegyeztetés lehetőségére - azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít -, valamint a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére.

Előzetes értesítés nélkül a víziközmű-szolgáltató kizárólag munkanapokon, 9-17 óra között és abban az esetben tarthat ellenőrzést a lakossági vízhasználónál, ha az nem jár együtt az ott tartózkodó személyek és tevékenység indokolatlan zavarásával, továbbá ha ahhoz az ellenőrzött vízhasználó vagy képviselője hozzájárul. A hozzájárulás tényét a

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

vízhasználó vagy képviselője az ellenőrzési jegyzőkönyv megnyitásakor, erre vonatkozó tartalmú nyilatkozat aláírásával igazolja. A hozzájáruló nyilatkozatban az ellenőrzött lakossági vízhasználó vagy képviselője az ellenőrzés lehetőségét időben és térben korlátozhatja, amelyet az ellenőrzést végző tűrni köteles. A hozzájáruló nyilatkozatban meghatározott időben és térben történő korlátozás a nyilatkozat aláírását követően nem módosítható.

Az ellenőrzést végzőnek az ellenőrzés megkezdésekor egyértelműen közölnie kell a Felhasználóval vagy a képviselőjével az eljárás célját. Előzetes értesítés nélküli ellenőrzés kezdeményezésekor tájékoztatni kell az ellenőrzött vízhasználót arról, hogy a hozzájárulása nélkül az ellenőrzésre nem kerül sor, azt időben és térben korlátozhatja.

Az ellenőrzött vízhasználó vagy a képviselője köteles együttműködni az ellenőrzést végző személlyel, továbbá köteles a felhasználási helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni. Amennyiben a ellenőrzött vízhasználó 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.

Az ellenőrzött vízhasználó 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 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 az ellenőrzött vízhasználó 30 napon belül gondoskodni köteles. Ha ezeknek a Szolgáltató felhívására határidőn belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

5.1.2. 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.

Az 5.1.1. 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,

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

- 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 3.2.14. 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.

5.2. Szabálytalan víziközmű-használat

5.2.1. 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 vagy építkezéskor keletkező talaj- vagy rétegvizet, technológiai szennyvizet, egyéb vízbeszerzési forrásból származó vizet mérés és bejelentés nélkül a szennyvízelvezető közműbe vezet;
- 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 vezet;
- 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
- korlátozó berendezések vagy szerelvények engedély nélküli eltávolítása.

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, cseréje vagy leszerelést megakadályozó zárral, plombával történő ellátása a Felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre.

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

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 közszolgáltatási 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. Szabálytalan közműhasználat esetén a 9. számú mellékletben meghatározott mértékű kötbér érvényesítésére jogosult a Szolgáltató.

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 Szolgáltató beleegyezése nélkül valósult meg, vagy ha mért fogyasztás csökkenését eredményező szabálytalan műszaki beavatkozás ténye állapítható meg, és a Szolgáltató polgári jogi igényt érvényesít, az ellenkező bizonyításáig úgy kell tekinteni, hogy a jogellenes állapot az igénybejelentést megelőző 5 évvel korábbi időpontban kezdődött.

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

Elválasztott rendszerű szennyvízelvezető hálózatba történő csapadékvíz bevezetésére vonatkozó szabályokat a 3.3. pont tartalmazza.

5.3. Az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, visszaállítása

5.3.1. 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 vagy teljes mérős társasház esetében hitelesítéssel nem rendelkező mellékvízmérőt



működtet, valamint ha a jogszabályokban meghatározott módon nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását

- 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 és a második felszólításban a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét felhívta a jogszabályok alapján őt megillető kedvezményekre
- a korlátozásról a felhasználási hely fekvése szerint illetékes megyei népegészségügyi szakigazgatási szervet – legalább 8 nappal az intézkedés bevezetését megelőzően - értesítette

A Szolgáltató a létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett a víziközmű-szolgáltatás korlátozása illetve felfüggesztése körében az alábbi intézkedések megtételére jogosult:

- a 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 45 napon túli díjtartozás esetén 30 napos határidővel a közszolgáltatási 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 kiszerezésével 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 a lakóhelytől számítottan legfeljebb 150 m, közterületen megteendő távolságon belüli elérhető. Négy emeletnél magasabb lifttel – vagy üzemképes lifttel – nem rendelkező lakóépület esetében négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel kell a közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást biztosítani.

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

A víziközmű-szolgáltatónak a Felhasználót a korlátozásra és felfüggesztésre vonatkozó jogszabályi következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettségére legalább kétszer írásban fel kell szólítani, és a második felszólításban a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét fel kell hívni a jogszabályok alapján őt megillető kedvezményekre.

A felszólítás az alábbi módon történhet:

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

- első felszólítás: elektronikus úton (ha a felhasználó elektronikus úton történő kapcsolattartásra is kiterjedő előzetes és kifejezett hozzájárulása esetén), postai vagy lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas módon
- második felszólítás: tértivevényes levélben

A korlátozására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a Szolgáltató a lakossági Felhasználót előre – a jogszabályokban meghatározott módon - értesítette. Az értesítés és az intézkedési időszak között legalább 15 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. Szolgáltató az értesítésben meghatározott 5 munkanap bármelyikén jogosult a fogyasztási helyre kiszállni és végrehajtani az intézkedést.

A felszólításnak tartalmaznia kell a Felhasználó azonosító számát, a felhasználó nevét, címét, felhasználási hely címét, az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő gyári számát, a szerződésszámot, a bizonylatszámot, az esedékességet, lejárt idejű tartozás összegét, valamint annak eredeti fizetési határidejét.

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 a második felszólítással egyidejűleg, 8 nappal az intézkedés bevezetését megelőzően kell értesíteni.

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 naptári napon belül a víziközmű-szolgáltatást teljes körűen visszaállítja. Amennyiben, a szolgáltatás-helyreállítása 3 naptári napon túl történik meg, a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a Felhasználónak, amelynek mértéke a helyreállításra befizetett összeg 1%/nap.

5.3.2. 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 Rendelet 73. § (1) bekezdése tartalmazza.

A 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 mely időtartamra 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.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

5.4. 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, 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 kéri a szüneteltetést és nyilatkozik, hogy a felhasználási helyen vízfelhasználásra nem kerül sor,
- a Felhasználó nyilatkozik, hogy nem a víziközmű-rendszerből származó egyéb vizet a szennyvíz-törzshálózatba nem kíván vezetni,
- a szüneteltetés végrehajtásához a műszaki előfeltételek biztosítottak
- a Felhasználó az üzletszabályzatban előírt egyéb feltételeket teljesítette.

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 foganatosításának 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, valamint a 9. számú melléklet szerinti kötbérigényét érvényesíteni.

A Felhasználó köteles a szüneteltetésre vonatkozó kérelmét a 3 év leteltével írásban megújítani.

6. ADATVÉDELEM

A Szolgáltató a Felhasználó személyes adatait a Polgári Törvénykönyv, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete, 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.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

A Felhasználó a közszolgáltatási 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 közszolgáltatási szerződésben fogalt nyilatkozatban járul hozzá ahhoz, hogy személyes adatait a Szolgáltató adatkezelésre harmadik személynek díjbeszedési intézkedések foganatosítása (számlák előállítás, fizetésre felszólító, késedelmi kamat-, illetve egyenlegközlő levelek előállítás, 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 közszolgáltatási 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.

7. 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, bizalomélesztés,
- ügyélfogadás 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.

7.1. Az ügyfélszolgálati tevékenységi kör


- általános tájékoztatás,
- bejelentések fogadása és továbbítása kivizsgálásra:
 - hibabejelentések,
 - szolgáltatás igénybevételével 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,
 - ügyintézésel kapcsolatos reklamáció,
 - számlareklamáció,
 - leolvasással kapcsolatos reklamáció
 - a szolgáltatás fizikai jellemzőivel kapcsolatos reklamáció,
 - műszaki jellegű reklamáció,
- víz- és csatornabekötések és mérő plombálások ügyintézése,*
- közszolgáltatási 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.

7.2. 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,

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

- hatósági engedélyezési folyamatokhoz közmű kezelői nyilatkozatok kiadásában,
- Szolgáltatói hozzájárulások kiadásában,
- műszaki egyeztetés lefolytatásában,
- nem lakossági bekötésekkel kapcsolatos ügyintézkedésekben.

7.3. Diszpécsterszolgálat

A Szolgáltató folyamatos diszpécsterszolgálatot 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

Számlázási információs ügyekben a diszpécsterszolgálat 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.

7.4. 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.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

7.5. 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 közvetlen megkereséssel élhet a Szolgáltató fogyasztóvédelmi referense felé, vagy a 8.6. pontban felsorolt szervekhez, illetve a hatáskörrel, illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

Írásban 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.

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 üzemmérnökségeken kihelyezett Vásárlók könyvébe. A bejegyzés után a Szolgáltató 15 napon belül írásban tájékoztatja Felhasználót a meghozott intézkedésekről, a reklamáció kivizsgálásáról.

Telefonos ügyintézés

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

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

A Telefonos Ügyfélszolgálathoz 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 közvetlen megkereséssel élhet a Szolgáltató fogyasztóvédelmi referense felé, vagy panaszával a 11. pontban felsorolt szervekhez, illetve a hatáskörrel, illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

7.6. Fogyasztóvédelmi referens

A Szolgáltató a jogszabály előírásainak megfelelően fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztat, akinek feladata a társaság Felhasználókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, illetve kapcsolattartás a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testülettel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

A fogyasztóvédelmi referens ellenőrzi továbbá, hogy

- a szolgáltatási díjak alkalmazása és a számla kibocsátások a vonatkozó törvények előírásainak megfelelően történik,
- a felhasználói díjtartozás, esetleg előre tervezhető közérdekű tevékenység vagy műszaki okból szükséges vízkorlátozásról a Felhasználók előzetes értesítése a megfelelő módon és időben megtörtént-e,
- a felhasználói panaszkezelés megfelelőségét.

A fogyasztóvédelmi referens elérhetősége: 96/522-600/186-os mellék
E-mail: fogyasztovedelmireferens@pannon-viz.hu

8. 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.

A Felhasználó jogosult a hatósági, illetve bírósági panaszkezelést megelőzően a Szolgáltató fogyasztóvédelmi referenséhez közvetlen megkeresést intézni.

8.1. 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

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	
---	------------------------	--

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.

8.2. Fogyasztóvédelem

Az elszámolás, számlázás, díjfizetés vagy mérés, valamint a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni 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.

8.3. Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal

A Szolgáltatóval szemben felmerülő panaszok ügyében – a 8.2. és 8.4. pontban meghatározottak kivételével - a Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal jár el.

8.4. 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.

8.5. Bírósági kikötések

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

8.6. Felügyeleti és érdekképviseleti szervek

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Fogyasztóvédelmi Stratégiai Főosztály
1440 Budapest Pf. 1.
e-mail: fvf@nfm.gov.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Győri Járási Hivatal
Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.
Telefon: 96/795-951



Pannon-Víz

Üzletszabályzat

Fax: 96/795-955

E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.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

Győri Járási Hivatal Hatósági Főosztály Népegészségügyi Osztály

Cím: Győr, Jósika utca 16.

Telefon: 96/418 044

Fax: 96/418 068

Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Postacím: 1388 Budapest, Pf.: 89.

Telefonszám: 459-77-40

Telefaxszám: 459-77-39

9. MELLÉKLETEK

Sorszám	Megnevezés
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
9	Kötbér, pótdíj alkalmazásának esetei, mértéke
10	Kérelem szociálisan rászoruló személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel/nyilvántartás meghosszabbítása iránt
11	Kérelem fogyatékkal élő személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel / nyilvántartás meghosszabbítása iránt
12.	Különdíjas szolgáltatások és díjaik

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	1. sz. melléklet
---	------------------------	-------------------------

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
Honlap: www.pannon-viz.hu

2. Személyes ügyintézés:

Központi Ügyfélszolgálati Iroda

9024 Győr, Bartók Béla u. 10/C.

Nyitvatartási idő:	hétfő	8.00- 15.00
	kedd	8.00- 20.00
	szerda	8.00- 14.00
	csütörtök	8.00- 14.00
	péntek:	7.00- 13.00

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 Üzemtechnológia – közműegyeztetés

9025 Győr, Gyepszél u. 15.

Ügyfélfogadás: kedden és csütörtökön: 7.00 -12.00

Telefon: 96/522 651, 96/522 652, 96/522 600,

FAX: 96/523 291

Csornai Üzemtechnológia

9300 Csorna, Soproni u.59.

Nyitvatartási idő:	hétfőn és csütörtökön nincsen ügyfélfogadás
	kedd: 7.00- 18.00
	szerda és péntek: 7:00- 13:00

Telefon: 96/262-588, 96/592 170,

FAX: 96/593 211

Kapuvári Üzemtechnológia

9330 Kapuvár, Fürdő u.1.

Nyitvatartási idő:	hétfőn és csütörtökön nincsen ügyfélfogadás
	kedd: 7.00- 18.00
	szerda és péntek: 7:00- 13:00

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	1. sz. melléklet
---	------------------------	-------------------------

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

Nyúli Üzemmnökség

9082 Nyúl, Kossuth L. u. 183.

Nyitvatartási idő:	hétfő:	7.00 - 13.00
	kedd:	7.00 - 18.00
	csütörtök:	7.00 - 13.00
	szerdán és pénteken nincs ügyfélfogadás	

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

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

Honlap: www.pannon-viz.hu

2. sz. melléklet



Lakóközösségi Egyedi Szolgáltatási Szerződés

ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatásra

1. Szolgáltató adatai	
név: Pannon - Víz Zrt.	cím: 9025 Győr, Országút u. 4.
cégjegyzékszám: 08-10-001658	adószám: 11401429-2-08
képviseli: Töke László elnök-vezérigazgató	
2. Felhasználó adatai	
Fogyasztóazonosító:	
- lakóközösség neve:	
címe:	
számlaszáma:	
- képviselő neve:	
címe:	
anyja neve:	
telefonszám, e-mail cím:	
- ingatlan használatának jogcíme:	tulajdonos bérlő egyéb
3. Fizető adatai (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:	

4. Tulajdonos adatai (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:	
5. Felhasználási hely adatai	
cím:	
helyrajzi szám:	
szolgáltatás jellege:	víz szennyvíz
bekötési mérő gyári száma:..... típus:.....	
átmérő:..... induló állás:..... m ³ , plomba sorszáma:.....	
locsolómérő gyári száma: típus:.....átmérő:.....induló	
állás:.....m ³ , plomba sorszáma:.....	
6. Számlakiegyenlítésének módja	
készpénz átutalási megbízás	csoportos beszedési megbízás banki átutalás
7. Számlázás, leolvasás gyakorisága	
havi leolvasás	kéthavi leolvasás éves elszámolás
8. Részszámla esetén a várható átlagfogyasztás:	
	m ³ /hónap
9. Szolgáltatás igénybevételének kezdete:	
	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,évhó.....nap

.....
Felhasználó
.....
Fizető

.....
Szolgáltató
.....
Tulajdonos



Üzletszabályzat

3. sz. melléklet

3. sz. melléklet



Lakossági Egyedi Szolgáltatási Szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatásra (bekötési- és mellékvízmérővel rendelkező felhasználók részére)

1. Szolgáltató adatai			
név: Pannon - Víz Zrt.		cím: 9025 Győr, Országút u. 4.	
cégjegyzékszám:08-10-001658		adószám: 11401429-2-08	
képviselet: Tóke László elnök-vezérigazgató			
2. Felhasználó adatai		Fogyasztóazonosító:	
- név:			
- születési hely és idő:			
- anyja neve:			
- lakcím:			
- levelezési cím:			
- telefonszám, e-mail cím:			
- ingatlan használatának jogcíme:		tulajdonos	bérlő
		egyéb	
3. Tulajdonos adatai (amennyiben a felhasználó és az ingatlan tulajdonosa eltérő)		Társasház esetén a	
bekötési mérő szerinti felhasználó adatai			
- név:			
- születési hely és idő:			
- anyja neve:			
- lakcím:			
- Társasház esetén közös képviselő neve:			
- telefonszám, e-mail cím:			
4. Fizető adatai (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:			
-			
5. Felhasználási hely adatai			
cím:			
helyrajzi szám:			
szolgáltatás jellege: víz szennyvíz használati meleg víz szennyvíze			

bekötési mérő gyári száma:..... típus:..... átmérő:..... induló állás:..... m ³ , plomba sorszáma:.....			
locsolómérő gyári száma:..... típus:.....átmérő:.....induló állás:.....m ³ , plomba sorszáma:.....			
mellékmérő gyári száma:.....típus:.....átmérő:.....hitelesítés éve:.....plomba sorszáma:.....induló állás:..... m ³ ,			
mellékmérő gyári száma:.....típus:.....átmérő:.....hitelesítés éve:.....plomba sorszáma:.....induló állás:..... m ³ ,			
mellékmérő gyári száma:.....típus:.....átmérő:.....hitelesítés éve:.....plomba sorszáma:.....induló állás:..... m ³ ,			
6. Számlakiégénylítésének módja			
készpénz átutalási megbízás csoportos beszedési megbízás banki átutalás			
7. Számlázás, leolvasás gyakorisága			
havi leolvasás		kéthavi leolvasás	éves elszámolás
8. Felhasználás jellege: állandó idény lakatlan			
9. Részszámla esetén a várható átlagfogyasztás: m ³ /hónap			
10. Szolgáltatás igénybevételének kezdete: 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,évhó.....nap

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

Bekötési mérő szerinti felhasználó képviselője (közös képviselő)

4. sz. melléklet



Nem Lakossági Egyedi Szolgáltatási Szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatásra

(bekötési- és mellékvízmérővel rendelkező felhasználók részére)

Szerződés száma:

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

2. Szolgáltatás típusa:	ivóvíz	szennyvízelvezetés	szennyvízelvezetés mérővel
--------------------------------	--------	--------------------	----------------------------

3. Felhasználó adatai		Partnerszám:	
gazdálkodó vagy egyéb szervezet:			
- neve:		adószáma:	
- székhelye:		cégjegyzékszám:	
- levelezési címe:			
- számlaszáma:			
- cégjegyzésre jogosult:			
- képviselő neve:			
- képviselő telefonszáma, e-mail:			
- ingatlan használatának jogcíme:	tulajdonos	bérlő	egyéb

4. Fizető adatai (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:	cégjegyzékszám:
- telefonszám, e-mail cím:	adószáma:
- számlaszáma:	Számlaszáma
telefonszám:	képviselő neve:
e-mail:	telefonszám, e-mail:

5. Tulajdonos adatai (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:	cégjegyzékszám:
- telefonszám, e-mail cím:	adószáma:
- számlaszáma:	Számlaszáma
telefonszám:	képviselő neve:
e-mail:	telefonszám, e-mail:

6. Felhasználási hely adatai	
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 ³ , plomba sorszáma:..... hitelesítés éve: mérés jellege:

mérő gyári száma:.....	típus:..... átmérő:..... induló állás:..... m ³ , plomba sorszáma:..... hitelesítés éve: mérés jellege:
mérő gyári száma:.....	típus:..... átmérő:..... induló állás:..... m ³ , plomba sorszáma:..... hitelesítés éve: mérés jellege:
mérő gyári száma:.....	típus:..... átmérő:..... induló állás:..... m ³ , plomba sorszáma:..... hitelesítés éve: mérés jellege:
mérő gyári száma:.....	típus:..... átmérő:..... induló állás:..... m ³ , plomba sorszáma:..... hitelesítés éve: mérés jellege:
mérő gyári száma:.....	típus:..... átmérő:..... induló állás:..... m ³ , plomba sorszáma:..... hitelesítés éve: mérés jellege:

- csapadék vízgyűjtőhely nagysága:	m ²		
- szennyvíz előkezelő berendezés megnevezése:			
- típusa:	engedély száma:		
7. Kontingens nagysága (m3/nap):			
- ivóvíz szolgáltatásra:	szennyvízelvezetésre:		
8. Számlakiegyenlítésének módja			
banki átutalás	csoportos beszedési megbízás	készpénz átutalási megbízás	
9. Leolvasás gyakorisága:	havi	kéthavi	féléves
10. Számlázás gyakorisága:	havi	kéthavi	
11. Rékszámra esetén a várható átlagfogyasztás:	m ³ /hónap		
12. Szolgáltatás igénybevételének kezdete:	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,évhó.....nap

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

(Nem lakossági felhasználó esetén a cégszerű aláírás kötelező!)

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	5. sz. melléklet
---	------------------------	-------------------------

5. sz. melléklet

Jogszályi háttér

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról,
- 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről,
- 2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
- 2012. évi CLIX. törvény a postai szolgáltatásokról,
- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról,
- 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról,
- 127/1991. (X.9.) Korm. rendelet a mérésügyi törvény végrehajtásáról,
- 123/1997. (VII.18.) Korm. rendelet a vízbázisok, távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízellátási létesítmények védelméről,
- 201/2001.(X.25.) Korm. rendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről,
- 16/2016 (V. 12.) BM rendelet a közcélú ivóvízművek, valamint a közcélú szennyvízelvezető és -tisztító művek üzemeltetése során teljesítendő vízügyi és vízvédelmi szakmai követelményekről, vizsgálatok köréről, valamint adatszolgáltatás tartalmáról
- 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,
- 2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentés végrehajtásáról,
- 2013. évi CXIV. törvény a szippantott szennyvízre vonatkozó rezsicsökkentésről,
- 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgálati számlaképről,
- vonatkozó önkormányzati rendeletek

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	6. sz. melléklet
---	------------------------	-------------------------

6. sz. melléklet

Víziközmű-szolgáltatói hozzájáruláshoz szükséges terv

I. Vízgazdálkodási tervezési szakterület (VZ-TEL), illetve Építmények gépészeti tervezési szakterület (G) tervezői 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 m³/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 szerelvényvel 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 (m³/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, szennyvízmennyiség-mérő stb.) helyét,
- d) a szennyvízhálózattal érintett létesítményeket.

 <p>Pannon-Víz</p>	Üzletszabályzat	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 hely kiválasztás 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.

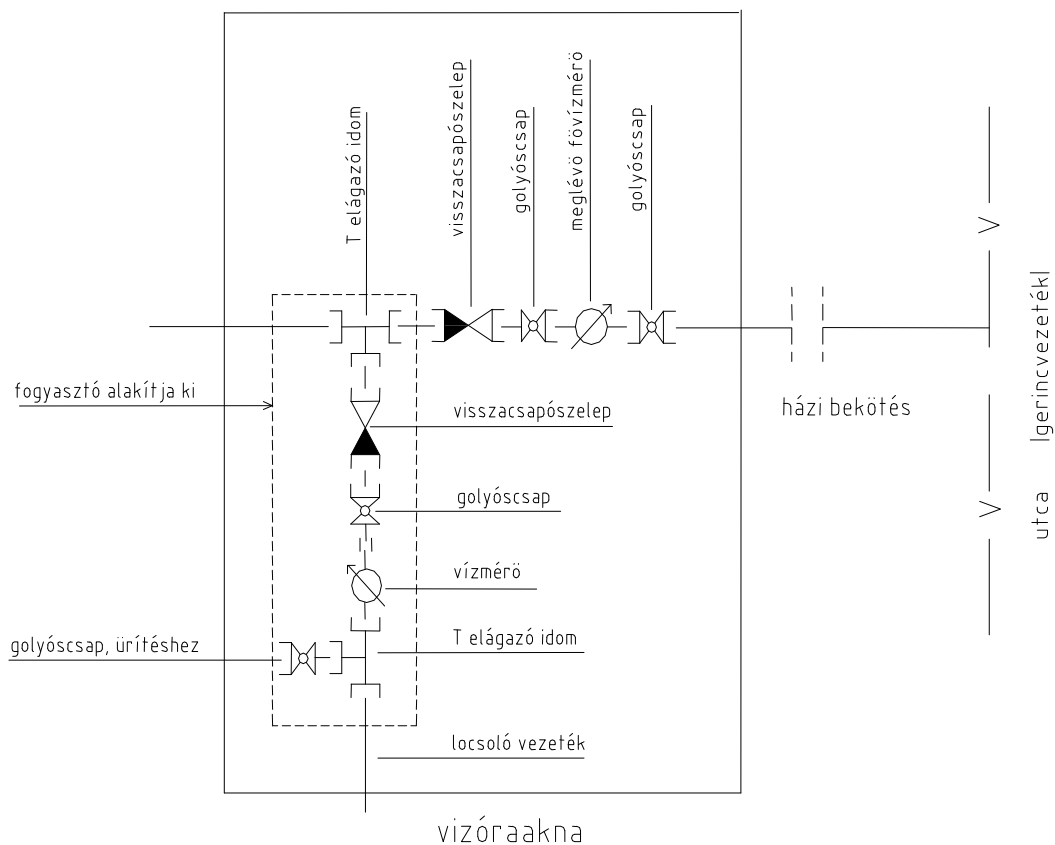
2. Tervrajzok,


- 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.



7. sz. melléklet: Locsolási célú mellékvízmérő telepítése



 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	8. sz. melléklet
---	------------------------	-------------------------

8. számú melléklet

Adatvédelmi tájékoztató

1. Az adatkezelés elvei

A víziközmű-szolgáltató, az általa kezelt személyes adatok kezelése során a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló 2016. április 27-i, 2016/697 Európai Parlament és a tanácsi rendelet (GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CII. törvény, a Vksztv., és a Vhr. Vonatkozó rendelkezései szerint jár el.

Személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy törvény, illetőleg - törvény felhatalmazása alapján az abban meghatározott körben - 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;
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 kötelezően közzeendő közérdekű adatot előállította, illetve amelynek a működése során ez az adat keletkezett;
 20. adatközlő: az a közfeladatot ellátó szerv, amely - ha az adatfelelős nem maga teszi közzé az adatot - az adatfelelős által hozzá eljuttatott adatait honlapon közzéteszi;
 21. adatállomány: az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	8. sz. melléklet
---	------------------------	-------------------------

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

23. adatvédelmi incidens: személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés.

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: GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja, amely magába olvasztja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján jogi kötelezettség teljesítése, illetve a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján az érintett hozzájárulása

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

a) a Törvényben meghatározott tevékenységének végzése,

b) az a) pontban meghatározottak végzéséhez szükséges műszaki berendezések létesítésére, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése,

c) szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint

d) együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a Felhasználó azonosításához szükséges és elégséges, a szerződés tartalmát képező személyes adatot, továbbá a Törvény 55. § végrehajtása érdekében az ingatlan azonosításához szükséges helyrajzi számot és címet.

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

A személyes adatok a Törvény felhatalmazása alapján átadhatóak

- a) az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére,
- c) az üzemeltetési szerződés megszűnését követően az ellátásért felelősnek,
- d) az üzemeltetési szerződés megkötését követően a víziközmű-szolgáltatónak,
- e) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban Hivatal) által a Törvény 32. §-ban foglaltak esetében a közérdekű üzemeltetőnek,

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	8. sz. melléklet
---	------------------------	-------------------------

- f) a Hivatalnak,
- g) a fogyasztóvédelmi hatóságnak,
- h) a járási hivatalnak
- i) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak
- j) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonsági bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervezetek, nyomozó hatóságnak, ügyésznek, valamint bíróságnak.

Az ingatlan helyrajzi száma és címe átadható a járási hivatalnak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az a)-g) pontjban meghatározott adatokat átvevőket a Szolgáltatóval, ellátásért felelőssel azonos titoktartási kötelezettség terheli. Az adatkezelő köteles az a)-h) pontok esetén az adatátadással egyidejűleg az érintettet értesíteni.

A Szolgáltató a Vksztv. 5.§ (2) bekezdése alapján felhasználói elégedettségi felmérését végeztet. A Szolgáltató a felhasználói elégedettségi felmérés megvalósítása érdekében a felhasználó személyes adatait (név, elérhetőség) hozzájáruló nyilatkozat alapján kezeli, és átadja a Hivatal, illetve az adatkezelő részére, akik ezen adatokat átveszik és kezelik, abból a célból, hogy a felhasználót megkereshessék, és válaszait a felméréssel kapcsolatos kutatásra felhasználják. A Szolgáltató – a visszavonásig adott hozzájárulás kivételével – a felmérés befejezésével törli a felhasználó e célból tárolt személyes adatait.

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

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

Az adatkezelés időtartama: a szolgáltatási szerződés hatálya alatt, illetve annak megszűnését követő 8 évig. [Sztv. 169.§ (1)-(2)]

Szolgáltató hivatalos neve: PANNON-VÍZ Regionális Önkormányzati Víziközü-szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített neve: PANNON-VÍZ Zrt.

Cégbejegyzés száma: 08 10 001658

Székhelye: 9025 Győr Országút u. 4.

Adószáma: 11401429-2-08

Statisztikai számjele: 11401429-3600-114-08

Adatvédelmi Tisztviselő neve: Schulmann Péter

Adatvédelmi Tisztviselő elérhetősége: adatvedelem@pannon-viz.hu

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	8. sz. melléklet
---	------------------------	-------------------------

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 nevéről, 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 25 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 25 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,
- 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

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	8. sz. melléklet
---	------------------------	-------------------------

oron 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.

Az érintett a Társaság adatkezelési eljárásával kapcsolatos panasszal a NAIH-hoz fordulhat:

név: *Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság*
székhely: *1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.*
honlap: *www.naih.hu*


Az érintett a Társaság adatkezelési eljárásával kapcsolatos jogsértés miatt a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulhat.

Védendő Felhasználókra vonatkozó speciális szabályok:

A Szolgáltató a védendő Felhasználókat megillető kedvezmények biztosítása érdekében, az egyes felhasználási helyeken víziközmű-szolgáltatási szerződéssel rendelkező védendő Felhasználókról nyilvántartást vezet, amelyből egyértelműen megállapítható, hogy a Felhasználó a kedvezmények melyik körére jogosult.

A személyes adatok kezelésére a fentiekben ismertetett általános adatvédelmi rendelkezésekben foglaltakat az alábbi eltérésekkel kell alkalmazni:

- a) a nyilvántartásban a Felhasználó a Törvény 61. § (2) bekezdésében meghatározott személyes adataihoz kapcsolatosan kizárólag a szociálisan rászoruló vagy a fogyatékkal élő státuszra, esetleg mindkettő együttes fennállására történő utalás, a különleges bánásmód esetén annak formája, valamint a Felhasználó által igénybe vehető kedvezmények szerepelhetnek,
- b) az a) pontban meghatározott adatok a Törvény 61. § (3) bekezdés a)-g) pontjában meghatározott szervek részére kizárólag abban az esetben adhatók át, ha a Felhasználó, illetve a Szolgáltató védendő felhasználói státusszal közvetlenül összefüggő jogának vagy igényének további érvényesítése végett feltétlenül szükséges,
- c) a nyilvántartásba a Törvény 61. § (3) bekezdés i) pontjában meghatározott szerv, valamint személyes adatai vonatkozásában a védendő Felhasználó jogosult betekinteni.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	8. sz. melléklet
---	------------------------	-------------------------

Ha a védettségét megalapozó körülmények megváltozása folytán a lakossági Felhasználó már nem jogosult kedvezményre, vagy annak évenkénti igazolását elmulasztja, a védendő Felhasználókat megillető kedvezmények biztosítása céljából rögzített adatait a nyilvántartásból törölni kell. A nyilvántartásból törölt adatokat a Szolgáltató elkülönítetten kezeli és azokat – ha a Felhasználó valamennyi adatának törlésére hamarabb nem kerül sor - a törléstől számítottan 5 évig tárolja. A nyilvántartásból törölt felhasználót a törlésről 8 napon belül írásban értesíti az adatkezelő.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	9. sz. melléklet
---	------------------------	-------------------------

9. számú melléklet

Kötbér, pótdíj alkalmazásának esetei és mértéke

1. Szolgáltató szerződésszegése esetén a felhasználónak fizetendő kötbér:

1.1. Ha nem értesíti az előírt határidőben a felhasználót az előre tervezett karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról: 100 Ft./nap/felhasználó.

1.2. Ha a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg és ennek ténye hitelt érdemlően bizonyításra kerül: 1 m³ mennyiségű víznek megfelelő összeg/alkalom.

1.3. Ha a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti: lakossági felhasználó esetében: 5.000,- Ft./alkalom, nem lakossági felhasználó esetében: 10.000,- Ft./alkalom

1.4. Ha a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere/újrahitelesítés szükségességéről a felhasználót a jogszabályban meghatározott módon nem értesítette: lakossági felhasználó és nem lakossági felhasználó esetében egységesen 1500,- Ft./mérő

1.5 Olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére jogszabály vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi: 1500,-Ft./mérő

1.6. Amennyiben, a korlátozást, felfüggesztést követően a szolgáltatás-helyreállítása 3 naptári napon túl történik meg, a Szolgáltató kötbért fizet, amelynek mértéke a helyreállításra befizetett összeg 1%/nap.

1.7. Ha az üzletszabályzatban, a közszolgáltatási szerződésben foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti: lakossági felhasználó esetében: 5.000,- Ft./alkalom, nem lakossági felhasználó esetében:10.000,- Ft./alkalom

2. Felhasználó/elkülönített vízhasználó szerződésszegése esetén fizetendő kötbér

2.1. Ha a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget: lakossági felhasználó esetében: 3000,- Ft, nem lakossági felhasználó esetében: 10.000,- Ft.

2.2. Ha a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe:

a) a szolgáltató hozzájárulása nélkül köt be a törzshálózatba vagy a házi ivóvízhálózatot saját célú vízkivételi művel összeköti: lakossági felhasználó esetében: 30.000,- Ft./bekötés, nem lakossági felhasználó esetében: 100.000,- Ft./bekötés

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	9. sz. melléklet
---	------------------------	-------------------------

b) a felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja lakossági felhasználó esetében: 15.000,- Ft./bekötés, nem lakossági felhasználó esetében: 30.000,- Ft./bekötés

c) a locsolási célú vízmérőn keresztül vételezett vizet nem locsolási célra használja lakossági és nem lakossági felhasználó esetében: a megállapított mennyiség a mindenkori csatornadíj kétszeres díjával kerül kiszámlázásra

d) a felhasználó/elkülönített vízhasználó a plombát, bélyegzést, zárat megsérti vagy a sérülését/hiányát nem jelentette be határidőn belül, a korlátozó berendezéseket vagy szerelvényeket eltávolítja: lakossági felhasználó esetében 10.000,- Ft./alkalom, nem lakossági felhasználó esetében: 30.000,- Ft./alkalom

e) a felhasználó/elkülönített vízhasználó a fogyasztásmérő mérési eredményét bármely módon megkísérli megváltoztatni (pl.: mérőt megfordít/kicserél/manipulál/megkerül): az elszámolt mennyiség az Üzletszabályzat 9.2.2. pontja szerint kerül megállapításra, melynek mértéke lakossági felhasználó esetében legalább 50.000,-Ft., nem lakossági felhasználó esetében legalább 500.000,-Ft.

f) nem lakossági felhasználó lakossági felhasználóként való bejelentése/bejelentkezése esetén a díjkülönbözet megfizetésén túl nem lakossági felhasználó esetében: 30.000,- Ft./mérőóra

2.3. Ha a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a víziközmű-szolgáltató részére nem teszi lehetővé, úgy a kiszállási költségek mellett minden megkísérelt, a felhasználó érdekkörében fennálló okból meghiúsult kísérlet után lakossági felhasználó esetében: 3.000,- Ft./alkalom nem lakossági felhasználó esetében: 5.000,- Ft./alkalom

2.4. Ha a fogyasztásmérő - amennyiben erre jogszabály vagy megállapodás a felhasználót kötelezi - javításáról vagy a cseréjéről továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő fagy elleni védelméről nem gondoskodik, úgy minden megkezdett hónap után lakossági felhasználó esetében: 5.000,- Ft., nem lakossági felhasználó esetében: 10.000,- Ft.

2.5. Ha az üzletszabályzatban, a közszolgáltatási szerződésben foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti: lakossági felhasználó esetében: 5.000,- Ft./alkalom, nem lakossági felhasználó esetében: 10.000,- Ft./alkalom

Szabálytalan víziközmű-használat esetén minden esetben, amennyiben az elszámolt víz, illetve szennyvíz mennyisége nem állapítható meg méréssel a Felhasználó felróható magatartása miatt, úgy a mennyiség megállapítása az Üzletszabályzat 9.2.2. pontja szerint történik azzal, hogy a minimálisan fizetendő kötbér mértéke lakossági felhasználó esetében legalább 50.000,-Ft., nem lakossági felhasználó esetében legalább 500.000,-Ft.

 <p>Pannon-Víz</p>	<p>Üzletszabályzat</p>	<p>10. sz. melléklet</p>
---	-------------------------------	---------------------------------

10. számú melléklet

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

**A)
A FELHASZNÁLÓ TÖLTI KI**

A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt felhasználási hely
a) egyértelmű meghatározására alkalmas, a víziközmű-szolgáltatónál nyilvántartott azonosító:

.....
b) címe (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

.....
A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán felhasználóként megjelölt személy

a) családi és utóneve:

b) születési neve:

c) anyja neve:

d) születési helye és ideje:

e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

.....
Ha a víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt személy nem saját jogán, hanem a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri védendő felhasználóként történő nyilvántartásba vételét (nyilvántartásba vételének meghosszabbítását), e személy

a) családi és utóneve:

b) születési neve:

c) anyja neve:

d) születési helye és ideje:

e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

.....
Az alábbi igazolás alapján kérem a víziközmű-szolgáltató

a) nyilvántartásába szociálisan rászoruló (védendő) felhasználóként történő felvételem.

b) nyilvántartásában szociálisan rászoruló (védendő) felhasználóként történő nyilvántartásom meghosszabbítását.

Kelt:

.....
felhasználó aláírása

**B)
AZ IGAZGATÁSI SZERV TÖLTI KI**

Eljáró igazgatási szerv megnevezése:

Székhelye:

Igazolom, hogy

(név):

(születési név):

 <p>Pannon-Víz</p>	<p>Üzletszabályzat</p>	<p>10. sz. melléklet</p>
---	-------------------------------	---------------------------------

(anyja neve):
 (születési helye és ideje):
 (lakóhelye):
 felhasználó

a) saját jogán,
 b) vele egy háztartásban élő

(név):
 (születési név):
 (anyja neve):
 (születési helye és ideje):
 (lakóhelye):

személyre tekintettel a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet 88/B. § (1) bekezdésében foglaltak alapján szociálisan rászoruló felhasználónak minősül.

A felhasználó / a vele közös háztartásban élő személy

- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
- b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
- c) a Szocvtv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban részesül,
- d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
- e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult,
- f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy
- g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

(A megfelelő rész aláhúzendő.)

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

A felhasználó szociális rászorultságát a fentiek szerint megalapozó körülmény

- a) határozatlan ideig,
- b) határozott ideig: -ig áll fenn.

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

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

Kelt:

P. H.

.....
 eljáró igazgatási szerv

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	10. sz. melléklet
---	------------------------	--------------------------

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

Az űrlapot géppel vagy tollal, nyomtatott betűkkel kell kitölteni.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 58/A. § (1) bekezdése alapján a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel szociálisan rászoruló felhasználóként és/vagy fogyatékkal élő felhasználóként kérelmezhető.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet 88/B. § (1) bekezdése értelmében szociálisan rászoruló felhasználónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki vagy akinek háztartásában élő személy:

- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
- b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
- c) az a személy, akinek életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a vízszolgáltatás felfüggesztése megszüntetése.
- d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
- e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy
- g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 2. § 30. pontja szerint fogyatékkal élő felhasználó:

- a) a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy,
- b) a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá
- c) az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti.

Az az igénylő, aki egyidejűleg mind szociálisan rászoruló felhasználónak, mind fogyatékkal élő felhasználónak minősül, mindkét jogcímen történő nyilvántartásba vételét kezdeményezheti, és egyaránt jogosulttá válhat a szociálisan rászoruló felhasználóknak nyújtott kedvezményekre, valamint a fogyatékkal élőket megillető különleges bánásmódra. Ebben az esetben külön-külön igazolni kell, hogy a felhasználó szociálisan rászoruló felhasználónak, illetve fogyatékkal élő felhasználónak minősül. A fogyatékkal élő felhasználóként történő nyilvántartásba vétel iránti kérelemhez a 10. melléklet szerinti adatlapot kell benyújtani.

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

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

Tekintettel arra, hogy a védendő felhasználó a védelemmel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja, ugyanazon igénylőnek, felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	10. sz. melléklet
---	------------------------	--------------------------

Az igazolást a lakossági felhasználónak kell benyújtania a víziközmű-szolgáltatóhoz az igazolás kiállításától számított 30 napon belül, a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor. A 30 nap elteltét követően az igénylőnek új igazolást kell kérnie.

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

 <p>Pannon-Víz</p>	<p>Üzletszabályzat</p>	<p>11. sz. melléklet</p>
---	-------------------------------	---------------------------------

11. számú melléklet

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

A) A FELHASZNÁLÓ TÖLTI KI

A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt felhasználási hely
a) egyértelmű meghatározására alkalmas, a víziközmű-szolgáltatónál nyilvántartott azonosító:

b) címe (irányítószám, település, utca/út/tér, házsám, lépcsőház, emelet, ajtó):

A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán felhasználóként megjelölt személy

a) családi és utóneve:

b) születési neve:

c) anyja neve:

d) születési helye és ideje:

e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házsám, lépcsőház, emelet, ajtó):

f) víziközmű-szolgáltatás átmeneti üzemzavara (szolgáltatási szünet) esetén értesítendő személy családi és utóneve, értesítési címe (irányítószám, település, utca/út/tér, házsám, lépcsőház, emelet, ajtó), telefonszáma:

Ha a víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt személy nem saját jogán, hanem a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri védendő felhasználóként történő nyilvántartásba vételét (nyilvántartásba vételének meghosszabbítását), e személy

a) családi és utóneve:

b) születési neve:

c) anyja neve:

d) születési helye és ideje:

e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házsám, lépcsőház, emelet, ajtó):

Az alábbi igazolások alapján kérem a víziközmű-szolgáltató
a) nyilvántartásába fogyatékkal élő (védendő) felhasználóként történő felvételem,
b) nyilvántartásában fogyatékkal élő (védendő) felhasználóként történő nyilvántartásom meghosszabbítását.

Nyilatkozom, hogy a fogyatékkal élő felhasználóként megjelölt személy háztartásában

a) van

b) nincs

olyan személy, aki nem minősül fogyatékkal élőnek.

Az alábbi típusú különleges bánásmód (bánásmódok) alkalmazását kérem a víziközmű-szolgáltatótól:

a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,

b) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,

c) az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	11. sz. melléklet
---	------------------------	--------------------------

d) a számla értelmezéséhez a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség, helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás,
e) egyéb szolgáltatás, éspedig:

Kelt:

.....
.....
felhasználó/ eltartó aláírása

B) AZ IGAZGATÁSI SZERV TÖLTI KI

Eljáró igazgatási szerv megnevezése:
Székhelye:

A(z) számú határozat alapján igazolom, hogy

a) (név):
(születési név):
(anyja neve):
(születési helye és ideje):
(lakóhelye):
felhasználó

b) a fenti felhasználóval egy háztartásban lakó
(név):
(születési név):
(anyja neve):
(születési helye és ideje):
(lakóhelye):
személy

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

2. a vakok személyi járadékában részesül.

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

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

Kelt:

P. H.

.....
eljáró igazgatási szerv

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	11. sz. melléklet
---	------------------------	--------------------------

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

Orvos neve (egészségügyi szolgáltató megnevezése):
Orvos címe (egészségügyi szolgáltató székhelye):
Orvos pecsét száma (egészségügyi szolgáltató működési engedélyének száma):

Igazolom, hogy a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 88/D. § (3) bekezdésében foglaltak alapján az igénylő vagy a vele közös háztartásban élő személy adatai és fogyatékoságának jellege a következő:

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

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

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

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

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

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

.....

Alulírott, mint a fent megjelölt személy orvosi ellátását végző orvos, kijelentem, hogy a fent megjelölt fogyatékosági állapotra vonatkozó adatok a valóságnak megfelelnek.

Kelt:

	Üzletszabályzat	11. sz. melléklet
---	------------------------	--------------------------

P. H.

.....
 orvos aláírása

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

Az űrlapot géppel vagy tollal, nyomtatott betűkkel kell kitölteni.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 58/A. § (1) bekezdése és 61/A. § (1) bekezdése alapján a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel fogyatékkal élő felhasználóként és/vagy szociálisan rászoruló fogyasztóként kérelmezhető.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 2. § 30. pontja szerint fogyatékkal élő fogyasztó:

- a) a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy,
- b) a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá
- c) az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 88/B. § (1) bekezdése alapján szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek háztartásában élő személy:

- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
- b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
- c) a Szocvtv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban részesül,
- d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
- e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy
- g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

Az az igénylő, aki egyidejűleg mind fogyatékkal élő felhasználónak, mind szociálisan rászoruló felhasználónak minősül, mindkét jogcímen történő nyilvántartásba vételét kezdeményezheti, és egyaránt jogosulttá válhat a fogyatékkal élőket megillető különleges bánásmódra, valamint a szociálisan rászoruló felhasználóknak nyújtott kedvezményekre. Ebben az esetben külön-külön igazolni kell, hogy a felhasználó fogyatékkal élő felhasználónak, illetve szociálisan rászoruló felhasználónak minősül. A szociálisan rászoruló felhasználóként történő nyilvántartásba vétel iránti kérelemhez a 9. melléklet szerinti adatlapot kell benyújtani.

Tekintettel arra, hogy a védendő felhasználó a védelemmel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja, ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

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

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	11. sz. melléklet
---	------------------------	--------------------------

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

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

a) a Rendelet 88/D. § (1) bekezdés b) pont bb) alpontját kell megjelölni, ha a fogyatékkal élő személy fogyatékosági támogatásban részesül,

b) a Rendelet 88/D. § (1) bekezdése b) pont bc) alpontját kell megjelölni, ha a vízszolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása a lakossági felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti.

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

Az értesítendő személy vagy szervezet neve, telefonszáma mezőbe annak a személynek a nevét, telefonszámát kell beírni, aki a szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása vagy megszüntetése esetén érdemben tud egyeztetni az érintett víziközmű-szolgáltatóval a szükséges intézkedések megtételéről.

Az egészségi állapotra vonatkozó besorolás valóságát az orvos aláírásával igazolja.

A fogyatékoság jellegét igazoló orvos részére be kell mutatni a fogyatékkal élő személy fogyatékosága tekintetében a rehabilitációs szakértői szerv által kiállított szakvéleményt, szakhatósági állásfoglalást, határozatot, amennyiben ilyen készült.

Az igazolást az igénylőnek kell benyújtania a víziközmű-szolgáltatóhoz az igazolás kiállításától számított 30 napon belül, a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor. A 30 nap elteltét követően az igénylőnek új igazolást kell kérnie.

A nyilvántartásba történő felvételt követő évtől a védendő felhasználó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll. Nem kell évenkénti igazolást benyújtania a fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásában szereplő személynek, ha az állapotában, illetve a háztartásában lakó fogyatékkal élő személy állapotában - orvosi szakvéleménnyel igazolhatóan - nem várható jelentős javulás.

	Üzletszabályzat	12. sz. melléklet
---	------------------------	--------------------------

12. számú melléklet

Különdíjas szolgáltatások

Térítés ellenében végzett szolgáltatások:

Tevékenység megnevezése	Díjak
kiszállási díj (a különdíjas tevékenységcsoporthoz kapcsolódóan)	4.451,-Ft + ÁFA/alkalom
házi szennyvízhálózat bekötővezeték csatlakozásának műszaki ellenőrzése kiszállási díj nélkül	4.863,-Ft+ ÁFA/óra
víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése (NA13-30 mm közötti belső átmérőjű vízmérőnél) kiszállási díj nélkül	6.905,-Ft + ÁFA
víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése (NA40-50 mm közötti belső átmérőjű vízmérőnél) kiszállási díj nélkül	14.055,-Ft + ÁFA
víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése (NA65-80 mm vagy nagyobb belső átmérőjű vízmérőnél) kiszállási díj nélkül	19.185,-Ft + ÁFA
víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésének megszüntetése (NA13-30 mm közötti belső átmérőjű vízmérőnél) kiszállási díj és előzetes bekötési mérőhely ellenőrzés nélkül	6.911,-Ft + ÁFA
víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésének megszüntetése (NA40-50 mm közötti belső átmérőjű vízmérőnél) kiszállási díj és előzetes bekötési mérőhely ellenőrzés nélkül	9.018,-Ft + ÁFA
víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésének megszüntetése (NA65-80 mm vagy nagyobb belső átmérőjű vízmérőnél) kiszállási díj és előzetes bekötési mérőhely ellenőrzés nélkül	11.263,-Ft + ÁFA
víziközmű-szolgáltatás korlátozásának vagy felfüggesztésének megszüntetése kiszállási díj, illetve burkolat bontási és helyreállítási költség nélkül	6.947,-Ft + ÁFA
mellékvízmérő szakszerűségi vizsgálata (plombálás) kiszállási díj nélkül	4.725,-Ft + ÁFA/db
mellékvízmérő szakszerűségi vizsgálata (plombálás) az elkülönített vízhasználó ugyanazon elkülönített vízfelhasználási helye esetében, második darabtól	3.089,-Ft + ÁFA/db
bekötési mérőhely ellenőrzése a felhasználó kérésére, kiszállási díj nélkül	3.253,-Ft + ÁFA/db
számlamásolat készítése és személyes átvétele, beleértve a készpénz-átutalási megbízást is, ugyanazon számla tekintetében második alkalomtól	424,-Ft + ÁFA/db
számlamásolat készítése és küldése postai úton, beleértve a készpénz-átutalási megbízást is, ugyanazon számla tekintetében második alkalomtól	923,-Ft + ÁFA/db
leolvasás a felhasználó megrendelésére a szolgáltatási szerződésben foglaltakon túl, kiszállási díj nélkül	1.483,-Ft + ÁFA/db
rendkívüli ellenőrző leolvasás a felhasználó kérésére számlázással kapcsolatos nem megalapozott panasz esetén, kiszállási díj nélkül	1.582,-Ft + ÁFA/db
tűzcsap oltóvíz hozammérés kiszállási díj, illetve felhasznált víz és lakossági értesítő nélkül	13.470,-Ft + ÁFA/db
közműnyilatkozat kiállítása közműellátottságról vagy annak lehetőségéről	8.747,-Ft + ÁFA/db

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	12. sz. melléklet
---	------------------------	--------------------------

Szerződésszegés esetén külön díj ellenében kizárólagosan végzett szolgáltatások:

Tevékenység megnevezése	Díjak
kiszállási díj (e tevékenységcsoporthoz kapcsolódóan)	6.535,-Ft + ÁFA/alkalom
víziközmű-szolgáltatás korlátozása vagy felfüggesztése kiszállási díj, illetve burkolat bontási és helyreállítási költség nélkül	16.310,-Ft + ÁFA
rendkívüli ellenőrző leolvasás szerződésszegés esetén, kiszállási díj nélkül	2.263,-Ft + ÁFA
felhasználó-változás átvezetése (15 napon túl, elhalálozás esetén 60 napon túl)	2.139,-Ft + ÁFA
rendkívüli bekötési vízmérőcsere (pl.: fagyott mérő) NA13-30 mm közötti belső átmérőjű vízmérőnél, kiszállási díj és vízmérő költsége nélkül	13.869,-Ft + ÁFA
rendkívüli bekötési vízmérőcsere (pl.: fagyott mérő) NA40 mm belső átmérőjű vízmérőnél, kiszállási díj és vízmérő költsége nélkül	21.434,-Ft + ÁFA
rendkívüli bekötési vízmérőcsere (pl.: fagyott mérő) NA50 mm belső átmérőjű vízmérőnél, kiszállási díj és vízmérő költsége nélkül	24.643,-Ft + ÁFA
rendkívüli bekötési vízmérőcsere (pl.: fagyott mérő) NA65-80 mm belső átmérőjű vízmérőnél, kiszállási díj és vízmérő költsége nélkül	29.172,-Ft + ÁFA
rendkívüli bekötési vízmérőcsere (pl.: fagyott mérő) NA80 mm belső átmérőjű vízmérőnél nagyobb méretű vízmérő esetén, kiszállási díj és vízmérő költsége nélkül	egyedi kalkuláció alapján
rendkívüli mérőhely ellenőrzés szerződésszegés esetén, kiszállási díj nélkül	5.365,-Ft + ÁFA

Külön díj felszámítása nélkül biztosítandó szolgáltatások :

Tevékenység megnevezése	Díjak
szerződéses jogvisztonnyal összefüggő dokumentumok, igazolások kiadása	nem kerül felszámításra
víziközmű szolgáltató üzletszabályzata alapján részletfizetésre jogosult felhasználó részletfizetési megállapodásához kapcsolódó ügyintézés és nyilvántartás	nem kerül felszámításra
bekötési mérőhely ellenőrzése felhasználó kérésére felhasználó változás esetén (kiszállással együtt)	nem kerül felszámításra
rendkívüli ellenőrző leolvasás a felhasználók kérésére számlázással kapcsolatos megalapozott panasz esetén (kiszállással együtt)	nem kerül felszámításra
felhasználó változás átvezetése az ingatlan felhasználó tulajdonába, birtokba kerülést követő 15 naptári napon belüli bejelentés esetén	nem kerül felszámításra
számlamásolat kiállítása, beleértve a készpénz-átutalási megbízást is, ugyanazon számla tekintetében, első alkalommal	nem kerül felszámításra

 Pannon-Víz	Üzletszabályzat	12. sz. melléklet
---	------------------------	--------------------------

igazolás a felhasználó víziközművekkel való ellátottságáról használatbavételi engedély kérelem beadásához
--

nem kerül felszámításra
