



Pannon-Víz

alapítva 1984

PANNON – VÍZ
Regionális Önkormányzati Víziközmű-szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
9025 Győr, Imaház u. 1.

ÜZLETSZABÁLYZAT

Jóváhagyta:

Rácz Attila
elnök-
vezérigazgató

2025.

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	13
3.	SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA, A SZOLGÁLTATÁS ÉS VÍZIKÖZMŰ HASZNÁLAT ÁLTALÁNOS ELEMEI	13
3.1.	Ivóvíz szolgáltatás	16
3.1.1.	Víztermelés	16
3.1.2.	Víztisztítás	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	18
3.1.7.	Szolgalmi joggal érintett bekötések	18
3.1.8.	Hatósági kötelezés	19
3.1.9.	Utólag feltárt bekötések	19
3.1.10.	Az ivóvízbekötés műszaki feltételei	19
3.1.11.	Mérőhely kialakítása	21
3.1.12.	A vízbekötés folyamata	22
3.1.12.1.	Bekötési igény bejelentése, megrendelése	22
3.1.12.2.	Tervek véleményezése, engedélyezése	24
3.1.12.3.	Új bekötés megvalósítása	24
3.1.13.	A szolgáltatás teljesítésére vonatkozó rendelkezések	25
3.1.13.1.	A szolgáltatott ivóvíz minősége	25
3.1.13.2.	A szolgáltatás folyamatossága	25
3.1.13.3.	Üzemzavar	25
3.1.13.4.	Előre tervezett korlátozás, szolgáltatási szünettel járó munkálatok	25
3.1.13.5.	Hibaelhárítás	26
3.1.14.	Tűzivíz vételi hely, tűzcsapok	27
3.1.15.	Közkifolyók	29
3.2.	Szennyvízelvezetés, tisztítás	29
3.2.1.	Szennyvízelvezetés	30
3.2.2.	Szennyvíz befogadás feltételei	30
3.2.3.	Szennyvíztisztítás	30
3.2.4.	A szolgáltatás igénybevételének általános lehetőségei és feltételei	30
3.2.5.	Bekötések és törzshálózati fejlesztések	31
3.2.6.	Közös bekötések	32
3.2.7.	Szolgalmi joggal érintett bekötések	32
3.2.8.	Hatósági kötelezés	33
3.2.9.	Utólag feltárt bekötések	33
3.2.10.	A szennyvízbekötés műszaki feltételei, megvalósítása	33
3.2.11.	Szennyvízbekötés folyamata	34
3.2.11.1.	Bekötési igény bejelentése, megrendelése	34
3.2.11.2.	Tervek véleményezése, engedélyezése	36
3.2.11.3.	Közműnyilatkozatok, közműegyeztetések	37
3.2.11.4.	Új bekötés megvalósítása	37

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

3.2.12.	A szennyvízbekötés üzembe helyezés előtti ellenőrzése	38
3.2.13.	Nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátása	40
3.2.14.	Szennyvíz minőségére, vizsgálatára vonatkozó előírások	41
3.2.15.	Hibaelhárítás.....	42
3.3.	Csapadékvíz elvezetés	42
3.4.	Minőség ellenőrzés	44
3.5.	A szolgáltatási tevékenység teljesítésében résztvevő harmadik személyek	45
4.	A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK	45
4.1.	Általános Szerződési Feltételek	45
4.2.	Szerződéses kapcsolatok.....	45
4.3.	A közszolgáltatási szerződés megkötés feltételei és folyamata	46
4.4.	A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás alkalmazásának szabályai	47
4.5.	A szerződés tartalmi követelményei.....	50
4.6.	A közszolgáltatási szerződéshez szükséges iratok biztosításának rendje	50
4.7.	A szerződés módosítása	51
4.8.	Felhasználó személyében történő változás.....	52
4.8.1.	Felhasználó változás bérbeadás, használatba adás, haszonélvezeti joggal terhelt ingatlan esetén	54
4.8.2.	Felhasználó változás rendezése Felhasználó elhalálozása esetén.....	54
4.8.3.	Felhasználó változás egyéb esetei.....	55
4.8.4.	Felhasználó változás kezelése tartozás esetén.....	55
4.9.	A szerződés megszűnése, felmondása.....	56
4.9.1.	Szerződés rendes felmondása	56
4.9.2.	A Szolgáltató által történő azonnali hatályú felmondás	56
4.9.3.	A szerződés megszűnésének egyéb esetei	57
4.9.4.	Elszámolás a szerződés megszűnése esetén.....	57
4.10.	Szerződésszegés.....	57
4.11.	Mellékvízmérővel elkülönített vízhasználókra vonatkozó szabályok	59
4.11.1.	Mellékszolgáltatási szerződés megkötésének feltételei.....	59
4.11.2.	Mellékszolgáltatási szerződés felmondása	60
4.11.3.	Mellékvízmérő üzembe helyezése	60
4.11.4.	Locsolási célú mellékvízmérő.....	61
4.11.5.	Díjfizetés	62
4.11.6.	Mellékvízmérők hitelesítése, cseréje, javítása.....	62
4.12.	A vízfogyasztás mérése, leolvasás	63
4.12.1.	Vízfogyasztás mérése.....	63
4.12.2.	Leolvasás	65
4.13.	Szennyvízmennyiség-mérés	66
4.14.	Fogyasztásmérők cseréje, hitelesítése, kalibrálása.....	69
4.15.	Díjfizetés.....	73
4.16.	Elszámolás, számlázás	74
4.16.1.	Számlázási módok	75
4.16.1.1.	Tényszámla.....	75
4.16.1.2.	Részszámla	75
4.16.1.3.	Elszámoló számla.....	76
4.16.1.4.	Végyszámla	76
4.16.2.	Kedvezmények.....	76
4.16.2.1.	Locsolási kedvezmény	76
4.16.2.2.	Technológiai kedvezmény	77
4.16.2.3.	Építési csatornadíj kedvezmény	77
4.16.2.4.	Védendő Felhasználó	77
4.16.3.	Számlakifogás.....	83
4.16.4.	Elszámolás meghibásodás, hibás mérés és mérési eredmények hiánya esetén	83

	Üzletszabályzat	
---	--	--

4.17.	Számla kiegyenlítés	84
4.17.1.	Számla kiegyenlítés módja	84
4.17.2.	Fizetési határidő	85
4.17.3.	Részletfizetési kedvezmény	87
4.17.4.	Késedelmes fizetés	87
4.18.	Fizetési hátralékok, kintlévőségek behajtása.....	88
4.18.1.	Fizetési emlékeztető	88
4.18.2.	Fizetési felszólító korlátozásról, felfüggesztésről	88
4.18.3.	Jogi eljárás	89
4.18.3.1.	Fizetési meghagyás kibocsátása	89
4.18.3.2.	Végrehajtási eljárás elindítása	89
4.18.3.3.	Felszámolási eljárás	89
4.18.4.	A tartozás rendezésének módja	90
4.18.5.	Követelések behajtása külső adósságkezelő társaság bevonásával	90
4.18.6.	Behajtási költségek.....	90
4.18.7.	Behajtási költségátalány.....	90
5.	Egyéb rendelkezések.....	91
5.1.	Ellenőrzések	91
5.1.1.	Szolgáltatói ellenőrzések	91
5.1.2.	A házi ivó-, és szennyvízhálózat Felhasználói ellenőrzése.....	92
5.2.	Szabálytalan víziközmű-használat	93
5.2.1.	Szabálytalan víziközmű használat meghatározása.....	93
5.2.2.	Szabálytalan víziközmű használatára vonatkozó elszámolás	94
5.3.	Az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, visszaállítása	95
5.3.1.	Az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, visszaállítása.....	95
5.3.2.	Az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása alóli mentesség	97
5.4.	Víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése a Felhasználó kérésére.....	97
6.	Adatvédelem	98
7.	Ügyfélszolgálat	99
7.1.	Személyes ügyfélszolgálaton intézhető ügyek	99
7.2.	Telefonos ügyfélszolgálaton intézhető ügyek.....	100
7.3.	Műszaki ügyfélszolgálati tevékenység	101
7.4.	Diszpécsterszolgálat	101
7.5.	Felhasználói megkeresések fajtái	101
7.6.	Reklamációk és panaszügyek intézése	102
7.7.	Fogyasztóvédelmi referens	104
8.	Vitás kérdések rendezése	104
8.1.	Békéltető testület.....	104
8.2.	Fogyasztóvédelem.....	105
8.3.	Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal.....	105
8.4.	Egyéb fórumok	105
8.5.	Bírósági kikötések	105
8.6.	Felügyeleti és érdekképviselői szervek	105
9.	Mellékletek	107

	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 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.

	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, Imaház u. 1.

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 124 önkormányzat

Alapítási év: 1995.

Cégbejegyzés száma: Cg. 08-10-001658

	Üzletszabályzat	
---	---	--

A Szolgáltató elérhetőségei a 1. sz. mellékletben találhatóak.

A PANNON-VÍZ Regionális Önkormányzati Víziközmű-szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság részvényei 100%-ban önkormányzati tulajdonban vannak. Legnagyobb tulajdonos 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:

- *adatváltozás-kezelési szolgáltatás* a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló 2022. évi XXII. törvény szerinti adatváltozás-kezelési szolgáltatás: az ügyfelek és a csatlakozott szolgáltatók között az adatváltozás-kezelési szolgáltató által biztosított olyan szolgáltatás, amely adatváltozás-bejelentési szolgáltatásból és felhasználóváltozás-bejelentési szolgáltatásból áll
- *alapdíj*: 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;

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

- **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 végpontjára szállító vezeték-hálózat (csatlakozó szennyvízhálózat), amely az érintett felhasználási helyek szerinti ingatlantulajdonosok közös tulajdonát képezi,
- **egyesített rendszerű csatornahálózat:** olyan csatornahálózat, amelyben a szennyvízelvezető hálózat és a vízgyűjtőterület bármely pontjáról a szenny- és csapadékvíz a közműhálózat igénybevételével kevert (szennyvíz és csapadékvíz együtt) szennyvízként kerül a település szennyvíztisztító telepére,
- **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,
- **elválasztott rendszerű csatornahálózat:** olyan csatornahálózat, amely kizárólag szennyvizet vezet el a település szennyvíztisztító telepére,
- **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 az átvevő által 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

	Üzletszabályzat	
---	--	--

locsolási bekötési vízmérő vagy ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő,

- *törzshálózati vízmérő*: közvetlenül a törzshálózati felhasználási helyekre, többek között közterületi vízvételi helyre telepített vízmérő;
- *szennyvízmennyiség-mérő*: a szennyvízhálózatba beépített – az áramló szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgáló – kalibrált mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait is:
 - *átadási szennyvízmennyiség-mérő*: az átadó és az átvevő szennyvízhálózatának csatlakozási pontján, vagy összekötő vezetéken, az átadó és az átvevő által egyeztetett helyen, az átadó által beépített, kalibrált szennyvízmennyiség-mérő,
 - *közműves szennyvízmennyiség-mérő*: a szennyvíz mennyiségének mérésére alkalmas, a Felhasználó által a Szolgáltató jóváhagyásával beépített műtárgy, berendezés, amelyet a Felhasználó akkreditált, kalibráló laboratórium igénybevételeivel 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;
- *fogyatékossgal 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;

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

- *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 és a fogyasztói csap),
- *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),
- *havária*: olyan, előre nem látható természetes eredetű vagy emberi tevékenység miatt bekövetkező, azonnali beavatkozást, illetve intézkedést igénylő rendkívüli esemény, amely veszélyezteti az életet vagy az egészséget, valamint vagyoni kárt vagy megnövekedett környezetterhelést, illetve környezetszennyezést okoz,
- *házikert*: az ingatlan egybefüggő, beépítetlen, legfeljebb 200 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 zártosú beépítésnél az épület külső falsíkjaig 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;
- *közüntézményi 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

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

- 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 vezetékei és műtárgyai természetben azonosítható pontjainak nyílt munkaárókban geodéziai mérési technológiával történő bemérése EOVS rendszerben;
 - *nyomáspróba:* zártszelvényű, 1 bar-nál nagyobb nyomás alatti folyadékszállító hálózatok minőségvizsgálatára előírt módszer;
 - *felhasználói panasz:* olyan, a felhasználó által a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatban írásban, személyesen szóban vagy elektronikus formában előterjesztett beadvány, megkeresés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul;
 - *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, alapidíjból és fogyasztással arányos díjból
 - 2024. január 1. után történő bekötések esetén *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
 - zártos beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - nem zártos beépítés esetén az ingatlan határvonala,
 - kényszeráramoltatású bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 méter távolságra telepített házi szennyvízbeemelőben vagy szerelvényaknában található öblítőcsonk törzshálózat felőli oldalán beépített elzáró-szerelvény kimeneti oldala, ezek hiányában
 - zártos beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - nem zártos beépítés esetén az ingatlan határvonala,
 - 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 csapadékvízrel képzett keveréke;
 - *új üzem*: olyan üzem, amely 2013.03.01 követően
 - kezd meg működését,
 - kezd 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 fogyatékossgal

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

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, kapcsolódó szolgáltatás nyújtásával, illetve igénybevételeivel egy vagy több településre nézve közvetlenül vagy közvetve biztosítja 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;
- **vízzárási próba:** az épített, zárt szelvényű, gravitációs elven működő folyadékcsővezető 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**

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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.

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.

Amennyiben az ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték létesítésével kapcsolatban az igénybejelentő nem a Szolgáltatót, hanem a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerezők nyilvántartásában szereplő személyt bízta meg, és a Szolgáltató kötelező helyszíni képviselőjét írja elő a jelen Üzletszabályzat, ezért külön díjat nem számít fel.

Engedélyköteles tevékenységhez kapcsolódó különdíjas szolgáltatások:

Térítés ellenében végzett szolgáltatások:

- kiszállási díj (a különdíjas tevékenységcsoporthoz kapcsolódóan)

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

- 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

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

- 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 jogviszonnyal 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 15 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

	Üzletszabályzat	
---	--	--

Az engedélyes tevékenységhez kapcsolódó különdíjas szolgáltatások díjai 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 kerül. A vízbázisokon rendelkezésre álló vízkészletek védelme érdekében a védőidomok és védőterületek fenntartása megoldott.

3.1.2. Víztisztítás

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

3.1.3. A tisztított víz szállítása, elosztása

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

A törzshálózati vezetéseken találhatók a közkifolyók, melyek a vízbekötéssel nem rendelkező lakosság ellátását biztosítják. Ugyancsak a törzshálózaton találhatók a tűzivíz 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.

	Üzletszabályzat	
---	---	--

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 kormányhivatal kötelezi az ingatlan beköttetésére.

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

A víziközmű törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését a Szolgáltatónál az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója kezdeményezheti, akinek a Szolgáltató a bekötés lehetőségeiről és feltételeiről tájékoztatást ad. A bekötés folyamatát a 3.1.12. pont részletezi.

Amennyiben a bekötést nem a felhasználási hely tulajdonosa kezdeményezi – a kormányhivatal 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 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 szolgalmi 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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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.

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 igénybevételeivel 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 eljárás megindítása tényének ingatlanügyi hatóság általi igazolását 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 kormányhivatal 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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

3.1.8. Hatósági kötelezés

Az illetékes kormányhivatal kötelezi az ingatlan bekötetésére, 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 munkanapon 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 munkaárokból a bekötővezeték kiépítését, fertőtlenítését, a helyszíni szemlét, a nyomáspróbát, a működőképességi és vízzárósági próbát és a vízmérési helyen a bekötési vízmérő beszerelését a víziközmű-szolgáltató, az általa megbízott vállalkozó vagy az igénybejelentő által kiválasztott, a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszervező 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 vízszervezővel 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-bekötővezeték 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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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 vízszerek nyilván tartásában szereplő személynek, a geodéziai bemérésre földmérési és térképészeti tevékenység végzéséhez szükséges szakképzettségről szóló miniszteri rendeletben meghatározott szakképzettséggel rendelkező 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.

A víziközmű-szolgáltató a bekötéssel összefüggő tervek kivitelezésre alkalmasságával kapcsolatos nyilatkozatát a tervek benyújtását követő 15 napon belül adja ki.

Ha a víziközmű-szolgáltató e határidő lejártát követő napig nem nyilatkozik, az alkalmassággal kapcsolatos nyilatkozat megadottnak tekintendő és a csatlakozás a benyújtott, a bekötéssel összefüggő tervek alapján kivitelezhető.

A víziközmű-szolgáltató - az igénybejelentő egyidejű tájékoztatása mellett - a fenti bekezdés szerinti kivitelezés megtiltását kérelmezheti a műszaki biztonsági hatóságnál, ha a terv kivitelezésre alkalmatlan.

A műszaki biztonsági hatóság a kérelem alapján dönt

- a tervek kivitelezésre alkalmassága tárgyában, illetve
- szükség szerint meghatározza azokat a műszaki biztonsági feltételeket, amelyek teljesülése esetén a terv kivitelezésre alkalmassága biztosítható.

A fenti bekezdés szerinti hatósági eljárás a Törvény 55/J. § (1a) bekezdésében foglalt joghatás beálltától számított 20 napon belül kezdeményezhető. A határidő jogvesztő. A műszaki biztonsági hatóság az ügyben 20 napon belül dönt.

A Törvény 55/H. § alapján díjmentes csatlakozásra jogosult igénybejelentőnek a víziközmű-szolgáltató megtéríti az ivóvízvezeték vagy szennyvízvezeték bekötésével összefüggésben felmerült, igazolt költségeit, ha

- az ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték létesítésére irányuló tervek alapján a csatlakozás kivitelezése e törvény alapján megkezdhető,
- az igénybejelentő a bekötés kivitelezését befejezi, és azt
 - a víziközmű-szolgáltatónak a Vksztv. 55/J. § (1a) bekezdése szerinti, a bekötéssel összefüggő tervek kivitelezésre alkalmasságáról szóló nyilatkozata kézhezvételétől,
 - nyilatkozat hiányában a terv benyújtásától számított 15 napos határidő lejártától,
 - a Vksztv. 55/J. § (1b) bekezdés alapján folytatott eljárásban meghozott, a tervek

	Üzletszabályzat	
---	--	--

kivitelezésre alkalmasságát megállapító döntés véglegessé válásától, vagy
bd) az 55/J. § (1) bekezdés szerinti döntés véglegessé válásától
számított százhusz napon belül bejelenti, és
c) az 55/J. § (4) bekezdés szerinti olyan közigazgatási hatósági eljárásra kerül sor, amely
az üzembe helyezés elrendelésével zárul.

Ha a költségek a fenti bekezdés szerinti megtérítésére a megtérítési igény bejelentését
követő 15 napon belül nem került sor, a fizetésre kötelezés tárgyában a műszaki
biztonsági hatóság kérelemre dönt. A kérelem a fenti bekezdés c) pontja szerinti eljárás
keretében is előterjeszthető.

Az ivóvíz-bekötővezeték kiépítésére, fertőtlenítésére, a helyszíni szemlére, a
nyomáspróbára, a működőképességi és vízzárósági próbára, a vízmérési helyen a
bekötési vízmérő beszerelésére az igénybejelentő – Szolgáltató helyett – a kivitelezési
jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartásában szereplő személynek és a
geodéziai bemérésre földmérési és térképészeti tevékenység végzéséhez szükséges
szakképzettségről szóló miniszteri rendeletben meghatározott szakképzettséggel
rendelkező személynek is megbízást adhat. A kivitelezési jogosultsággal rendelkező
vízszerek nyilvántartását a műszaki biztonsági hatóság vezeti. A Szolgáltató köteles az
igénybejelentővel, valamint az igénybejelentő által megbízott kivitelezési jogosultsággal
rendelkező személlyel együttműködni.

A térszín alatt elhelyezett bekötővezeték, illetve közforgalom elől el nem zárt területen
létesült csatlakozó hálózat geodéziai bemérését a Szolgáltató, valamint az általa
megbízott vállalkozó vagy az igénybejelentő által kiválasztott, földmérési és térképészeti
tevékenység végzéséhez szükséges szakképzettségről szóló miniszteri rendeletben
meghatározott szakképzettséggel rendelkező személy végezheti.

Amennyiben az ivóvíz-bekötővezeték létesítésével kapcsolatban az igénybejelentő nem a
víziközmű-szolgáltatót, hanem a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek
nyilvántartásában szereplő személyt bízta 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.

Az ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték átvételéért és üzembe
helyezéséért a víziközmű-szolgáltató díjat számíthat fel, mely díjtételek a Szolgáltató
honlapján (www.pannon-viz.hu) megtekinthetők.

3.1.11. Mérőhely kialakítása

A vízmérőhelyet az ingatlanon az ingatlan közterület felé eső 1 méteres sávjában kell
kialakítani. Úszótelkes, zártosítási beépítés esetén vagy műszakilag indokolt esetben a
vízmérőhely épületen belüli közös helyiségben, faliszekrényben, más megoldás
hiányában közterületen is kialakítható. Közterületi elhelyezés esetén a vízmérőhelyet a
Szolgáltató – a közterületen tulajdonosi jogokat gyakorló személy hozzájárulása alapján
– jelöli ki. 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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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 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 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 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

	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/közművesítési hozzájárulás megfizetéséről,
- közterület bontási engedély számát,
- nem lakossági Felhasználó esetén 30 napnál nem régebbi cégkivonatát 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 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 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 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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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 vízzsal megszakítással lehet megoldani, a visszafertőzés elkerülése érdekében.

A beadandó terveknek, ki kell elégíteni a 5. 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 (5. sz. melléklet) nem felelnek meg, a Szolgáltató levélben azok módosítását vagy hiánypótlását, esetleg egy megfelelő új terv benyújtását kérheti.

3.1.12.3. Új bekötés megvalósítása

Árajánlat elfogadása

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

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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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 jogosítvánnyal.

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.

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

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 elérhető. Négy emeletnél magasabb lifttel – vagy üzemképes lifttel - nem rendelkező lakóépület esetében négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbségnek megfelelő távolságra a lakóhelytől kell a közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást biztosítani.

Ha a közműves ivóvízellátás megszüntetése a tűzivízhalózatot 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. Szolgáltató helyben szokásos módnak tekinti a honlapján (www.pannon-viz.hu) történő értesítést is

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

Amennyiben a szolgáltatott ivóvíz minősége eltér a jogszabályban vagy a 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.

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

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

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

Abban az esetben, ha a felhasználási hely szerinti ingatlanon történő hibafeltárás és -javítás során a Szolgáltató megállapítja, hogy a hiba a szolgáltatói oldalon, de a Felhasználói magatartás eredményeként következett be, akkor a hibajavítás költségeit (a kiszállási díjat, a munkadíjat és az esetlegesen a javításhoz felhasznált anyag- és eszközöltséget) a Szolgáltató a Díjjegyzékben (mely megtekinthető a Szolgáltató honlapján) szereplő díjtételekkel kiszámlázza a Felhasználó felé.

Ilyen esetnek számít különösen:

- a szennyvíz beemelő (házi átemelőszivattyú) eldugulása a szennyvízhálózatba kerülő szál, nem lebomló vagy egyéb szilárd idegen anyagok miatt
- a szennyvíz beemelő (házi átemelőszivattyú) nem megfelelő működése az átemelőtérben keletkezett kiülepedések vagy odakerült idegen anyagok miatt.

Abban az esetben, ha a felhasználási hely szerinti ingatlanon történő hibafeltárás és -javítás során a Szolgáltató megállapítja, hogy a hiba nem a szolgáltatói oldalon, hanem a szolgáltatási pont után a házi ivóvíz- vagy szennyvízhálózaton keletkezett – aminek kijavítása a Felhasználó feladata –, akkor a kiszállási díjat a Szolgáltató a Díjjegyzékben (mely megtekinthető a Szolgáltató honlapján) szereplő díjtételekkel kiszámlázza a Felhasználó felé.

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 bekötővezeteket külön vízmérővel kell ellátni.

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

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

Közterületi tűzcsapról történő vízvételezés szabályai:

A közterületi tűzcsapok tűzoltás – élet- és vagyonvédelem – szempontjából kiemelkedő jelentőségű, az önkormányzatok tulajdonában és a víziközmű-szolgáltató üzemelésében lévő szerelvények.

A PANNON-VÍZ Zrt. az ellátási területén **ideiglenes jelleggel** felmerülő vízigény esetén (magas- és mélyépítés, bontási munkák, locsolási vagy szociális jellegű felhasználás,

	Üzletszabályzat	
---	--	--

illetve egyéb más ideiglenes tevékenység) a vízvételést elsősorban a meglévő vízbekötésen keresztül biztosítja.

Amennyiben a fenti felhasználás olyan felhasználási helyen merülne fel, ahol a felhasználás ideiglenesen meghaladja a bekötésen vételezhető vízmennyiséget, vagy ivóvízbekötés nem áll rendelkezésre, illetve annak kiépítését a tevékenység ideiglenes jellegére tekintettel a kérelmező nem kívánja megvalósítani, úgy társaságunk a vízvételést kérelemre az 58/2013. (II.27.) Korm.rendelet 81. § (5) bekezdése alapján, **kizárólag nem lakossági felhasználók részére**, a kijelölt tűzcsapról lehetővé teheti.

1. Tűzcsapról történő vízvételzés szabályai

A tűzcsapról történő vízvételzés **engedély kiadásához kötött.**

A tűzcsapról történő vízvételzési **engedély maximum 60 napra adható ki**, rendkívüli esetben 60 nap után külön írásbeli kérelemre meghosszabbítható.

A tűzcsapról történő vízvételzési engedélykérelem elbírálásának szempontjai:

- Hiánytalanul kitöltött formanyomtatvány a szükséges mellékletek benyújtásával.
- A kérelmet a vízvételzés megkezdését megelőzően legalább 20 nappal korábban kell benyújtani.
- Az engedélykérelemben a várható vízigényt meg kell adni.
- Hiánytalanul benyújtott kérelmek esetén – sürgősségi díj ellenében – a PANNON-VÍZ Zrt. 5 munkanapon belül vállalja az engedély kiadását.
- A kérelem benyújtásához aláírási címpéldány és cégkivonat vagy egyéni vállalkozás igazolására szolgáló irat szükséges.
- Amennyiben a kérelmező, illetve felhasználó és az ügyintéző személye nem azonos, abban az esetben az engedély kérelem aláírásához a képviseleti jog igazolása vagy meghatalmazás szükséges a Polgári Törvénykönyvben és a Polgári perrendtartásról szóló törvényben foglaltak szerint.

A nem megfelelően benyújtott kérelem hiánypótlásra, vagy elutasításra kerül.

Az engedély kiadása előtt társaságunk megvizsgálja, hogy a kérelemben megjelölt (település, utca, házszám) tűzcsap alkalmas-e a vízvételzésre?

A kérelem elutasításra kerülhet abban az esetben is, ha

- a felhasználó részéről korábban szabálytalan vízvételzés történt,
- a korábban kiadott vízvételzési engedélyben lenyilatkozott vízigény és a tényleges vízvételzés között jelentős (10%-ot meghaladó) mértékű eltérés volt tapasztalható,
- a kérelemben megjelölt felhasználási hely rendelkezik vízbekötéssel, amelyről az igénybejelentésben megjelölt vízigény biztosítható,
- a megadott vízvételzési hely közelében nincs az igény kielégítésére alkalmas tűzcsap,

	Üzletszabályzat	
---	---	--

- a kérelmező szerződéses folyószámláján lejárt határidejű vagy vitatott számlatartozás van.

Az engedély nélküli vízvételzés szabálytalan víziközmű használatnak minősül.

A PANNON-VÍZ Zrt. az engedélyt azonnali hatállyal visszavonhatja, amennyiben:

- Felhasználó nem, vagy nem kizárólag a megjelölt tűzcsapról vételez vizet,
- Felhasználó nem az általa megadott tevékenység végzéséhez vételez vizet,
- Felhasználó az engedély lejárátát követően vételez vizet,
- Felhasználó nem az engedélyben foglaltak szerint vételez vizet,
- Felhasználó a kérelemben megadott napi mennyiségi igényt jelentős mértékben meghaladja,
- Felhasználó a vételezett víz után keletkezett szennyvizet engedély nélkül a szennyvízhálózatba bocsátja.

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 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 ivóvízmérővel kell mérni, ettől eltekinteni kizárólag műszaki okból lehet. Ivóvízmérő hiányában arányosítással vagy műszaki számítással kell megállapítani az elfogyasztott víz mennyiségét. 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

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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 nyomóvezetéseken 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

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

- 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 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 kormányhivatal kötelezi az ingatlan beköttetésére.

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 kormányhivatal 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 vezetékkel 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 szolgalmi 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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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.

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 igénybevételeivel 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 eljárás megindítása tényének ingatlanügyi hatóság általi igazolását 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 kormányhivatal a szomszédos ingatlanra az uralkodó telek tulajdonosa kérelmére vízvezetési és szennyvízelvezetési szolgalmat alapíthat.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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 kormányhivatal kötelezi az ingatlan bekötetésére, 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 5 munkanapon 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.

3.2.10. 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)

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

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-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 törzshálózathoz történő csatlakozásához a Szolgáltató hozzájárulása szükséges. A hozzájárulás megszerzéséhez a csatlakozási feltételek meglétén kívül a

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

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

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/közművesítési hozzájárulás megfizetéséről,
- közterület bontási engedély számát,
- nem lakossági Felhasználó esetén 30 napnál nem régebbi cégkivonatot vagy a bírósági bejegyzésről szóló végzést, valamint a megrendelést és/vagy a szerződést aláíró személy aláírási jogosultságának igazolását,
- a megvalósult beruházás tulajdonjogának az ellátásért felelős részére történő átruházásáról szóló jognyilatkozatot és az erről szóló szerződést

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

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

Bekötési előleg befizetése

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

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

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

A megrendelést a Szolgáltató az előlegszámla kiegyenlítése után tekinti elfogadottnak.

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

Közműfejlesztés rendezése

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

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.

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 5. 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 (5. sz. melléklet) nem felelnek meg, a Szolgáltató levélben azok módosítását vagy hiánypótlását, esetleg egy megfelelő új terv benyújtását kérheti.

A víziközmű-szolgáltató a bekötéssel összefüggő tervek kivitelezésre alkalmasságával kapcsolatos nyilatkozatát a tervek benyújtását követő 15 napon belül adja ki.

Ha a víziközmű-szolgáltató e határidő lejártát követő napig nem nyilatkozik, az alkalmassággal kapcsolatos nyilatkozat megadottnak tekintendő és a csatlakozás a benyújtott, a bekötéssel összefüggő tervek alapján kivitelezhető.

A víziközmű-szolgáltató - az igénybejelentő egyidejű tájékoztatása mellett – a fenti bekezdés szerinti kivitelezés megtiltását kérelmezheti a műszaki biztonsági hatóságnál, ha a terv kivitelezésre alkalmatlan.

A műszaki biztonsági hatóság a kérelem alapján dönt

- a) a tervek kivitelezésre alkalmassága tárgyában, illetve
- b) szükség szerint meghatározza azokat a műszaki biztonsági feltételeket, amelyek teljesülése esetén a terv kivitelezésre alkalmassága biztosítható.

A fenti bekezdés szerinti eljárás a Vksztv. 55/J. § (1a) bekezdésében foglalt joghatás beálltától számított 20 napon belül kezdeményezhető. A határidő jogvesztő. A műszaki biztonsági hatóság az ügyben 20 napon belül dönt.

A Vksztv. 55/H. § alapján díjmentes csatlakozásra jogosult igénybejelentőnek a víziközmű-szolgáltató megtéríti az ivóvízvezeték vagy szennyvízvezeték bekötésével összefüggésben felmerült, igazolt költségeit, ha

- a) az ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték létesítésére irányuló tervek alapján a csatlakozás kivitelezése e törvény alapján megkezdhető,
- b) az igénybejelentő a bekötés kivitelezését befejezi, és azt
- ba) a víziközmű-szolgáltatónak a Vksztv. 55/J. § (1a) bekezdése szerinti, a bekötéssel összefüggő tervek kivitelezésre alkalmasságáról szóló nyilatkozata kézhezvételétől,
- bb) nyilatkozat hiányában a terv benyújtásától számított 15 napos határidő lejártától,

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

bc) a Vksztv. 55/J. § (1b) bekezdés alapján folytatott eljárásban meghozott, a tervek kivitelezésre alkalmasságát megállapító döntés véglegessé válásától, vagy
bd) az 55/J. § (1) bekezdés szerinti döntés véglegessé válásától számított százhusz napon belül bejelenti, és
c) az 55/J. § (4) bekezdés szerinti olyan közigazgatási hatósági eljárásra kerül sor, amely az üzembe helyezés elrendelésével zárul.

Ha a költségek a fenti bekezdés szerinti megtérítésére a megtérítési igény bejelentését követő 15 napon belül nem került sor, a fizetésre kötelezés tárgyában a műszaki biztonsági hatóság kérelemre dönt. A kérelem a fenti bekezdés c) pontja szerinti eljárás keretében is előterjeszthető.

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 üzemmnőkségek műszaki csoportjai gépi adatlapot töltenek ki. A közműnyilatkozat a területileg illetékes üzemmnőkségnél szerezhető be.

Közműegyeztetés szintén a területileg illetékes üzemmnőkségeken 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 vízszerek 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 az ingatlan tulajdonosától vagy kezelőjétől a bontási engedélyt.

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

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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 nyilvánntartásában szereplő személynek is megbízást adhat. A kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvánntartását a műszaki biztonsági hatóság vezeti. 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 nyilvánntartásában 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 visszatérítés esetén a Szolgáltató köteles a számlán szereplő fizetési határidőig, a visszajáró összeget megtéríteni.

3.2.12. A szennyvízbekötés üzembe helyezés előtti ellenőrzése

A víziközmű-szolgáltató a bekötéssel összefüggő tervek kivitelezésre alkalmasságával

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

kapcsolatos nyilatkozatát a tervek benyújtását követő 15 napon belül adja ki.

Ha a víziközmű-szolgáltató e határidő lejártát követő napig nem nyilatkozik, az alkalmassággal kapcsolatos nyilatkozat megadottnak tekintendő és a csatlakozás a benyújtott, a bekötéssel összefüggő tervek alapján kivitelezhető.

A víziközmű-szolgáltató - az igénybejelentő egyidejű tájékoztatása mellett - a fenti bekezdés szerinti kivitelezés megtiltását kérelmezheti a műszaki biztonsági hatóságnál, ha a terv kivitelezésre alkalmatlan.

A műszaki biztonsági hatóság a kérelem alapján dönt

a) a tervek kivitelezésre alkalmassága tárgyában, illetve
b) szükség szerint meghatározza azokat a műszaki biztonsági feltételeket, amelyek teljesülése esetén a terv kivitelezésre alkalmassága biztosítható.

A fenti bekezdés szerinti eljárás a Vksztv. 55/J. § (1a) bekezdésében foglalt joghatás beálltától számított 20 napon belül kezdeményezhető. A határidő jogvesztő. A műszaki biztonsági hatóság az ügyben 20 napon belül dönt.

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 vízszerezők 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 vízszerezők nyilvántartásában szereplő személynek is megbízást adhat. A kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerezők nyilvántartását a műszaki biztonsági hatóság vezeti. 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 vízszerezők nyilvántartásában szereplő személyt bízta 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.

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

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 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,

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

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 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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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.

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 a Szolgáltató által a felhasználási helyen, nem közterületről végzett hálózatellenőrzés során megállapításra kerül, hogy a felhasználási helyen az elválasztott rendszerű szennyvízhálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, úgy a Szolgáltató felszólító levelet (1. felszólítás) küld a felhasználónak vagy az ingatlan hasznárlójának, melyben 30 napos határidő kitűzésével kötelezi a jogellenes állapot megszüntetésére és tájékoztatja a jogkövetkezményekről. A felhasználó vagy az ingatlan hasznárlója köteles a megszüntetés tényéről a Szolgáltatót írásban tájékoztatni.

Szolgáltató jogosult az elvezetett csapadékvíz mennyiségének megfelelő szolgáltatási díjat, mint pótdíjat Felhasználónak visszamenőleg kiszámlázni a mindenkori szennyvízdíj kétszeresének megfelelő díjtétellel. Ezen mennyiség utáni díjat Felhasználó abban az esetben is köteles megfizetni, amennyiben a fentiek szerinti 1. felszólítást követő 30 napos határidőben a jogellenes állapotot megszüntette.

Amennyiben a Szolgáltató az ismételt ellenőrzés során megállapítja, hogy a felhasználó vagy az ingatlan hasznárlója a megadott határidőig nem tett eleget a felszólításban foglaltaknak, úgy ismételt felszólító levelet (2. számú felszólítás) küld, melyben 15 napos határidőt tűz ki és ezzel egyidejűleg jelen Üzletszabályzat 8. számú mellékletében meghatározott kötbért és pótdíjat számíthat fel, valamint a Polgári Törvénykönyv

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

szabályai szerint a kötbért meghaladó kárát is érvényesítheti Felhasználóval szemben. A szolgáltató a kötbért ismétlődően, 15 naponként felszámítja mindaddig, amíg a jogellenes állapot megszüntetésre nem kerül.

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

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

ahol:

A: burkolt felületek (ha);

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

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

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

d: csapadékvíz bevezetés időtartama (nap).

Amennyiben a szolgáltató ellenőrzése során megállapításra kerül, hogy a felhasználó a jelen pont szerinti második felszólításban megadott határidőig sem tett eleget a felszólítóban foglalt kötelezettségének és a jogsértő gyakorlatot tovább folytatja, úgy a Szolgáltató a jogellenes állapotot a felhasználó költségére megszüntetheti vagy nemperes eljárásban kezdeményezi a megszüntetését.

Közterületről lefolytatott ellenőrzés:

Ha a szennyvízgyűjtő-hálózatba történő csapadékvíz bevezetésének ellenőrzése a felhasználási hely, illetve az elkülönített felhasználói hely esetében közterületről is lefolytatható, és a szerződésszegés ténye az ellenőrzés során fénykép- vagy videofelvétellel, illetve más technikai eszközzel egyértelműen rögzíthető és utólagosan is bizonyítható, a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzést az ellenőrzött felhasználó vagy képviselőjének jelenléte nélkül, előzetes bejelentés mellőzésével is lefolytathatja, azzal, hogy az ellenőrzésről készült jegyzőkönyvet és a felvett bizonyítékokat a felhasználó részére az ellenőrzést követő 15 napon belül megküldi. A helyszíni ellenőrzés során készült fényképfelvételt postai úton küldi meg a Felhasználó részére, videofelvétel megtekintésére Szolgáltató előzetes időpontegyeztetés után lehetőséget biztosít.

A jegyzőkönyv megküldésével együtt a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzött felhasználót írásban tájékoztatja arról, hogy az ellenőrzésre mikor és milyen célból került sor, valamint annak milyen jogkövetkezménye lesz, továbbá arról, hogy az ellenőrzéssel, annak körülményeivel és eredményével kapcsolatban 15 napon belül észrevételt tehet. A víziközmű-szolgáltató az észrevételek kézhezvételét követően, 15 napon belül érdemben köteles nyilatkozni a felhasználó esetleges kifogásaival kapcsolatos álláspontjáról.

Amennyiben a felhasználó a megadott határidőn belül nem tesz észrevételt, vagy egyetért a szerződésszegés tényével, vagy Szolgáltató a rendelkezésére álló bizonyítékok alapján egyértelműsíti a szerződésszegés tényét, úgy Felhasználó 30 napos határidővel köteles megszüntetni a szerződésszegést. Szolgáltató jogosult az elvezetett csapadékvíz mennyiségének megfelelő szolgáltatási díjat Felhasználónak visszamenőleg kiszámlázni a

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

mindenkori szennyvízdíj kétszeresének megfelelő díjtétellel. (8. számú melléklet 3. pont) Ezen mennyiség utáni pótdíjat Felhasználó abban az esetben is köteles megfizetni, amennyiben a fentiek szerinti első felszólítást követő 30 napos határidőben a jogellenes állapotot megszüntette.

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

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

ahol:

A: burkolt felületek (ha);

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

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

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

d: csapadékvíz bevezetés időtartama (nap).

Amennyiben Felhasználó kifogásában nem ért egyet a szerződésszegés tényével, és ezen kifogását a Szolgáltató a rendelkezésre álló egyértelmű bizonyítékok alapján elutasította, úgy Felhasználó 30 napos határidővel köteles megszüntetni a szerződésszegést. Szolgáltató jogosult az elvezetett csapadékvíz mennyiségének megfelelő szolgáltatási díjat Felhasználónak visszamenőleg kiszámlázni a mindenkori szennyvízdíj kétszeresének megfelelő díjtétellel. (8. számú melléklet 3. pont) Ezen mennyiség utáni pótdíjat Felhasználó abban az esetben is köteles megfizetni, amennyiben a fentiek szerinti első felszólítást követő 30 napos határidőben a jogellenes állapotot megszüntette.

Amennyiben a Felhasználó kifogásában megjelöltek vizsgálatához helyszíni ellenőrzés szükséges, úgy Szolgáltató ezt a felhasználási helyen – Felhasználóval előzetesen egyeztetett időpontban - lefolytatja. Amennyiben megállapítást nyer, hogy a közterületi ellenőrzést követően, de a felhasználási helyen történt helyszíni ellenőrzést megelőző időszakban történt meg a szerződésszegő állapot megszüntetése, úgy Szolgáltató jogosult az elvezetett csapadékvíz mennyiségének megfelelő szolgáltatási díjat Felhasználónak visszamenőleg kiszámlázni a mindenkori szennyvízdíj kétszeresének megfelelő díjtétellel. (8. számú melléklet 3. pont)

A szerződésszegés megszüntetésére nyitva álló 30 napos határidő eltelte után Szolgáltató jogosult a 8. számú melléklet szerinti kötbér kiszabására.

3.4. Minőségellenőrzés

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

	Üzletszabályzat	
---	--	--

közcatornába 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.

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 (4. sz. melléklet) kell alkalmazni.

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

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, a végső felhasználáshoz igényelt vízszükséglet indokolását,
- nem lakossági felhasználó esetében az elvezetni tervezett szennyvíz mennyiségét, a a végső felhasználáshoz igényelt mennyiség indokolását, a szennyvíz 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, valamint az igényelt mennyiség indokoltságát,
- 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 munkanapon 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,
- az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott díjtartozás áll fenn.

Hiánytalan igénybejelentést követő 10 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,

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

- 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 és a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolódni kívánó személy 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 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.

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

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 fizetési 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 tűzivíz mennyiség és az egyesített rendszerű csatornába bevezetett csapadékvíz mennyisége után is kell fizetni. Elválasztott rendszerű szennyvíz elvezető műbe csapadékvizet juttatni tilos.

Nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie a központi költségvetési szervnek és intézményének, a helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézménynek, a jogi személyiséggel rendelkező vallási közösségnek, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézménynek, továbbá ha a nem lakossági felhasználó állami tulajdonú ingatlan üzemeltetője, és az ingatlant használó központi költségvetési szerv vagy 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
Tűzi víz:	3.600,- Ft/l/perc + ÁFA

2. Hálózatfejlesztés:

Ha az igényelt kontingens kielégítése a hálózat fejlesztését teszi szükségessé, értéke a szükséges hálózatfejlesztés tételénél kiszámolt költsége. A

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

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 egységaron számlázza ki. Szolgáltató jogosult a kontingens igénybevételét naponta ellenőrizni.

A nem lakossági felhasználó a birtokolt közműfejlesztési kvótát, vagy annak egy részét az adott víziközmű-rendszeren belül felhasználási hellyel rendelkező vagy azt kialakító másik, nem lakossági felhasználóra átruházhatja, vagy az adott víziközmű-rendszeren belül másik felhasználási helyére áthelyezheti.

Az átruházásról szóló megállapodást, valamint az átruházott közműfejlesztési kvóta mértékét az átruházó nem lakossági felhasználó az átruházást követő 15 napon belül – mint a vonatkozó közszolgáltatási szerződések módosítására irányuló javaslatot – megküldi az adott víziközmű-rendszeren működési engedéllyel rendelkező víziközmű-szolgáltatónak.

A közműfejlesztési kvóta – saját célú – áthelyezése esetében a nem lakossági felhasználó az erre irányuló nyilatkozatát – mint a vonatkozó közszolgáltatási szerződések módosítására irányuló javaslatot – megküldi az adott víziközmű-rendszeren működési engedéllyel rendelkező víziközmű-szolgáltatónak.

A közműfejlesztési kvóta átruházására vagy áthelyezésére irányuló módosítási javaslat alapján módosított közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltató elfogadását követően hatályosul. Ha a víziközmű-szolgáltató a módosítási javaslatra a kézhezvételt követő 30 napon belül nem válaszol, vélelmezni kell, hogy azt elfogadta.

A közműfejlesztési kvóta áthelyezését a víziközmű-szolgáltató megtagadhatja, ha az áthelyezésre irányuló ponton az adott kvóta áthelyezése műszaki okok miatt igazolhatóan nem teljesíthető.

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

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

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

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

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.

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, elektronikus levelezési címét, telefonos elérhetőségét, 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.

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

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.

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: Lakossági egyedi szolgáltatási szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatásra
- 3. 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 internetes honlapján történő közzététel, valamint az ügyfélszolgálati irodákban történő kifüggesztés útján értesíteni, továbbá a közzétételről, a módosítások hatálybalépését követően esedékes számla kiküldésekor írásban tájékoztatni.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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 8. 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 vagy a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló 2022. évi XXII. törvényben meghatározott adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján (továbbiakban adatváltozás-kezelési szolgáltatás) kell benyújtani.

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 írásban a változás bejelentő formanyomtatvány kitöltésével, illetve adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján lehet 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

	Üzletszabályzat	
---	--	--

- bejelentés kelte
- korábbi és új Felhasználó aláírása.

Ha a Felhasználó változás bejelentését az új felhasználó teszi meg, és nem tud olyan mérőállást megadni, amelyet a felhasználó aláírásával elfogadott, akkor a birtokátruházás napja szerinti mérőállásnak a víziközmű-szolgáltató számlázási rendszere alapján utolsó – a felhasználóváltás időpontjához képest 90 napnál nem régebben kiállított – kiegyenlített számlának megfelelő mérőállást kell tekinteni. Amennyiben nem áll rendelkezésre 90 napnál nem régebbi kiegyenlített számla, úgy szükség szerint helyszíni ellenőrzés tartható.

A Változás bejelentő nyomtatvány hiányos kitöltése (mérőállás megjelölésének hiánya, régi/új Felhasználó aláírásának hiánya, ide nem értve az előző pontot, 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 8. 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. Árverési vétel útján szerzett ingatlan esetében a jogerős árverési jegyzőkönyv végrehajtó által bélyegzővel ellátott példánya szükséges az átvezetéshez;
- 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;
- társasházak alakulás esetén: társasházi alapító okirat, közös képviselő megválasztásáról szóló jegyzőkönyv;
- közös képviselő változás esetén: közös képviselő megválasztásáról szóló jegyzőkönyv.

A változás bejelentés megtétele egyúttal az új felhasználó közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igénynek 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 víziközmű-szolgáltató a helyszíni ellenőrzéstől eltekinthet, ha a régi és az új felhasználó a bejelentés során a változásbejelentő nyomtatvány mellékleteként a jogszabályban meghatározott kötelező elemeken felül a mérőhelyet, annak közvetlen környezetét, a csatlakozásokat és az oldható kötések bemutatását, valamint a fogyasztásmérő berendezést, a vízmérő állását és a vízmérő gyári számát bemutató fényképfelvételeket csatol.

A felhasználó változásról történő bejelentés esetén a víziközmű-szolgáltató a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül helyszíni ellenőrzést tart, amennyiben a bejelentett vagy a víziközmű-szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján azt bármelyik fél szükségesnek tartja. A helyszíni ellenőrzésre vonatkozó igényt írásban kell jeleznie a

	Üzletszabályzat	
---	--	--

felhasználónak, a felhasználó személyében történő változás bejelentésekor. Az ellenőrzési jegyzőkönyvben rögzíteni kell 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, kivéve, ha a felhasználó a Rendelet 61. § (8a) bekezdésben foglaltak szerinti dokumentumokat a víziközmű-szolgáltató rendelkezésére bocsátotta, és a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzéstől eltekint.

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

4.8.2. Felhasználó változás rendezése Felhasználó elhalálozása esetén

A felhasználó elhalálozása esetén az örökös az elhalálozás tényét legkésőbb annak tudomására jutása napjától számított 60 napon belül a víziközmű-szolgáltató számára a szolgáltató honlapján megtalálható formanyomtatványon vagy tartalommal, illetve adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján bejelenti. A bejelentés az örökös közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének minősül. Amennyiben a hagyatéki eljárás még nem zárult le, úgy a bejelentő nyomtatványon szerződéskötést kezdeményező személyt a jogerős hagyatékátadó végzésig a Szolgáltató, ideiglenesen „Fizető” személyként rögzíti. A bejelentő köteles a hagyatékátadó végzést a Szolgáltató számára

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

bemutatni, amennyiben az eljárás lezárult. A felhasználóként történő átvezetés akkor történhet meg, amennyiben a hagyatékátadó végzés alapján a szerződéskötést kezdeményező személynek a felhasználási hely szerinti ingatlan használatához fűződő jogcíme igazolható.

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

Amennyiben a felhasználási helyen – korábbi közszolgáltatási szerződés alapján – tartozás áll fenn, úgy 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.

	Üzletszabályzat	
---	---	--

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

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

fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, Szolgáltató a Felhasználót az együttműködésre a Törvény előírásának megfelelően legalább 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 vagy belföldi postautalvánnyal 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 a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben előírtaknak nem felel meg,
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,

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

- neki felróható módon olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a Szolgáltatót kötelezi
- fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrahitelesítés szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát a jogszabályban megfelelően nem értesítette.

A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött közműfejlesztési 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, így különösen ha a házi szennyvízátemelő meghibásodása a felhasználónak felróható nem megfelelő csatornahasználatból következik be,
- elválasztott rendszerű szennyvízhálózatot csapadékvíz vagy egyéb külső víz bevezetésével terheli meg,
- 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.

Nem megfelelő csatornahasználatnak minősül a jogszabály által meg nem engedett mennyiségű és minőségű anyagok csatornarendszerbe való engedése, továbbá minden olyan tevékenység, amely a csatornarendszer és az ahhoz tartozó eszközök berendezések meghibásodását okozza.

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

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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 8. számú mellékletben meghatározott összegű kötbér megfizetésére köteles.

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

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 hasznáójával 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 a mellékszolgáltatási szerződést megköti.

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

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 szerződéssel kapcsolatos igény bejelentésére, a szerződés kötelező tartalmi elemeire, a csatlakozó vezeték kiépítésére, az ivóvízmérőre, a díjfizetésre – a Rendelet eltérő rendelkezése hiányában – a közszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos igény bejelentésére, a szerződés kötelező tartalmi elemeire, az ivóvíz bekötővezeték és mérési hely kialakítására, ellenőrzésére, a fogyasztásmérésre, díjfizetésre, továbbá a felhasználó személyében történő változásra vonatkozó szabályokat kell megfelelően 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 megszűnése

Felmondás:

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.

Egyéb megszűnési okok:

A mellékszolgáltatási szerződés – e rendelet eltérő rendelkezése hiányában – megszűnik, ha a lakossági felhasználónak minősülő elkülönített vízhasználó:

- a) a tulajdonában álló mellékvízmérő leszerelését megakadályozó zárat vagy plombát megsérti, illetve eltávolítja vagy azokkal együtt a mellékvízmérőt a víziközmű-szolgáltató által jóváhagyott vízmérési helyről leszereli;
- b) határidőben nem gondoskodik a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről.

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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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

4.11.4. Locsolási célú mellékvízmérő

A Felhasználó kérelmére a locsolási vízhasználat mérését biztosítani kell.

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 alapdíjat mindkét mérőre számláz.

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

A locsolási vízmérő beépítésével egyidejűleg nem alkalmazható a locsolási kedvezmény.

Locsoló vízmérő létesítésének szabályai

Locsolási célú vízfelhasználás mérése céljából ivóvíz-bekötővezetékre telepített kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő vagy ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvíz hálózatra telepített mellékvízmérő helyezhető el.

Locsoló vízmérő felszerelését kizárólag szennyvíz elvezetési szerződéssel rendelkező fogyasztó kezdeményezheti, abban az esetben, amennyiben a mérőhelyen vételezett víz igazoltan nem kerül a szennyvíz csatorna-hálózatba. Az így mért vízmennyiség után a szolgáltató nem számít fel csatornadíjat.

Locsolási célú vízmérő engedélyezésének feltétele:

- Locsolási vízmérőt házi ivóvíz hálózatba kizárólag mellékmérőként lehet beépíteni.
- Locsoló mérő házi ivóvíz hálózatra telepített mellékmérőként történő felszerelését a 6. számú mellékletben ábrázolt beépítési terv szerint kell megvalósítani.

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

- Azon felhasználási helyeken, ahol a bekötési vízmérő aknájának állaga, mérete, illetve, a meglévő szerelvények beépítése lehetővé teszi, ott a locsolási vízmérőt elsődlegesen ebben a vízmérőaknában kell elhelyezni. Egy normál méretű (80×110 cm) belméretű aknában maximum 3 db mérő helyezhető el.
- Amennyiben a fentiekben leírt lehetőség nem biztosított, úgy a locsolási vízmérő a bekötési vízmérő elhelyezésére szolgáló aknával azonos műszaki előírások szerint megépített, attól legfeljebb 3 m-en belül elhelyezett új aknában szerelhető fel. A felszerelésre ebben az esetben is a 6. számú mellékletben szereplő beépítési terv az irányadó. Az új akna elhelyezésének pontos helyéről a helyileg illetékes üzemelés vezetővel kell egyeztetni, az egyeztetésre irányuló szándékot az ügyfélszolgálaton keresztül írásban kell jelezni. Aknában elhelyezett mérő esetében csak vízszintes beépítés lehetséges.
- Locsolási vízmérő nem helyezhető el épületen belül, valamint aknába telepített gépészeti szerelvények, elektromos berendezések közelében.
- Locsolási mérő pincében csak zárt sorú beépítés esetében helyezhető el, amennyiben a bekötési főmérő is ott került elhelyezésre. A beépítést a 6. számú mellékletben foglalt beépítési rajz szerint kell megvalósítani.
- A locsolási mérőt minden esetben úgy kell elhelyezni, hogy annak leolvashatósága felülnézetből biztosított legyen.

A mérőeszköz állapotának megóvása és a fagyvédelem biztosítása a Felhasználó kötelessége.

Locsolási mérő igénylése az erre a célra kiadott megrendelő nyomtatvány kitöltésével, szolgáltatónál történő leadásával, annak szolgáltató által való elfogadásával történik.

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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

A Szolgáltató köteles a hitelesítési idő lejáratának évében, legkésőbb október 31-ig térítvevény-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 8. számú 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.

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, amely magában foglalja a tömítéseknél és a csatlakozásoknál bekövetkező hibákat is. Utóbbi alól kivételt képez az óracserét követő 3 hónapon belüli időszak, amennyiben a cserét a Szolgáltató végezte el.

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 szerződéssel kapcsolatos igény bejelentésére, a szerződés kötelező tartalmi elemeire, a csatlakozó vezeték kiépítésére, az ivóvízmérőre, a díjfizetésre – az Üzletszabályzat 4.11. pontjának eltérő rendelkezése hiányában – a közszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos igény bejelentésére, a szerződés kötelező tartalmi elemeire, az ivóvíz bekötővezeték és mérési hely kialakítására, ellenőrzésére, a fogyasztásmérésre, díjfizetésre, továbbá a felhasználó személyében bekövetkező változásra vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni, azzal, hogy a szerződés alatt a mellékszolgáltatási szerződést, felhasználó alatt az elkülönített vízhasználót kell érteni. A szerződésben a felek rendelkeznek a mellékvízmérő tulajdonjogáról.

4.12. 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

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

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 különbözeteként megállapított vízfogyasztás utáni víziközmű-szolgáltatási díjat a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó köteles a fogyasztási különbözetet a Szolgáltatónak megfizetni.

A fentiektől 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
- a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízveszteség 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 5. 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.

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

4.12.2. Leolvasás

A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a Szolgáltató az üzletszabályzatában állapítja meg azzal, hogy legalább évente egy alkalommal – a Felhasználó értesítése mellett – elvégzi a fogyasztásmérő leolvasását.

Mentesül a Szolgáltató az évi egy leolvasási kötelezettség alól, ha a felhasználási helyen a fogyasztásmérő távleolvasással leolvasható, vagy a felhasználó maga teljesíti a leolvasást.

A Felhasználó köteles a vízmérő leolvasását a Szolgáltatónak lehetővé tenni, a vízmérő leolvasót az ingatlanra beengedni. A leolvasásokat a Szolgáltató fényképes igazolvánnyal rendelkező munkatársai végzik. A fényképes igazolvány mintája a Szolgáltató honlapján megtalálható. Távleolvasás útján rögzített mérőállásról a Felhasználó az ügyfélszolgálati irodákon keresztül tájékozódhat. Amennyiben a távleolvasás valamilyen oknál fogva meghiúsul, vagy a leolvasás során a Szolgáltató hibajelet észlel, úgy jogosult a mérőt hagyományos módon leolvasni.

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

Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasását végző személy az előzetesen jelzett időpontban nem tudta rögzíteni a mérőállást, köteles értesítést hagyni a levélszekrényben vagy fellelhető módon a felhasználási helyen. Az értesítésben a Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem 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 határoznia 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 szennyvízmennyiséget 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. Amennyiben a vízmérőakna zártsága vagy a vízmérőakna vízzel telítettsége miatt a fogyasztásmérő

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

nem olvasható le, abban az esetben a Szolgáltató leolvasást végző munkatársa felhívja a Felhasználó figyelmét a leolvasás feltételeinek biztosítására vonatkozó kötelezettségre.

Az éves leolvasás alkalmával észlelt, az utolsó mérőleolvasás során rögzített fogyasztás 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.

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 társasámlát kapnak. Ezen felhasználási csoportok a 4.16.1. Számlázási módok fejezetben találhatók.

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,

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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 igénybevételére 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.

Mennyiségmérő beépítésével történő elszámolás

Szolgáltató a jogszabályi felhatalmazás alapján előírhatja a közműves szennyvízmennyiség-mérő beépítését és működtetését az alábbi esetekben:

- olyan nem lakossági felhasználási helyen, ahol saját vízkivételi műből vételezett és nem csak kommunális célra felhasznált vízből szennyvíztörzshálózatba bocsátott szennyvíz keletkezik,
- olyan nem lakossági felhasználási helyen, ahol vízjogi üzemeltetési engedéllyel rendelkező szennyvíz-előkezelőt működtetnek,
- olyan nem lakossági felhasználási helyen, ahol a telephelyi vízmérleg, vagy tervezett vízmérleg alapján a közcsatornába kibocsátott szennyvíz mennyisége jelentős (5%-ot meghaladó) többletet mutat a felhasznált vízhez képest.

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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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 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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

- A szünetmentes tápegységet és kijelzőket (szennyvízmennyiség m³, üzemóra szünetszámoló) 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. 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 értesíteni. 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.

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

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 8. 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 zárok 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

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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 lejáratú évben, legkésőbb október 31-ig térítvevény-szolgáltatással feladott levélben, a számlalevélben vagy egyéb igazolható módon felhívja az elkülönített vízhasználót a csere vagy az újrathitelesítés 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 8. 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).

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;

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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 őrzetében (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.

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 felszámítható díjtételeket, valamint a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások díjait a víziközmű-szolgáltató a honlapján közzéteszi.

Mérőóra átmérőjének megváltoztatására irányuló kérelem hitelesítési időn belül:

Amennyiben felhasználó a vízmérőóra hitelesítési idején belül kérvényezi a mérőóra átmérőjének megváltoztatását, és új mérő felszerelését, úgy szükséges a bekötéskor elkészített terveket felülvizsgáltatni, vagy amennyiben ez nem áll rendelkezésre, úgy új tervet készíttetni. Ennek elkészíttetése és benyújtása a Szolgáltató részére a felhasználó feladata.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

A tervet a Rendelet 5. mellékletének I. fejezet A) pontja szerinti műszaki tartalommal kell felülvizsgálni/elkészíttetni vízgazdálkodási tervezési szakterület (VZ-TEL) tervezői jogosultsággal rendelkező személlyel/szervezettel. A tervekészítés során számításba kell venni az ingatlan számára biztosítandó oltóvízmennyiséget is, illetve azt, hogy annak ellátásához is elegendőnek bizonyul-e a kérelmezett átmérőjű vízmérő. A tervet e-közmű rendszeren keresztül kell benyújtani.

A terv Szolgáltató általi jóváhagyását követően árajánlat készül, melyet Szolgáltató a Felhasználó részére megküld.

Az átmérőváltoztatással kapcsolatban felmerülő valamennyi díjat és költséget a kérelmezőnek kell megfizetnie.

4.15. Díjfizetés

A víziközmű-szolgáltatásért a Felhasználónak szolgáltatási díjat kell fizetnie. A díjak tekintetében a területileg illetékes önkormányzatok rendeletei az irányadók 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 mérősitett 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 alapidíjból és fogyasztással arányos díjból álló kéttényezős díjként került megállapításra. Az alapidíj összegének meghatározásakor a fogyasztásmérő berendezések átfolyási átmérője szerint különbséget kell tenni, és a különböző átfolyási átmérők esetében eltérő alapidíjat kell megállapítani. 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 szolgáltatási díjat a Szolgáltató kezdeményezésére történt felhasználói adatközlés, ennek hiányában a felhasználás időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni.

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

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 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 vagy belföldi postautalvány 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:

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

ahol:

A: burkolt felületek (ha);

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

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

Q_{CSV} : 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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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

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. Az egy alkalommal kibocsátott részszámlák száma maximum 3 db. 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.

Ha a Szolgáltató évente egynél több elszámoló számlát bocsát ki, az így kibocsátott elszámoló számla számának megfelelően csökkenthető a részszámla minimális száma.

A Felhasználó kérésére történő részszámlában elszámolt átlagmennyiség változtatása esetén, a már kiállított részszámlák nem törölhetők. A Felhasználó által kért átlagmennyiség a soron következő részszámla készítésénél lesz figyelembe véve.

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 szolgáltatási 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

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

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.

Havi elszámoló számla bejelentés alapján:

Havi rendszerességgel történő mérőállás diktálás alapján havi elszámolás a Felhasználó erre vonatkozó kérelme alapján készül. Havi elszámolásra csak elektronikus számla igénylése esetén van lehetőség.

Mérőállás bejelentési határidők: az aktuális hónap 20. napjától a hónap utolsó napjáig. Azoknak a Felhasználóknak, akiknek a mérőállása a meghatározott időszakon kívül érkezik, vagy óraállást nem jelentenek, a számla átlagfogyasztás alapján, arányosítással készül.

Amennyiben a Felhasználó két egymást követő hónapban mérőállást nem diktál, a havi elszámolásból visszakerül a felhasználó csoport szerinti számlázási ütembe.

Havi elszámolás igénylésére csak az éves elszámoló számla kiállítása után van ismételt lehetőség.

Amennyiben a számla 5.000 Ft alatti fizetendő vagy visszajáró összeget tartalmaz, akkor az összeg rendezésére a következő számlában kerül sor, azaz a következő számlában ez az összeg beszámításra kerül.

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 teljeskörűen 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

	Üzletszabályzat	
---	--	--

időszakban felhasználta, 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. 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 mérőszítése esetén kérelemre egyedi szerződés kötése van lehetőség.

4.16.2.3. 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 kérelem alapján.

4.16.2.4. 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:

	Üzletszabályzat	
---	--	--

- 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. 45. § (1) bekezdés a) pontja szerint a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési 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 nevelésbe vett gyermeket, vagy
- h) az MR Községi Lakásalap Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társasággal a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény szerinti, illetve az egyes otthonteremtési állami feladatok karitatív szervezetek általi átvállalásáról szóló 2021. évi LXXXVI. törvény szerinti, a szociális lakásgazdálkodás keretében létrejött bérleti jogviszonyban áll,
- i) a Szocvtv. 38-39/C. §-a szerinti gyermekek otthongondozási díjában részesül.

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

- a) a 9. 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 védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételt a felhasználónak kell kérnie. A kérelemben meg kell jelölnie, hogy az e törvényben és a felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott különleges bánásmód vagy kedvezmények közül melyek illetik meg, és azokból melyikre tart igényt.

A kérelemhez csatolnia kell a védendő felhasználói körbe tartozás igazolására szolgáló - a a Törvény 61/A § (4) bekezdésben, valamint az a Törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott - iratokat.

A víziközmű-szolgáltató a nyilvántartásba vételről a védendő felhasználót 8 napon belül írásban tájékoztatja.

A tájékoztatás tartalmazza, hogy

- a) a nyilvántartás szerint a védendő felhasználó milyen kedvezményeket vehet igénybe, valamint
- b) az adatváltozás bejelentésére mely időpontokban és módon biztosít lehetőséget a víziközmű-szolgáltató.

A víziközmű-szolgáltató a nyilvántartásba vételről nyolc napon belül írásban tájékoztatja a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szervet. A védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv az ellátásra jogosult tekintetében nyilvántartja a víziközmű-szolgáltató megnevezését és elektronikus elérhetőségét.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

A nyilvántartásba vételt követően a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv minden év március 31-ig tájékoztatja a víziközmű-szolgáltatót, hogy a védendő felhasználó védettsége továbbra is fennáll-e. Határozott időre megállapított védettség esetén a védettségre megállapított határozott időszak alatti években, továbbá a védettség lejáratának évében a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv mentesül a március 31-ei igazolási kötelezettség alól. Fogyatékossgal élő felhasználó esetében, ha szakorvosi vélemény alapján az állapotában jelentős javulás nem várható, az évenkénti tájékoztatási kötelezettség nem áll fenn.

Ha a védettségét megalapozó körülmények megváltozása miatt a lakossági felhasználó már nem jogosult kedvezményre, a Törvény 58/A. § (1) bekezdése szerinti kedvezményre való jogosultság megszűnik. Az (1) bekezdés szerinti célból kezelt adatot a víziközmű-szolgáltató a jogosultság megszűnését követően törli.

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.

Ha a védendő felhasználók nyilvántartásában nem szereplő lakossági felhasználó díjtarozásával 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 9. 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 igénybevételenek 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 haladéokra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására.

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

A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezményrel 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.

Fogyatékosággal élő felhasználó

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

a) a 10. 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 10. 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 10. 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 veszélyeztet, a 10. 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 fogyatékosággal 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 háziorvos igazolja a 10. sz. melléklet C) része szerinti nyomtatvány kitöltésével. Ha a rehabilitációs szakértői szerv az érintett személy egészségi állapotát, egészségkárosodását, fogyatékoságát vizsgálta, a kezelőorvos és a háziorvos a 10. sz.

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

melléklet C) része szerinti nyomtatványt e szerv szakvéleménye, szakhatósági állásfoglalása vagy határozata alapján tölti ki.

A víziközmű-szolgáltató a fogyatékossgal 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 fogyatékossgai támogatásban részesülő személyt, mint fogyatékossgal élő felhasználót nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, ha vele együtt olyan nagykorú személy él, aki nem fogyatékossgal élő felhasználó.

Az (1) bekezdés b) pont bc) alpontja szerinti körbe tartozó, a felhasználóval egy háztartásban élő fogyatékossgal élő személyre tekintettel a fogyatékossgal élőknek nem minősülő felhasználó is kérheti a fogyatékossgal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét, de ugyanazon fogyatékossgal 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 fogyatékossgal 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),
- d) az érintett víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott, a fogyatékossgal élők számára az ivóvízellátási és szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevételét megkönnyítő egyéb szolgáltatás.

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

A 10. melléklet C) része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit az (1) bekezdés b) pont bc) alpontja szerinti körbe tartozó fogyatékossgal 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 fogyatékossgal élő felhasználó első ízben a nyilvántartásba történő felvételét követő naptári évben köteles.

A fogyatékossgal 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.

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

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 fogyatékossgal 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 védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételt a felhasználónak kell kérnie. A kérelemben meg kell jelölnie, hogy az e törvényben és a felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott különleges bánásmód vagy kedvezmények közül melyek illetik meg, és azokból melyekre tart igényt.

A kérelemhez csatolnia kell a védendő felhasználói körbe tartozás igazolására szolgáló - a a Törvény 61/A § (4) bekezdésben, valamint az a Törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott - iratokat.

A víziközmű-szolgáltató a nyilvántartásba vételről a védendő felhasználót 8 napon belül írásban tájékoztatja.

A tájékoztatás tartalmazza, hogy

- a) a nyilvántartás szerint a védendő felhasználó milyen kedvezményeket vehet igénybe,
- b) az adatváltozás bejelentésére mely időpontokban és módon biztosít lehetőséget a víziközmű-szolgáltató, valamint
- c) a védendő felhasználónak a Törvény 61/A § (6) bekezdésben meghatározott feladatait milyen módon és formában kell teljesítenie.

A védendő felhasználók nyilvántartásba történő felvételt követően a védendő felhasználó minden év március 31-ig a Törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírtak szerint köteles igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll. Határozott időre megállapított védettség esetén a védendő felhasználó a védettségre megállapított határozott időszak alatti években, továbbá a védettség lejáratának évében mentesül a március 31-ei igazolási kötelezettség alól.

Az a fogyatékossgal élő felhasználó, aki esetében szakorvosi vélemény kimondja, hogy állapotában nem várható jelentős javulás, mentesül a védendő felhasználói körbe tartozás évenkénti igazolása alól.

Ha a védettséget megalapozó körülmények megváltozása miatt a lakossági felhasználó már nem jogosult kedvezményre, vagy annak évenkénti igazolását elmulasztja, a Törvény 58/A. § (1) bekezdése szerinti kedvezményre való jogosultság megszűnik. Az (1) bekezdés szerinti célból kezelt adatot a víziközmű-szolgáltató a jogosultság megszűnését követően további 5 évig kezeli.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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.

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 tapasztaltakról és a Felhasználó feladatairól,

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

- a Felhasználó észlelte, köteles a Szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül 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.

A Felhasználó a Szolgáltatónak a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatja, és a hiba javítását számlával vagy más dokumentált módon (különösen fényképpel, digitális felvétellel) igazolja.

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

A felhasználó a nevére kiállított számlát az azon feltüntetett fizetési határidőig, a közszolgáltatási szerződésben és a jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.

A Víziközmű-szolgáltató az alábbi fizetési módokat biztosítja

- lakossági felhasználónak:
 - o banki átutalás,
 - o csoportos beszedés
 - o készpénz-átutalási megbízás (csekk),
 - o az ügyfélszolgálati irodában, (Győr) és az ügyfélszolgálati pontokon (Nyúl, Csorna, Kapuvár) készpénzzel és bankkártyával,

	Üzletszabályzat	
---	--	--

- o az iCsekk alkalmazáson keresztül, akár a QR kód beolvasásával.
- A nem lakossági felhasználók esetében biztosított fizetési módok a következők:
 - o banki átutalás,
 - o készpénz-átutalási megbízás (csekk) csak a bankszámla vezetésére nem kötelezettek számára,
 - o az ügyfélszolgálati irodában, (Győr) és az ügyfélszolgálati pontokon (Nyúl, Csorna, Kapuvár) készpénzzel és bankkártyával,
 - o azonnali beszedési megbízás
 - o az iCsekk alkalmazáson keresztül, akár a QR kód beolvasásával.
- Az elektronikus számlák (e-számlák) tekintetében, minden felhasználó számára biztosított fizetési módok:
 - o csoportos beszedés,
 - o banki utalás,
 - o bankkártyás fizetés (VPOS) a Díjnet rendszeréből indítva,
 - o az iCsekk alkalmazás használatával.

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 a Díjnet rendszerben megjelölt fizetési módok segítségével.

iCsekk alkalmazás: iCsekk applikáció letöltését követően, az ott megjelölt fizetési módokon.

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

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

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.

Ha törvény, vagy kormányrendelet, illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, bármely fizetési mód szerinti fizetést akkor kell teljesítettnek tekinteni, amikor a pénzügyi teljesítés a jogosult bankszámláján jóváírták, vagy a jogosult pénztárába befizették. Nem tekinthető teljesítésnek a Pannon-Víz Zrt. bankszámlájára azonosíthatatlanul átutalt pénzügyi összeg. Az átutalást kezdeményező köteles kellő gondossággal eljárni, és a pénz rendeltetésének beazonosításához szükséges adatokat megadni. Így különösen, ha a felhasználó/elkülönített felhasználó átutaláskor a Pannon-Víz Zrt. bankszámlaszámára teljesít befizetést, de nem a Pannon-Víz Zrt. által megjelölt bankszámlaszámra, vagy az átutalás közleményében nem ad meg egyértelmű, hiánytalan számlasorszámmat, vagy a bankszámla tulajdonostól eltérő felhasználó esetén a felhasználó/elkülönített felhasználó egyértelmű azonosításához szükséges adatokat. Ugyanezen szabályok vonatkoznak a postai átutalási megbízáson (ún. rózsaszín csekken) beérkező befizetésekre is. Ha a Pannon-Víz Zrt. a rendelkezésre álló adatok alapján a beazonosítást nem tudja elvégezni, az átutalás nem tekinthető teljesítettnek. A beazonosíthatatlan befizetést a Pannon-Víz Zrt. visszautalja. Ez esetben a felhasználót/elkülönített felhasználót/fizetőt terheli a felelősség a nemfizetésből adódó jogkövetkezményekért. A felhasználó/elkülönített felhasználó felelőssége, hogy a pénzügyi teljesítéshez szükséges időintervallumot a fizetés módjától függően figyelembe vegye, illetve átutalás esetén a beazonosításhoz szükséges adatokat egyértelműen megadja.

Ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó folyószámlájának összevont egyenlege a pénzügyi teljesítés vagy az elszámoló számla kiállítása és a fennálló tartozás figyelembevételét követően negatív lesz, azaz a vevő folyószámláján túlfizetés mutatkozik, akkor annak rendezéséről Pannon Víz Zrt. az alábbiak szerint gondoskodik:

- 5.000,-Ft alatt az összeget a felhasználó víz- és csatornadíj folyószámláján jóváírja és a soron következő számla összegét a túlfizetéssel csökkenti.
- A 5.000,-Ft feletti visszajáró összeg, abban az esetben nem kerül visszautalásra, ha a fizetési/visszautalási határidő előtt tömeges számla készül a felhasználónak, és annak a fizetendő összegében a túlfizetés összege beszámításra kerül, amennyiben ezt követően a folyószámla egyenlege a 5.000,-Ft feletti visszajáró összeget mutat, akkor az kerül visszautalásra.
- Ha a részszámla összege nem éri el a túlfizetés összegét, de 5.000,-Ft-nál nagyobb, akkor a részszámla 0,-Ft fizetendő összeggel elkészül, és kerül kiküldésre a felhasználónak.
- Ha a túlfizetés összege kisebb, mint a részszámla összege, akkor az aktuális hónapra nem készül részszámla, és az azt követő hónapokra készülő részszámlákba számítjuk be a túlfizetés összegét.
- Ha az egy számlázási alkalommal készülő (2-3) részszámlákba nem tudtuk beszámítani a túlfizetés összegét, (a részszámla összege 5.000,-Ft alatti, de van fizetendő összege), akkor a részszámla a túlfizetés figyelembevételét nélkül készül el.

Amennyiben a postai visszafizetés sikertelen (pl. a felhasználó az összeget nem kereste stb.), Pannon-Víz Zrt. még egy alkalommal kísérletet tesz a visszafizetésre. (kivétel: elhunyt jelzéssel visszajött összegek). A sikertelen visszafizetési kísérletek után fennálló, felhasználót/elkülönített felhasználót megillető összeggel a Pannon-Víz Zrt. a többi, soron következő számla szerint fizetendő összeget csökkenti.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

Ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó kimenő fizetési módja átutalás, és a felhasználó/elkülönített vízhasználó hitelszámla számot adott meg, melyről a Pannon-Víz Zrt. a megíúsult visszafizetés jogcíme kapcsán értesül, akkor saját hatáskörben jogosult nyilvántartásában a felhasználó/elkülönített vízhasználó kimenő fizetési módját módosítani postai visszafizetésre.

Amennyiben a túlfizetés visszautalása kapcsán sem az utalást kezdeményező bank, sem a Magyar Posta nem jelez hibát a Pannon-Víz Zrt. részére az utalás kezdeményezésétől számított 15 naptári napon belül, akkor a Pannon-Víz Zrt. a visszafizetést sikeresnek vélelmezi.

Részletfizetési megállapodás esetén a részletek megfizetésére is a fentiek az irányadók.

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.

Lakossági felhasználó a kedvezményre csak akkor jogosult, ha fennálló tartozásának 50 %-át egyösszegben rendezte és az eljárás során felmerült költségeket befizette. Ezek mértékét a Szolgáltató honlapján található Díjjegyzék tartalmazza. 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.
- A Pannon-Víz Zrt. a felhasználó kérésére részletfizetési lehetőséget biztosít olyan elszámoló számla fizetendő összegére, amelyben többhavi fogyasztás kiszámlázása történik.
- Nem lakossági felhasználónak a Szolgáltató legfeljebb 3 havi részletfizetési engedélyt biztosít.

Amennyiben a Felhasználó az esedékes részlet befizetését fizetése határidőre nem teljesíti, a Szolgáltató a 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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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 mindenkorijegybanki 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 egyetemleges felelősség alapján a Felhasználóval szemben is jogosult fellépni a követelés behajtása érdekében. A fentieken 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.

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

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.

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.

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

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.

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.

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 fedezetül 40, azaz negyven eurónak megfelelő, a Magyar Nemzeti Bank – késedelem kezdőnapján érvényes – hivatalos deviza-középárfolyama 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.

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

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.

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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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.

Havária kivételével 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 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.

A szennyvízgyűjtő-hálózatba történő csapadékvíz bevezetés ellenőrzésének részletes eljárásrendjét jelen Üzletszabályzat 3.3 pontja tartalmazza.

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

	Üzletszabályzat	
---	---	--

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,
- 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 felgyülemllett 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;

	Üzletszabályzat	
---	--	--

- csapadékvizet - a Szolgáltató engedélye nélkül - a szennyvízelvezető rendszerbe vezeti;
- a szennyvízelvezető rendszerbe a hatályos jogszabály által - a Szolgáltató engedélye nélkül - meg nem engedett minőségű szennyvizet vezet be,
- teljes mérős társasház esetében a közös képviselő nyilatkozata ellenére új – nem mérősített – vízvételési 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.

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 fenti vizsgálatról Szolgáltató eltekint, amennyiben szennyvízgyűjtő-hálózatba történő csapadékvíz bevezetésének ellenőrzése a felhasználási hely, illetve az elkülönített felhasználói hely esetében közterületről folytatta le és a szerződésszegés ténye az közterületi ellenőrzés során készített fénykép- vagy videofelvétellel, illetve más technikai eszközzel egyértelműen rögzített és utólag is bizonyítható eszközzel igazolható.

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 8. számú mellékletben meghatározott mértékű kötbér és pótdíj 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

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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.

Amennyiben érvényes közszolgáltatási szerződéssel nem rendelkezik a szabálytalan közműhasználatot folytató személy vagy az előző bekezdések alapján a szabálytalan közműhasználat során bevezetett ivóvíz vagy szennyvíz mennyisége nem állapítható meg, úgy a mennyiséget - az eset összeg körülményei alapján a vezeték térfogatárama szerint - műszaki számítással kell megállapítani. Az elszámolás időtartama ebben az esetben sem haladhatja meg az évi 500 órát.

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 vármegyei 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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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 belül elérhető. Négy emeletnél magasabb lifttel – vagy üzemképes lifttel – nem rendelkező lakóépület esetében négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbségnek megfelelő távolságra a lakóhelytől 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:

- 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 meghatározza azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végrehajtja. Szolgáltató az értesítésben meghatározott 5 munkanap bármelyikén jogosult a fogyasztási helyre kiszállni és végrehajtani az intézkedést.

Ha az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása a megadott időszakban a felhasználó közreműködésének hiányában meghiúsul, akkor a víziközmű-szolgáltató további 30 napig újabb előzetes értesítés nélkül is jogosult az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésének vagy korlátozásának elvégzésére.

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.

A víziközmű-szolgáltató jogosult a felhasználó lejárt tartozásába beszámítani az elszámolás vagy a számlakifogás eredményeképpen jelentkező túlfizetés összegét. A túlfizetés összegét a víziközmű-szolgáltató a felhasználó következő számláiban akkor számolhatja el, ha a felhasználó eltérően nem rendelkezik. A víziközmű-szolgáltató

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

fizetési kötelezettségét a felhasználó lejárt tartozásába beszámíthatja, valamint a felhasználó következő számláiban elszámolhatja.

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 vármegyei 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 teljeskörűen visszaállítja. Amennyiben, a szolgáltatás-helyreállítása 3 naptári napon túl történik meg, a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a Felhasználónak, amelynek mértéke a helyreállításhoz 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.

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 befizetése igazolása után, kell kérni.

A víziközmű szolgáltató a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését és a víziközmű-szolgáltatás ismételt megindítását a nyilatkozatban megjelölt időpontban, de legkorábban annak beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti.

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

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 nyomtatványhoz mellékelni kell az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lapját. 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 8. 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 7. sz. mellékletében szereplő adatvédelmi tájékoztatóban meghatározott követelményeknek.

A Felhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy a 7. 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 foglalt 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

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

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 ügyélfogadási 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
- 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, bizalomémbresztés,
 - 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. Személyes ügyfélszolgálaton intézhető ügyek

- személyes adatokat nem tartalmazó általános jellegű információkérés a víziközmű-szolgáltatásról, díjakról, jogszabályokról, műszaki kérdésekről,

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

- személyes adatokat is tartalmazó információkérés adott felhasználási helyről, fogyasztási adatokról, folyószámla állapotáról, hátralékkezelés állapotáról,
- igazolások kiállítása,
- felhasználói adatmódosítás (fizető cím, név, telefonszám, e-mail cím; közös képviselő változás, székhelyváltozás),
- felhasználó személyében történő változás (tulajdonos felvezetése),
- felhasználói bejelentések kezelése, felvétele (a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos bejelentések, hibabejelentések, panaszok, kérelmek, igények),
- iratok, dokumentumok kiadása, átvétele (nyomtatványok, igénylőlapok, nyilatkozatok, kérelmek),
- részszámla készítése, módosítása (átlag/mennyiség módosítása),
- egyedi elszámoló számla készítése, módosítása,
- pénztári be- és kifizetések kezelése,
- mérőállás bejelentés rögzítése,
- bekötési és mellékmérő fogyasztásának egyeztetése,
- készpénz fizetési utalvány kiadása lakossági ügyfelek részére,
- kintlévőség kezelése (végrehajtás esetén végrehajtó iroda elérhetősége),
- részletfizetés biztosításának feltételeiről tájékoztatás, részletfizetési megállapodás elkészítése,
- közszolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos ügyintézés (közműfejlesztéssel, közszolgáltatási szerződés kötésével kapcsolatos tájékoztatás)
- szolgáltatás korlátozásával, felfüggesztésével kapcsolatos ügyintézés,
- vízmérő óra (bekötési mérő, mellékmérő, locsolómérő) felszerelésével, leszerelésével kapcsolatos ügyek intézése,
- víz-, és csatornabekötések, mérő plombálások ügyintézése,
- mérőértékesítés,
- szolgáltatás ideiglenes és végleges szüneteltetésének megrendelése,
- műszaki jellegű reklamációk intézése.

7.2. Telefonos ügyfélszolgálaton intézhető ügyek

- személyes adatokat nem tartalmazó általános tájékoztatás a víziközmű-szolgáltatásról, díjakról, jogszabályokról, műszaki kérdésekről,
- személyes adatokat is tartalmazó információkérés adott felhasználási helyről, fogyasztási adatokról, folyószámla állapotáról, hátralékkezelés állapotáról,
- mérőállás bejelentése,
- felhasználói adatok módosításával kapcsolatos tájékoztatás,
- kérés esetén számlamásolat, igazolás küldése, számlázási ütemterv módosítása,
- részszámla, számla mennyiségének módosítása,
- kintlévőség kezelése (végrehajtás esetén végrehajtó iroda elérhetősége), részletfizetési kedvezményről, részletfizetés biztosításáról tájékoztatás,
- általános tájékoztatás ügyfélszolgálati irodáinkról (nyitvatartási idő, elérhetőség),
- felhasználóváltozás bejelentésével kapcsolatos tájékoztatás
- közszolgáltatási szerződés kötésével kapcsolatos tájékoztatás
- felhasználói bejelentések kezelése, felvétele (hibabejelentés, panaszok, kérelmek, igények),
- általános tájékoztatásnyújtás,
- víz, szennyvíz, csapadékvíz számlázással összefüggő igények, reklamációk, panaszok kezelésével kapcsolatos tájékoztatás,
- szolgáltatás korlátozásával, felfüggesztésével, jogi ügyek kezelésével kapcsolatos tájékoztatás,
- a felhasználási helyek helyszíni ellenőrzésével kapcsolatos időpont egyeztetés,

	Üzletszabályzat	
---	--	--

- általános tájékoztató e-számlázással kapcsolatban,
- vízminőséggel kapcsolatos bejelentések kezelése,
- igénybe vehető kedvezmények rögzítése, ezekkel kapcsolatos tájékoztatás.

7.3. Műszaki ügyfélszolgálati tevékenység

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

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

7.4. 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.

7.5. 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

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

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.

7.6. Reklamációk és panaszügyek intézése

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

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.

A Szolgáltató részéről adott, a Felhasználó által nem elfogadott válasz, vagy az érdemi válasz hiánya miatt a Felhasználó az illetékes hatóságok részére a következőket kell benyújtsa:

- a) a kérelem tárgyának rövid leírása a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve a Szolgáltatónak – a Felhasználó megkeresésére adott – választ, a felhasználói megkeresést igazoló dokumentumot, az egyedi ügyszámot vagy postai úton benyújtott felhasználói panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot, valamint a Felhasználó aláírását, továbbá
- b) a kért intézkedés megjelölését.

A Felhasználó a panaszát elektronikus úton a www.magyarorszag.hu oldalon nyújthatja be Ügyfélkapun keresztül.

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.

	Üzletszabályzat	
---	--	--

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 vagy a felhasználói panasz elutasításának indokairól.

A felhasználói panaszra adott válasz formátuma (postai úton vagy elektronikusan érkezett jellege) – jogszabály vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában – a felhasználói panasz formátumától eltérhet, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának, és ez ellen a felhasználó nem tiltakozik.

Ha a felhasználói panasz olyan adat, adatváltozás bejelentésére irányul, amely a számlán megtalálható, és nem minősül számlakifogásnak, akkor a víziközmű-szolgáltató a panasz elintézésére irányuló válaszát a fenti bekezdésben foglaltaktól eltérően a felhasználói panasz feldolgozását követően kiállított számlában szereplő helyesbített adatok útján is megadhatja.

A Szolgáltató a számlához csatolt tájékoztatóban értesíti a Felhasználót a számlán szereplő adatokban történő változás átvezetéséről.

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

Személyes ügyintézés kizárólag az 1. számú mellékletben meghatározott Ügyfélszolgálati irodákban és Ügyfélszolgálati információs pontokon lehetséges.

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 (1. sz. melléklet 3. pont) beérkező valamennyi telefonon történő megkeresés rögzítésre kerül. A víziközmű-szolgáltató a telefonon történő ügyintézés esetében egyedi azonosító számmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A víziközmű-szolgáltató az egyedi azonosító számot a telefonon történő ügyintézés során ismerteti a felhasználóval.

A Telefonos Ügyfélszolgálatához érkező megkereséséről jegyzőkönyv kerül kitöltésre. Amennyiben a telefonon beérkező reklamáció azonnali megoldása nem lehetséges, a

	Üzletszabályzat	
---	--	--

jegyzőkönyv az illetékeses ügyintézőhöz kerül, aki a kivizsgálást követően 15 napon belül a Felhasználót írásban tájékoztatja.

Telefonos ügyintézés kizárólag az 1. számú melléklet 3. pontjában meghatározott telefonos ügyfélszolgálaton keresztül lehetséges (kivéve hibaelhárítás).

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.

7.7. 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 vármegyei 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

	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. Bírószági kikötések

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

8.6. Felügyeleti és érdekképviselési szervek

Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal
Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Postacím: 1388 Budapest, Pf.: 89.
Telefonszám: 459-77-40
Telefaxszám: 459-77-39

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal
Cím: 9021 Győr, Árpád út 32.
Telefon: 96/795-738

	Üzletszabályzat	
---	--	--

Fax: 96/795-605

E-mail: hivatal@gyor.gov.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.

Telefon: 96/795-950

Fax: 96/795-955

E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Cím: Győr, Szent István út 10/A.

Telefon: 96/520-217

Fax: 96/520-218

9. MELLÉKLETEK

Sorszám	Megnevezés
1	Elérhetőségek
2	Lakossági egyedi szolgáltatási szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatásra (bekötési- és mellékvízmérővel rendelkező felhasználók részére)
3	Nem lakossági szolgáltatási szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatásra (bekötési- és mellékvízmérővel rendelkező felhasználók részére)
4	Jogszabályi háttér
5	Víziközmű-szolgáltatói hozzájáruláshoz szükséges terv
6	Locsolási célú mellékvízmérő telepítése
7	Adatvédelmi tájékoztató
8	Kötbér, pótdíj alkalmazásának esetei, mértéke
9	Kérelem szociálisan rászoruló személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel/nyilvántartás meghosszabbítása iránt
10	Kérelem fogyatékossgal élő személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel / nyilvántartás meghosszabbítása iránt

	Üzletszabályzat	1. sz. melléklet
--	------------------------	-------------------------

1. sz. melléklet

Elérhetőségek

1. Központi elérhetőségek:

Pannon-Víz Zrt.

Cím: 9025 Győr, Imaház u. 1.

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

9027 Győr, Nagysándor József u. 31.

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

Győri ügyfélszolgálati információs pont – közműegyeztetéssel kapcsolatos ügyekben

9025 Győr, Gyepszél u. 15.

Ügyélfogadás: kedden és csütörtökön: 7:00 – 12:00

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

FAX: 96/523 291

Csornai ügyfélszolgálati információs pont

9300 Csorna, Soproni u. 59.

Nyitvatartási idő: hétfőn és pénteken nincs ügyélfogadás
kedd, szerda és csütörtök: 7:00 – 13:00

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

FAX: 96/593 211

Kapuvári ügyfélszolgálati információs pont

9330 Kapuvár, Fürdő u. 1.

Nyitvatartási idő: hétfőn és pénteken nincs ügyélfogadás
kedd, szerda és csütörtök: 7:00 – 13:00

Telefon: 96/241 553, 96/242 944

FAX: 96/595 211

Nyúli ügyfélszolgálati információs pont

9082 Nyúl, Kossuth L. u. 183.

Nyitvatartási idő: hétfő: 7:00 – 13:00
kedd: 7:00 – 13:00
csütörtök: 7:00 – 13:00
szerdán és pénteken nincs ügyélfogadás

Telefon: 96/364 071

	Üzletszabályzat	1. sz. melléklet
--	------------------------	-------------------------

FAX: 96/540 001

3. Telefonos ügyintézés:

Központi telefonos ügyfélszolgálat

Hívásfogadási idő:	hétfő:	7:30 – 14:00
	kedd:	7:30 – 20:00
	szerda:	7:30 – 14:00
	csütörtök:	7:30 – 14:00
	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: iktato@pannon-viz.hu

Honlap: www.pannon-viz.hu

--	--	--

	Üzletszabályzat	2. sz. melléklet
--	-----------------	------------------

2. sz. melléklet



Pannon-Víz

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

1. Szolgáltató adatai		cím: 9025 Győr, Imaház u. 1.	
név: Pannon - Víz Zrt.		adószám: 11401429-2-08	
cégjegyzékszám: 08-10-001658			
képviseli: Rácz Attila elnök-vezérigazgató			
2. Felhasználó adatai		Fogyasztóazonosító:	
- név:			
- születési hely és idő:			
- anyja neve:			
- lakcím:			
- levelezési cím:			
- telefonszám, e-mail cím:			
- ingatlan használatának jogcíme:		tulajdonos	bérelő
- egyéb			
3. Tulajdonos adatai (amennyiben a felhasználó és az ingatlan tulajdonosa eltérő)		Társasház	esetén
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 szennyvize
szerződés típusa:		közszolgáltatási (bekötési mérő)	mellékszolgáltatási (mellékmérő)
bekötési mérő gyári száma:..... típus:..... átmérő:.....			
induló állás:..... m ³ , plomba sorszáma:.....			
locsólómérő gyári száma:.....		típus:.....	átmérő:.....
állás:.....m3, 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. Számlakiegyenlítésének 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)

	Üzletszabályzat	3. sz. melléklet
--	------------------------	-------------------------

3. sz. melléklet



Nem Lakossági Egyedi Szolgáltatási Szerződés
ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatásra

(bekötési- és/vagy mellékvízmérővel rendelkező felhasználók részére)

Szerződés száma:

1. Szolgáltató adatai			
név: Pannon - Víz Zrt.		cím: 9025 Győr, Imaház u. 1.	
cégjegyzékszám:08-10-001658		adószám: 11401429-2-08	
képviseli: Rácz Attila elnök-vezérigazgató			
2. Szolgáltatás típusa:			
ivóvíz	szennyvízelvezetés	szennyvízelvezetés mérővel	
bekötési mérő		mellék mérő	
3. Felhasználó adatai		Partnerszám:	
gazdálkodó vagy egyéb szervezet:			
- neve:		adószáma:	
- székhelye:		cégjegyzékszáma:	
- 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:	cégjegyzékszáma:
- 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:	cégjegyzékszáma:	
- 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: locsolómérő 4: kútmérő 5: szennyvízmérő

mérő gyári száma: típus: átmérő: induló állás: m³, plomba

sorszáma: hitelesítés éve: mérés jellege:

mérő gyári száma: típus: átmérő: induló állás: m³,

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 beszédési megbízás	késpénz átutalási megbízás (kizárólag számlavezetésre nem kötelezett felhasználók vehetik igénybe)
9. Leolvasás gyakorisága:	havi	kéthavi fél éves
10. Számlázás gyakorisága:	havi	kéthavi
11. Részszámla 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 akaratlan 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!)

	Üzletszabályzat	4. sz. melléklet
--	------------------------	-------------------------

4. 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,
- 5/2023. (I. 12.) Korm. rendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről
- 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

	Üzletszabályzat	5. sz. melléklet
--	------------------------	-------------------------

5. 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 (a végső felhasználást figyelembe véve);
 - 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 vezetékekkel, 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 szerelvénnel 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, a mennyiség indokolását;
 - 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.

	Üzletszabályzat	5. sz. melléklet
--	------------------------	-------------------------

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

II. A mellékvízmérő felszereléséhez szükséges dokumentumok

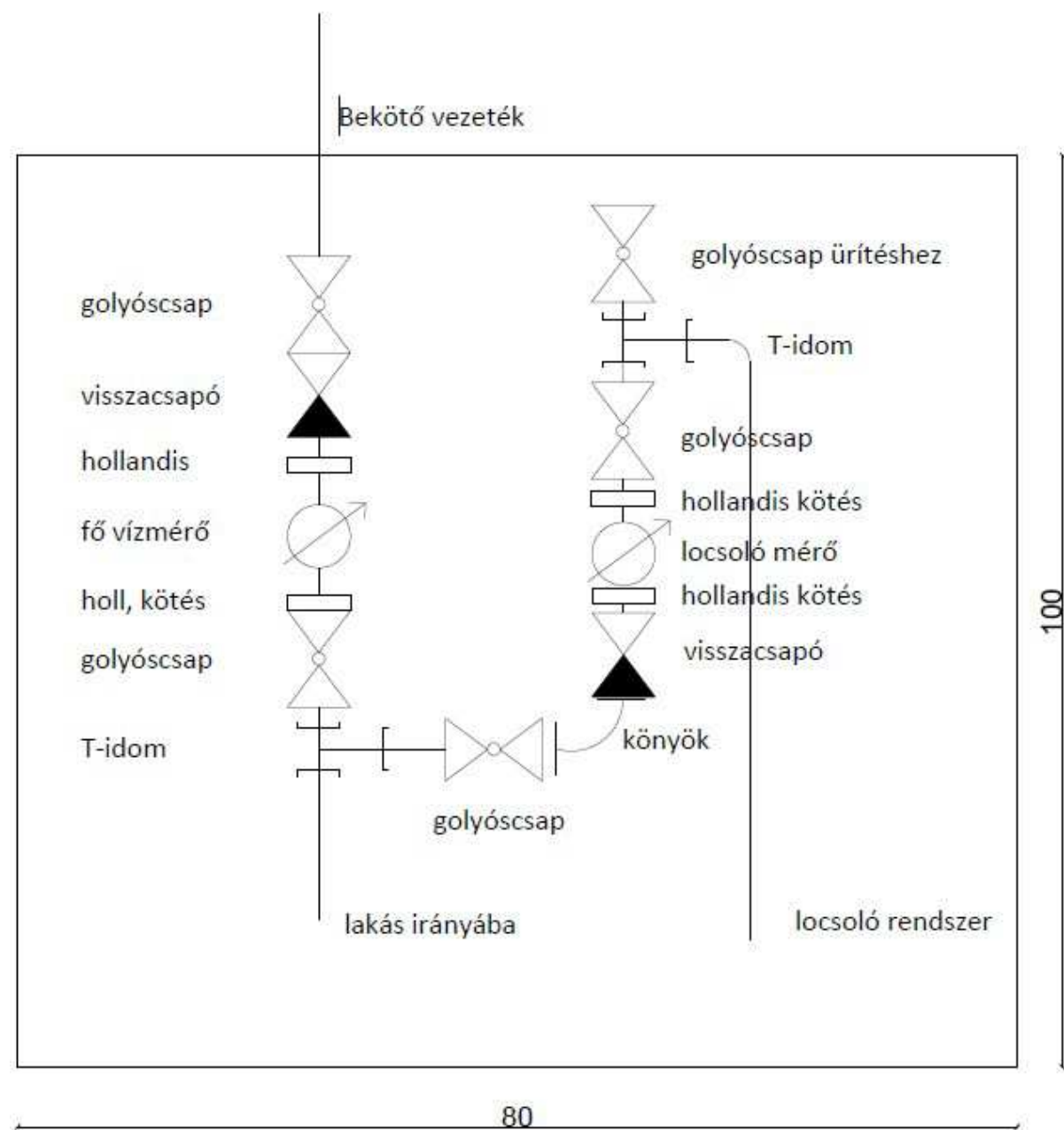
1. Műszaki leírás, mely tartalmazza a megrendelő, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatokat, a beépítésre kerülő mérőberendezések típusát, főbb jellemzőit.
2. Tervrajzok:
 - a) az érintett ingatlan házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz a mérőbeépítés helyének megjelölésével,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

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

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

	Üzletszabályzat	6. sz. melléklet
--	-----------------	------------------

6. sz. melléklet: Locsolási célú mellékvízmérő telepítése



	Üzletszabályzat	7. sz. melléklet
--	------------------------	-------------------------

7. számú melléklet

Adatvédelmi tájékoztató

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 CXII. törvény, a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vksztv.), és a Vksztv. egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) Vonatkozó rendelkezései szerint jár el.

1. Az adatkezelés célja, az adatátadás címzettjei

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

Az adatkezelés jogalapja: GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja

A Törvény 61. § szerint:

(1) Az ellátásért felelős és a víziközmű-szolgáltató az e törvényben és annak végrehajtási rendeletében meghatározott kapcsolattartási, együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából - az adatkezelési cél fennállása időtartama alatt - kezeli a felhasználó azonosításához szükséges adatot, továbbá az 55. § végrehajtása érdekében a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan azonosításához szükséges helyrajzi számot és címet. A felhasználó azonosításához a természetes személy felhasználó esetén családi és utóneve, születési családi és utóneve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, amennyiben rendelkezésre áll elektronikus levelezési címe, telefonos elérhetősége, nem természetes személy felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszama vagy egyéb nyilvántartási száma, elektronikus elérhetősége szükséges.

(2) Az ellátásért felelős az érintett felhasználók átvétele, a víziközmű-szolgáltatás folyamatos biztosításához szükséges teendőkre való felkészülés céljából az (1) bekezdésben meghatározott, a felhasználó azonosításához szükséges adatot a 15. § (2) bekezdés szerinti üzemeltetési jogviszony létrejöttével egyidejűleg továbbítja a víziközmű-szolgáltató részére, amely adatot a víziközmű-szolgáltató az ellátási terület birtokba vételéig kezeli.

A Szolgáltató a Vksztv. 5.§ (2) bekezdése alapján felhasználói elégedettségi felmérését végez. A Szolgáltató a felhasználói elégedettségi felmérés megvalósítása érdekében a felhasználó személyes adatait (név, elérhetőség) hozzájáruló nyilatkozata alapján kezeli, és átadja a Hivatal 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 végeztével törli a felhasználó e célból tárolt személyes adatait.

	Üzletszabályzat	7. sz. melléklet
--	------------------------	-------------------------

2. A szerződő fél kezelt személyes adatainak köre, az adatkezelés időtartama, az adatkezelő adatai

A kezelt adatok köre: fogyasztóazonosító, Felhasználó neve, anyja neve, születési hely és idő, elérhetőségi adatok, felhasználási hely adatai, lakcím, adóazonosító szám, bankszámlaszám;

A fizető fél adatai: név, születési hely és idő, anyja neve, lakcím, elérhetőségi adat

Az adatkezelés időtartama: a szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogi igények elévüléséig (főszabály szerint 5 év), a számviteli kötelezettségek teljesítése érdekében a szerződés megszűnését követő 8 évig. [Sztv. 169.§ (1)-(2)]

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

Rövidített neve: PANNON-VÍZ Zrt.

Cégjegyzékszám: 08 10 001658

Székhelye: 9025 Győr, Imaház u. 1.

Adószáma: 11401429-2-08

Statisztikai számjele: 11401429-3600-114-08

Adatvédelmi Tisztviselő neve: IT Schecurity Kft.

Adatvédelmi Tisztviselő elérhetősége: adatvedelem@pannon-viz.hu

3. Az érintett jogai és jogorvoslati lehetőségei, eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén

Az érintettet – az adatkezelés GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja szerinti jogalapjára figyelemmel – az adatkezeléssel kapcsolatban – személyazonosságának igazolását követően – az alábbi jogok illetik meg:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen,
- jogorvoslattal élhet.

Az érintetti jogok gyakorlása:

Amennyiben jelen tájékoztatóban felsorolt célok tekintetében az érintett élni szeretne a GDPR-ban meghatározott jogaival úgy, kérelmét elsősorban írásban terjesztheti elő a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőinek címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségein.

Amennyiben az érintett mégis szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a Szolgáltató erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésre állnak. Minden más esetben az igényt a Szolgáltató munkatársa rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a kérelmével kapcsolatban.

Ezt a határidőt a szolgáltató maximum további két hónappal hosszabbíthatja meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, a

	Üzletszabályzat	7. sz. melléklet
--	------------------------	-------------------------

meghosszabbítás szükségességéről azonban a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatni kell az érintettet.

Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet.

A lehetséges jogorvoslatok:

Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatban az érintett panasszal fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei:

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

E-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu

Telefonos ügyfélszolgálat: +36 (30) 683-5969 és +36 (30) 549-6838

Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be, ha előbb az adatkezelőhöz, esetünkben tehát hozzánk fordult, de nem intézkedtünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadta el. Javasoljuk ezért, hogy először az Adatkezelővel vegye fel a kapcsolatot!

	Üzletszabályzat	8. sz. melléklet
--	------------------------	-------------------------

8. 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 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 együttesen 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: 3.000,- 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

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

	Üzletszabályzat	8. sz. melléklet
--	------------------------	-------------------------

c) a locsolási célú vízmérőn keresztül vételezett vizet nem locsolási célra használja lakossági és nem lakossági felhasználó esetében: a megállapított mennyiség a mindenkorai 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

g) házi szennyvíz beemelő - felhasználónak felróható -, nem megfelelő csatornahasználatból eredő meghibásodása esetén 80.000,-Ft, nem lakossági felhasználó esetében 200.000,-Ft.

h) Ha a felhasználó az elválasztott rendszerű szennyvízhálózatot csapadékvíz bevezetésével terheli meg, úgy a Szolgáltató jogosult lakossági felhasználó esetében 30.000,-Ft., nem lakossági felhasználó esetén 100.000,-Ft. kötbért felszámítani. A kötbér a jogellenes magatartás fenntartása esetén 15 naponként ismétlődően kiszabható.

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 vízmérés 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, a fizetendő kötbér mértéke lakossági felhasználó esetében 100.000,-Ft. /alkalom, nem lakossági felhasználó esetében 500.000,-Ft./alkalom

	Üzletszabályzat	8. sz. melléklet
--	------------------------	-------------------------

3. Csapadékvíz bevezetése elválasztott rendszerű szennyvízhálózatba

Ha a felhasználó az elválasztott rendszerű szennyvízhálózatot csapadékvíz bevezetésével terheli meg, úgy a Szolgáltató jogosult az elvezetett csapadékvíz mennyiségének megfelelő szolgáltatási díjat Felhasználónak pótdíjként visszamenőleg kiszámlázni a mindenkori szennyvízdíj kétszeresének megfelelő díjtétellel. Az elvezetett csapadékvíz mennyiségének meghatározása jelen Üzletszabályzat 3.3. pontjában meghatározottak szerint történik.

	Üzletszabályzat	9. sz. melléklet
--	------------------------	-------------------------

9. számú melléklet

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

**A)
A FELHASZNÁLÓ TÖLTI KI**

1. 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):

2. 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):

3. 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):

4. A B) rész szerinti 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**

1. Eljáró igazgatási szerv

Megnevezése:

Székhelye:

Igazolom, hogy

(név):

(születési név):

	Üzletszabályzat	9. sz. melléklet
--	------------------------	-------------------------

(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.

2. A felhasználó / a vele közös háztartásban élő személy

a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szoctv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
 b) a Szoctv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
 c) a Szoctv. 45. § (1) bekezdés a) pontja szerint a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,
 d) a Szoctv. 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 nevelésbe vett gyermeket,
 h) a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény (a továbbiakban: 2018. évi CIII. törvény) szerinti Lebonyolítóval a 2018. évi CIII. törvény alapján bérleti jogviszonyban áll, vagy

i) a Szoctv. 38-39/C. §-a szerinti gyermekek otthongondozási díjában részesül.

(A megfelelő rész aláhúzendő.)

3. 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.

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

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

Kelt:

	Üzletszabályzat	9. sz. melléklet
--	------------------------	-------------------------

P. H.

.....
eljáró igazgatási szerv

C) KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

1. Az űrlapot géppel vagy tollal, nyomtatott betűkkel kell kitölteni.
2. A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 58/A. § (1) bekezdése alapján a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel szociálisan rászoruló felhasználóként és/vagy fogyatékossgal élő felhasználóként kérelmezhető.
3. 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) a Szocvtv. 45. § (1) bekezdés a) pontja szerint a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési 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 nevelésbe vett gyermeket,
 - h) a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény (a továbbiakban: 2018. évi CIII. törvény) szerinti Lebonyolítóval a 2018. évi CIII. törvény alapján bérleti jogviszonyban áll, vagy
 - i) a Szocvtv. 38-39/C. §-a szerinti gyermekek otthongondozási díjában részesül.
4. A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 2. § 30. pontja szerint fogyatékossgal 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.
5. Az az igénylő, aki egyidejűleg mind szociálisan rászoruló felhasználónak, mind fogyatékossgal élő felhasználónak minősül, mindkét jogcímen történő nyilvántartásba vételét kezdeményezheti, és egyaránt jogosulttá válhat a szociálisan rászoruló felhasználóknak nyújtott kedvezményekre, valamint a fogyatékossgal élőket megillető különleges bánásmódra. Ebben az esetben külön-külön igazolni kell, hogy a felhasználó szociálisan rászoruló felhasználónak, illetve fogyatékossgal élő felhasználónak minősül. A fogyatékossgal élő felhasználóként történő nyilvántartásba vétel iránti kérelemhez a 10. melléklet szerinti adatlapot kell benyújtani.
6. Az A) részben szereplő adatokat a felhasználó tölti ki és az adatok valóságát aláírásával igazolja.
7. A B) részben szereplő adatokat az a szerv tölti ki, amelyik a szociális rászorultságot megalapozó jogosultságot, ellátást, tényt megállapította.

	Üzletszabályzat	9. sz. melléklet
--	------------------------	-------------------------

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

9. 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.

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

	Üzletszabályzat	10. sz. melléklet
--	------------------------	--------------------------

10. számú melléklet

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

A) A FELHASZNÁLÓ TÖLTI KI

1. 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):

2. 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):

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

3. 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):

4. A B) rész szerinti igazolás alapján kérem a víziközmű-szolgáltató

a) nyilvántartásába fogyatékossgal élő (védendő) felhasználóként történő felvételem,

b) nyilvántartásában fogyatékossgal élő (védendő) felhasználóként történő nyilvántartásom meghosszabbítását.

5. Nyilatkozom, hogy a fogyatékossgal élő felhasználóként megjelölt személy háztartásában

a) van

b) nincs

olyan személy, aki nem minősül fogyatékossgal élőnek.

6. 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,

	Üzletszabályzat	10. sz. melléklet
--	------------------------	--------------------------

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

Kelt:

.....
felhasználó/eltartó aláírása

B) AZ IGAZGATÁSI SZERV TÖLTI KI

1. 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

i) a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesül,

ii) a vakok személyi járadékában részesül.

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

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

Kelt:

P. H.

.....
eljáró igazgatási szerv

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

1. Orvos neve (egészségügyi szolgáltató megnevezése):

2. Orvos címe (egészségügyi szolgáltató székhelye):

3. Orvos pecsét száma (egészségügyi szolgáltató működési engedélyének száma):

	Üzletszabályzat	10. sz. melléklet
--	------------------------	--------------------------

4. 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:

	<u>A</u>	<u>B</u>	<u>C</u>	<u>D</u>
<u>1</u>	<u>Név</u> <u>(születési név)</u>	<u>Születési hely</u> <u>és idő</u>	<u>Lakóhely</u>	<u>Korlátozottság</u> <u>jellege*</u>
<u>2</u>				
<u>3</u>				
<u>4</u>				
<u>5</u>				
<u>6</u>				

* 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.

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

6. 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:

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

.....

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

Kelt:

P. H.

.....
orvos aláírása

	Üzletszabályzat	10. sz. melléklet
--	------------------------	--------------------------

D) KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

1. Az űrlapot géppel vagy tollal, nyomtatott betűkkel kell kitölteni.
2. A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 58/A. § (1) bekezdése és 61/A. § (1) bekezdése alapján a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel fogyatékossgal élő felhasználóként és/vagy szociálisan rászoruló fogyasztóként kérelmezhető.
3. A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 2. § 30. pontja szerint fogyatékossgal 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.
4. 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. 45. § (1) bekezdés a) pontja szerint a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési 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 nevelésbe vett gyermeket,
 - h) a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény (a továbbiakban: 2018. évi CIII. törvény) szerinti Lebonyolítóval a 2018. évi CIII. törvény alapján bérleti jogviszonyban áll, vagy
 - i) a Szocvtv. 38-39/C. §-a szerinti gyermekek otthongondozási díjában részesül.
5. Az az igénylő, aki egyidejűleg mind fogyatékossgal élő felhasználónak, mind szociálisan rászoruló felhasználónak minősül, mindkét jogcímen történő nyilvántartásba vételét kezdeményezheti, és egyaránt jogosulttá válhat a fogyatékossgal élőket megillető különleges bánásmódra, valamint a szociálisan rászoruló felhasználóknak nyújtott kedvezményekre. Ebben az esetben külön-külön igazolni kell, hogy a felhasználó fogyatékossgal élő felhasználónak, illetve szociálisan rászoruló felhasználónak minősül. A szociálisan rászoruló felhasználóként történő nyilvántartásba vétel iránti kérelemhez a 9. melléklet szerinti adatlapot kell benyújtani.
6. Tekintettel arra, hogy a védendő felhasználó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja, ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.
7. Az A) részben szereplő adatokat az igénylő vagy eltartója tölti ki, és az adatok valóságát aláírásával igazolja.
8. A B) részben szereplő adatokat a fogyatékossgal élő személyt megillető fenti támogatásokat megállapító vagy folyósító szerv tölti ki.
9. A C) részt a fogyatékossgal 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 fogyatékossgal élő személy fogyatékosági támogatásban részesül,

	Üzletszabályzat	10. sz. melléklet
--	------------------------	--------------------------

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.

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

11. 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.

12. Az egészségi állapotra vonatkozó besorolás valódiságát az orvos aláírásával igazolja.

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

14. 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.

15. 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 fogyatékosággal élő felhasználók nyilvántartásában szereplő személynek, ha az állapotában, illetve a háztartásában lakó fogyatékosággal élő személy állapotában – orvosi szakvéleménnyel igazolhatóan – nem várható jelentős javulás.