FEJÉRVÍZ Fejér Megyei Önkormányzatok
Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő
Részvénytársaság
8000 Székesfehérvár, Királysor 3-15.
Tel.: (22)535-800, fax.: (22)315-598

ÜZLETSZABÁLYZAT
FEJÉRVÍZ ZRt.

ÉRVÉNYTELEN

Székesfehérvár,2014. december

Tartalomjegyzék

1. Az üzletszabályzat hatálya, fogalom meghatározások, a FEJÉRVÍZ ZRt.-re mint Szolgáltatóra vonatkozó adatok, és a tevékenység bemutatása. 4
1.1 Az üzletszabályzat érvényessége, hatálya 4
1.1.1.Területi hatály 4
1.1.2. Tárgyi hatály 4
1.1.3. Személyi hatály 4
1.1.4 Időbeli hatály 4
1.2. Fogalom-meghatározások 4
1.3. A Szolgáltató adatai 8
1.3.1. A FEJÉRVZ ZRt. főbb cégjogi adatai 8
1.3.2. A FEJÉRVÍZ ZRt. egyéb adatai 9
1.4. A FEJÉRVÍZ ZRt. tevékenysége..... 9
1.4.1. Alaptevékenység 9
1.4.2. Egyéb üzleti tevékenységek 9
1.4.3. Környezetvédelmi tevékenység, vízbiztonság 9
2. Az üzletszabályzattól - mint általános szerződési feltételrendszertől - történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége. 9
3. A közszolgáltatási szerződéskötés igényének kezelése 10
3.1. Igénybejelentés rendje, a tájékoztatás és a hozzájárulás a bekötéshez 10
3.2. A közszolgáltatási szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje 11
3.3. Az ivóvízbekötések és a vízmérőhelyek kialakításával kapcsolatos előírások 11
3.4. A szennyvízcsatorna-bekötés létesítése..... 12
3.5. A bekötések megszüntetése..... 12
3.6. Locsolómérő létesítése, locsolási vízhasználat 12
3.7. A Felhasználó (és az elkülönített Vízhasználó) személyében bekövetkező változás szabályai, a bejelentés határideje, helyszíni ellenőrzés, elszámolás..... 13
4. A szerződéskötésre vonatkozó szabályok 14
4.1. A közszolgáltatási szerződés megkötése és létrejöttének feltételei 14
4.2 A közszolgáltatási szerződés létrejöttének egyéb feltételei 15
4.2.1. Közműfejlesztési hozzájárulás 15
4.2.2. A szennyvíz minősége 15
4.3. Az üzembehelyezés 15
4.4. A mellékszolgáltatás általános szabályai 15
5. A Szolgáltató kötelezettségei és jogai....16
5.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás minőségi és egyéb paraméterei 16
5.2. Az alaptevékenységhez kapcsolódó és külön díj ellenében végzett szolgáltatások 17
5.3. A szolgáltató ellenőrzései..... 17
5.4. A vízfogyasztás mérése és a hiteles mérő biztosítása..... 18
5.5. A vízmérő pontossági ellenőrzése..... 20
5.6. A szennyvízmennyiség mérése 20
5.7. Mérőeszközök leolvasása és az ide tartozó együttműködés 21
5.8. Elszámolási időszakok és elszámolás 22
100 % -ban mellékmérősített ingatlanok elszámolása..... 23
5.9. Elszámolás leolvasás elmaradása, hibás mérés és álló mérő esetén..... 24
5.10. Elszámolás mérőeszköz hiányában 26
5.11. Közkifolyók és tűzcsapokról történő felhasználás szabályai..... 26
5.12. Elszámolás felhasználó saját kútja esetén..... 26
6. A Felhasználó (tulajdonos, bérlő, más jogcímen használó) jogai és kötelezettségei 26
6.1. Fizetési módok, gyakoriságuk és formai feltételei..... 26
6.2. Alkalmazott díjak..... 26
6.3. Házi ivóvíz- és szennyvízhálózat üzemeltetése, rendszeres ellenőrzése és karbantartása27
6.4. Házi vízhálózat és vízmérőhely használata 27

ÉRVÉNYTELEN

6.5. A házi szennyvízhálózat használata, bebocsátás a törzshálózatba 2827
7. A szerződés teljesítésében résztvevő harmadik fél és a velük való kapcsolat 28
7.1. Vízvezetési szolgalmi jog 28
8. Eljárás üzemzavar és korlátozás esetén 2928
9. A szolgáltatás szüneteltetésének szabályai 29
10. A szerződés megszűnésének esetei 29
10.1. A szerződés időtartama, a szerződés megszűnése 29
10.2. A rendes felmondás szabályai 3029
10.3. Azonnali hatályú felmondás 3029
10.4. Elszámolás a szerződés megszűnése esetén 30
11. A szerződésszegés kezelése, a szabálytalan igénybevétel főbb esetei és jogkövetkezményei 30
11.1. A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje 30
11.2. A szerződésszegés estei 30
11.3. A szerződésszegő Felhasználóval történő egyeztetés szabályai 31
11.4. A szolgáltatás felfüggesztése és korlátozása, valamint a tartozás rendezése utáni visszaállításra vonatkozó szabályok 3231
11.5. A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok 3332
11.6. Védendő felhasználók, az igénybe vehető, fizetést könnyítő szolgáltatások 33
11.7. Az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei (kötbér, késedelmi kamat) 35
11.8. A követeléskezelés szabályai 35
12. Az adatkezelés szabályai, adatvédelem 36
12.1. A személyes adatok kezelésének célja, a személyes adatok kör 36
12.2. Titoktartás, a személyes adatok átadása 3736
12.3. Eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén 37
13. A Felhasználók tájékoztatása 37
13.1. Általános tájékoztatás 37
13.2. A szolgáltatás korlátozásával kapcsolatos tájékoztatás 3837
13.3. Az ivóvíz minőségével kapcsolatos tájékoztatás 38
14. Információkérés, közérdekű adatok szolgáltatása 38
14.1. A közérdekű adatok köre 38
14.2. A közérdekű adatok megismerése 3938
15. A Szolgáltató és felhasználó tájékoztatási kötelezettségei 39
15.1. Szolgáltató tájékoztatási kötelezettségei 39
15.2. A Felhasználó tájékoztatási kötelezettségei 39
16. Panaszügyintézés 4039
16.1. A beérkező panaszok rögzítése, archiválása, a szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása 4039
16.2. Érdemi válaszadási határidő és annak elmulasztása 40
16.3. Számlakifogásolás, visszatérítés, késedelmi kamat 4140
17. Ügyfélszolgálatok, fogyasztói irodák, egyéb elérhetőségek 41
17.1. Ügyfélszolgálati irodák, nyitva tartásuk és az ott ellátandó feladatok 41
17.1.1. A egyes ügyfélszolgálati irodákban elintézhető ügytípusok 41
17.1.2. Ügyfélszolgálati irodák, fiókirodák és elérhetőségük (telefonszámok, postacímek): 424241
17.2. Az ügyfélszolgálati tevékenységre vonatkozó minőségi követelmények 4443
18. Vitarendezés, jogorvoslat 44
18.1 Mérés, elszámolás, számlázás stb. ügyek jogorvoslata 44
18.2. Felhasználók tájékoztatásának jogorvoslata 4544
18.3. Minden más ügy (a 18.1. és 18.2. pontban leírtakon kívül) jogorvoslata 4544
18.4 A Magyar Kereskedelmi és Iparkamarák mellett működő Békéltető testületek: 45
18.5. Bírósági kikötések 45
19. Irányadó jogszabályok 4645
20. Mellékletek 46
21. Közszolgáltatási szerződésminták 4746

ÉRVÉNYTELEN

ÜZLETSZABÁLYZAT
FEJÉRVÍZ ZRt.

1. Az üzletszabályzat hatálya, fogalom meghatározások, a FEJÉRVÍZ ZRt.-re mint Szolgáltatóra vonatkozó adatok, és a tevékenység bemutatása.

1.1 Az üzletszabályzat érvényessége, hatálya

Az üzletszabályzat valamennyi felhasználói csoportra tartalmazza az érvényes Általános Szerződési Feltételeket. Hatályossá a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyását követően válik. Módosítása csak a vonatkozó jogszabályokban leírtak szerint lehetséges.

1.1.1.Területi hatály

Az üzletszabályzat területi hatálya kiterjed a FEJÉRVÍZ ZRt. által ellátott valamennyi településre és településrészre, illetve ott lévő felhasználási helyre.

1.1.2. Tárgyi hatály

Az Üzletszabályzat tárgyi hatálya kiterjed a FEJÉRVÍZ ZRt. által nyújtott szolgáltatások Általános Szerződési Feltételeire, így a szolgáltatás minőségi, műszaki, mennyiségi elszámolási és fizetési előírásaira, a felhasználóval megkötött egyedi közszolgáltatási szerződések feltételeire, a szerződésszegésre, a szerződés nélküli víz – és csatornahasználatra vonatkozó szabályokra és az ellátás színvonalának, a felhasználói igények kielégítésének részletes szabályaira, továbbá a panaszkezelésre.

1.1.3. Személyi hatály

Az Üzletszabályzat személyi hatálya kiterjed a FEJÉRVÍZ ZRt. víziközmű-szolgáltatási tevékenységében bármilyen módon és mértékben közreműködő munkatársára valamint valamennyi felhasználóra.

1.1.4 Időbeli hatály

Az Üzletszabályzat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: a Hivatal) jóváhagyását követően lép hatályba. Ezzel egyidejűleg az Üzletszabályzat és a benne foglalt Általános Szerződési Feltételek a korábban megkötött közszolgáltatási (közüzemi) szerződések helyébe lépnek, és ezáltal a hatálybalépése előtt már folyamatban lévő jogviszonyokra is alkalmazandók. Az üzletszabályzat mellékleteiben szereplő, piaci hatásoknak kitett tartalom a jóváhagyást követően is módosulhat.

1.2. Fogalom-meghatározások

- **alapdíj:** a víziközmű-szolgáltatásrendelkezésre állásáért fizetendő díj
- **bebocsátó:** aki a bebocsátási helyen a szennyvíz törzshálózatra bekötött ingatlanról a szennyvízelvezetés szolgáltatási ponton a közműves szennyvízelvezető törzshálózatba szennyvizet, vagy a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátási ponton nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet bocsát be;
- ~~bebocsátó hely~~ **Bebocsátási hely** közműves szennyvízelvezetés esetében a szennyvízelvezetés szolgáltatási pontja, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz esetében pedig a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátási pontja;
- **bekötési vízmérő:** a felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz-bekötővezeték végpontjára telepített hitelesített mérő,
- **csatlakozó ivóvízhálózat:** több felhasználási hely ivóvízét az ivóvíz-bekötővezeték végpontjától a házi ivóvízhálózatokba szállító vízvezeték-hálózat, amely az érintett felhasználási helyek közös tartozékát képezi,
- **csatlakozó szennyvízhálózat:** több felhasználási hely szennyvizét a házi szennyvízhálózatokból a szennyvíz-bekötővezeték végpontjához szállító vezeték-hálózat, amely az érintett felhasználási helyek közös tartozékát képezi,
- **egyéb víz:** a szennyvízelvezető műbe bocsátott települési, háztartási vagy ipari szennyvíznek nem minősülő, a víziközmű-szolgáltató hozzájárulásával bebocsátott víz;
- **egytényezős díj:** az alapdíjat és a fogyasztással arányos díjat együttesen magába foglaló díj

ÉRVÉNYTELEN

- **elkülönített felhasználói hely:** felhasználási helyen belül minden, fizikailag elkülöníthető vízhasználattal rendelkező, de önálló felhasználási helynek nem minősülő épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény;
- **elkülönített vízhasználó:** az elkülönített felhasználói hely tulajdonosa, vagy egyéb jogcímen használója;
- **előzetes szerződéses ajánlat:** a Szolgáltató által víziközmű szolgáltatás létrejöttére tett ajánlat, mely az adott felhasználói helyre vonatkoztatva részletezi a víziközmű-szolgáltatás feltételeit és körülményeit. Nem tartalmazza viszont az üzembe helyezés során keletkezett adatokat és egyéb, a szerződéshez tartozó, felhasználási helyhez kötődő azonosítókat. Emiatt az előzetes szerződéses ajánlat mindkét fél által történő esetleges aláírásával nem jön létre az írásos közszolgáltatási szerződés.
- **felhasználási hely:** az a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan, amelyen a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó igénybe veszi,
- **felhasználó:** a víziközmű-szolgáltatást e törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tulajdonosa, vagy azt egyéb jogcímen használja,
- **fogyasztásmérő:** a vízmennyiség vagy a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz:

  ivóvízmérő: a bekötési vízmérő és a mellékvízmérő mellett az ivóvíz-rendszerbe beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz és annak tartozékai:
  ikermérő: egy vagy több ingatlan különböző felhasználási helyei ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz bekötővezeték végpontjára csillagpontosan kialakított bekötési vízmérők,
  locsolási vízmérő: locsolási célú vagy haszonállat tartásához vízhasználat mérése céljából ivóvíz-bekötővezetékre telepített, kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő, vagy ivóvíz bekötő vezetékre 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;
  közműves szennyvízmennyiség-mérő: a szennyvíz mennyiségének mérésére alkalmas, a felhasználó által a víziközmű-szolgáltató jóváhagyásával beépített műtárgy, berendezés, amelyet a felhasználó akkreditált, kalibráló laboratórium igénybevételével hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz;

  Szennyvízmennyiség meghatározására használt vízmérő: saját kútból, egyéb nem közműből származó víz mérésére alkalmazott, a felhasználó által hitelesített vízmérő, mely a közcsatornába bocsátott szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgál.
- **fogyasztással arányos díj:** 1m^3 szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja;
- **házi ivóvízhálózat:** a felhasználási hely ivóvízfogyasztását biztosító - az ingatlan alkotórészét képező - vezeték, amely a vízkivételi helyig szállítja a vizet, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen vízmérő berendezés elhelyezésére szolgáló akna),
- **házi szennyvízhálózat:** a felhasználási helyen keletkező szennyvíz összegyűjtését szolgáló - az ingatlan alkotórészét képező - vezeték, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen szennyvízmennyiség-mérő, szennyvízminőség-ellenőrző akna, szennyvíz-előkezelő mű),
- **háztartási szennyvíz**: emberi tartózkodás céljára szolgáló területről vagy szolgáltatásból származó szennyvíz, amely az emberi anyagcseréből és háztartási tevékenységből származik, nem tartalmaz talajvizet vagy csapadékvizet és nem minősül veszélyes hulladéknak;
- **intézményi felhasználó:** központi költségvetési szerv és annak költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat és annak költségvetési intézménye, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

ÉRVÉNYTELEN

- **ipari szennyvíz:** minden olyan szennyvíz, amelyet valamely ipari vagy kereskedelmi tevékenység folytatására szolgáló helyiségből bocsátanak ki, és ami nem háztartási szennyvíz vagy csapadékvíz és nem veszélyes hulladék;
- **ivóvíz-bekötővezeték:** a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanon az ivóvíz-törzshálózat és a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között kiépített vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely
  bekötési vízmérő esetében a vízmérőt követő elzáró szerelvény vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakasz végéig terjed,
  úszótelkes és telekhatáron kialakított zártsorú beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,
  bekötési vízmérő hiányában az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakasz végéig terjed,
- **ivóvíz hálózat közegészségügyi veszélyeztetése**: az, az emberi tevékenység, amely alkalmas arra, hogy annak következményeként a közüzemi ivóvíz hálózatban szállított ivóvíz elszennyeződjön és emberi fogyasztásra alkalmatlanná váljon;
- **ivóvízmérési hely:** az ivóvizet szállító vezeték és környezetének úgy kialakított része, amely lehetővé teszi - a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelve - az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízmérő szakszerű beépítését, működtetését és ellenőrzését;
- **ivóvízmű**: közműves ivóvízellátást szolgáló víztermelő, vízkezelő, -tároló és -elosztó létesítmények, berendezések összessége;
- **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-főnyomóvezetékből, az erre kapcsolt elosztóvezetékekből és ezek berendezéseiből áll,
- **kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés:** nem gravitációs körülmények között üzemeltetett, nyomás alatti vagy vákuumos elven működő szennyvízelvezető hálózat;
- **Kisközület:** az a 10 fő alatti vállalkozás, illetve egyéb gazdasági szereplő, amely tevékenységéhez nem használ vizet, és csak szociális szennyvizet bocsát ki.
- **közintézményi felhasználó:** *a* földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet 3/A. § szerinti felhasználó;
- **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, vagy rendkívüli helyzet esetén tűzivíz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízilétesítmény;~~
- **közterületi vízvételi hely:** lakossági ivóvíz-fogyasztás biztosítására, különösen korlátozás és felfüggesztés esetén, vagy rendkívüli helyzetben tűzi víz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízi létesítmény;
- **közműfejlesztési kvóta:** víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolni kívánt ingatlanhoz a víziközmű-szolgáltató által a közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett részére biztosított vagy biztosítandó kapacitás, amelynek mértékegysége: m3/nap,
- **közműves szennyvízelvezetéssel ellátott (ingatlan):** ha rendelkezik szennyvíz-bekötővezetékkel (az ingatlan);
- **közterületi vízvételi hely:** a közterületen lévő közkifolyó és a tűzcsap;
- **közületi felhasználó:** az a jogi személy, vagy jogi személynek nem minősülő felhasználó, aki a víziközmű-szolgáltatást jövedelemszerző gazdasági tevékenységhez veszi igénybe.
- **közszolgáltatási szerződés:** a víziközmű szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan esetében a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó között a szolgáltatási pontokon keresztül történő szolgáltatásokra kötendő szerződés. A közszolgáltatási szerződés a szerződéses ajánlat mindkét fél által történő aláírásával jön létre.
- **lakossági felhasználó:** az a természetes személy felhasználó, aki a víziközmű-szolgáltatást nem jövedelemszerző gazdasági tevékenységhez veszi igénybe, valamint a társasház és a lakásszövetkezet,

ÉRVÉNYTELEN

- **mellékszolgáltatási szerződés:** az elkülönített vízhasználat elszámolása céljából az elkülönített vízhasználóval kötött közszolgáltatási szerződés;
- **műszakilag elérhető törzshálózat:** az a törzshálózat, amely víziközmű-bekötővezeték (ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték) kiépítésével elérhető, és az igényelt kapacitás rendelkezésre áll;
- **műszakilag rendelkezésre álló szennyvízcsatorna:** az ingatlant határoló közterületen található szennyvízelvezető törzshálózat, amelybe a házi szennyvízhálózat bekötése gravitációsan, kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés esetén házi beemelő vagy vákuumszelep közbeiktatásával biztosítható;
- **nyíltárkos bemérés:** a közműnyilvántartásról szóló építésügyi előírásoknak megfelelő műszaki dokumentáció elkészítése;
- **saját kút mérő:** a felhasználó saját kútjára, a víziközmű-szolgáltató által jóváhagyott módon felszerelt, a felhasználó által hitelesíttetett vízmérő;
- **szennyvíz-bebocsátási pont:** a szennyvízelvezetés szolgáltatási pont vagy a települési folyékonyhulladék-bebocsátási pont;
- **szennyvíz bekötővezeték:** az ingatlanon keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű szennyvízelvezetés esetén a csapadékvizeknek a szennyvíz törzshálózatba történő elvezetésére szolgáló vezeték, amelynek a végpontja, ha
  a) gravitációs: a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 méter távolságra telepített ellenőrzőaknáknak vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneteli oldala, ezek hiányában
  aa) telekhatáron kialakított zártsorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
  ab) nem telekhatáron kialakított zártsorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,
  b) kényszeráramoltatású: szennyvizet a gravitációs szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetén a szennyvíz beemelő szivattyú szívócsonkja vagy vízbevezető rácsozata, továbbá a szennyvizet kényszeráramoltatású szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetében – az átemelő szivattyú, vagy vákuumszelep elhelyezésétől függetlenül – a szennyvíz beemelő szivattyú szívócsonkja, vízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep fogyasztó felőli oldala;
- **szennyvíz előtisztító (előkezelő) berendezés:** *a* szennyvízelvezető mű káros szennyezésének megelőzését szolgáló műtárgy (vízilétesítmény), amely a szennyvíz-bebocsátási hely 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;
- **szennyvízelvezető mű (gyűjtőrendszer):** a szennyvízelvezetési helyekről összegyűjtött szennyvíz zárt hálózaton történő szennyvíztisztító telepre való szállítását biztosító víziközmű-rendszer;
- **szennyvíztisztító telep** *szennyvíztisztító telep: a* víziközmű szennyvíztisztítási feladatait szolgáló önálló része, amelyek szennyvizek mechanikai, biológiai, esetleg harmadik tisztítási fokozattal történő tisztítását biztosítja, a kapcsolódó iszapkezelési technológiával együtt;
- **szerződéses ajánlat:** a közszolgáltatási szerződés létrehozása érdekében adott előzetes szerződéses ajánlat, kiegészítve az üzembe helyezésig, illetve annak során keletkezett adatokkal és egyéb, a szerződéshez tartozó felhasználási helyhez kötődő tényezőkkel. A szerződéses ajánlat mindkét fél által történő aláírásával létrejön az írásos közszolgáltatási szerződés.
- **szolgáltatási pont:**
  a) ivóvíz-szolgáltatási pont:
     aa az ivóvíz-bekötővezetéknek a felhasználó felőli végpontja,
     ab) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont,
     ac) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett rendszer átadási pontja,

  b) szennyvízelvezetési szolgáltatási pont: a szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja, amely
     ba) gravitációs bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneti oldala, ezek hiányá-

ÉRVÉNYTELEN

ban

I. zártsorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,

II. nem zártsorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,

bb) kényszeráramoltatású rendszer esetén

I. az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,

II. az ingatlan szennyvizeit kényszer-áramoltatású szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetén az átemelő szivattyú elhelyezésétől függetlenül szennyvíz beemelő szivattyújának szívócsonkja, vagy szennyvízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep elhelyezkedésétől függetlenül a vákuumszelep felhasználó felöli oldala,

bc) a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közötti közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,

bd) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont, be) a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja;

- **szolgáltatott ivóvíz:** közüzemi jogviszony keretében a felhasználó részére szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételezés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz;
- **szolgáltató:** az üzletszabályzat keretein belül értelmezve a FEJÉRVÍZ ZRt.
- **települési szennyvíz:** háztartási szennyvíz, vagy háztartási és ipari szennyvíz keveréke, továbbá egyesített rendszer esetén csapadékvíz keveréke; ami még kell, hogy feleljen a közcsatornába bocsátás feltételeinek
- **új üzem:** olyan üzem, amely e rendelet hatálybalépését követően
  a) kezdi meg működését,
  b) kezdi meg a 7. számú mellékletében meghatározott anyagok (a továbbiakban: Szennyezőanyag lista) felhasználásával járó tevékenységét, vagy
  c) legalább 20%-kal tartósan megnövelni az e rendelet hatálybalépését megelőző időszakhoz képest a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagok felhasználását;
- **üzem:** az a természetes vagy – a lakásszövetkezetek kivételével – jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki (amely) a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagot használ, továbbá a Szennyezőanyag listában meg nem jelölt anyagokat a küszöbérték 10%-át elérő mértékben bocsát be a közműves szennyvízelvezető műbe;
- **víziközmű-hálózat:** az ivóvíz törzshálózat, a szennyvízelvezető törzshálózat, valamint az ivó- és a szennyvíz bekötővezetékek együttesen;
- **víziközmű-hálózat szállító képessége:** a vízjogi üzemeltetési engedélyben foglaltak alapján meghatározható teljesítőképesség
- **víziközmű-szolgáltató***:* az a víziközmű-szolgáltatást végző gazdasági társaság, amely a Vksztv. alapján működési engedélyt kapott; illetve a vksztv. alapján szolgáltatási tevékenységet végezhet
- **vízzáróssági próba:** az épített, zártszelvényű, gravitációs elven működő folyadékszállító hálózatok és tároló medencék minőségvizsgálatára előírt módszer

ÉRVÉNYTELEN

1.3. A Szolgáltató adatai

A FEJÉRVÍZ ZRt. 1994. július 1- jén jött létre, mint a Fejér Megyei Önkormányzatok Közös Víz és Csatornamű Vállalat általános jogutódja.

1.3.1. A FEJÉRVÍZ ZRt. főbb cégjogi adatai

Cégneve: FEJÉRVÍZ ZRt. Fejér Megyei Önkormányzatok Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített cégneve: FEJÉRVÍZ ZRt.

Székhelye: 8000 Székesfehérvár, Királysor 3-15.
Cégjegyzékszáma: Cg. 07-10-001122
A FEJÉRVÍZ ZRt. határozatlan időtartamra alakult., üzleti éve január 1-jén kezdődik és ugyanazon év december 31-én végződik.

1.3.2. A FEJÉRVÍZ ZRt. egyéb adatai

Adószám: 11111 544-2-07
Számlaszám: KHB 10402908-29018020- 00000000

1.4. A FEJÉRVÍZ ZRt. tevékenysége

1.4.1. Alaptevékenység
Közüzemi ivóvíz szolgáltatás a szükséges víztechnológiai folyamatokkal, valamint szennyvízelvezetés és kezelés a szükséges környezetvédelmi teendőkkel. A FEJÉRVÍZ ZRt. víziközmű-szolgáltatási tevékenységének egészére érvényesen már 2002 - ben tanúsíttatta azt az Integrált Irányítási Rendszert, mely az ISO 9001. sz szabvány érvényre juttatásán keresztül a felhasználói igények minél teljesebb kielégítését célozza.

1.4.2. Egyéb üzleti tevékenységek

- Vízmérőjavítás, hitelesítés,
- vízellátási, csatornázási anyagok, szerelvények forgalmazása,
- víz és hulladékok laboratóriumi vizsgálata,
- elektromos rendszerek kivitelezése,
- csatornavizsgálat kamerával,
- szivattyújavítás.

E tevékenységek nem esnek jelen üzletszabályzat hatálya alá.

1.4.3. Környezetvédelmi tevékenység, vízbiztonság

A FEJÉRVÍZ ZRt. gondolkodásmódjának sarokköve, hogy az ivóvízkészleteket elsősorban a szennyvizek lelkiismeretesen végzett kezelésével lehet megvédeni. Ennek tudatában, az ISO 14001 sz. környezetirányítási szabványra támaszkodva működteti szennyvíztisztító telepeit, és tartja karban csatornahálózatát.
A szennyvízelvezetés és -tisztítás mellett az érzékeny vízbázisok közvetlen védelmét szolgálja a hidrogeológiai védőterületek kialakítása, és a potenciális veszélyek folyamatos monitorozása, illetve a megfelelő közbeavatkozások megtétele.
Az ötezer fő kiszolgálását meghaladó ivóvízellátó rendszerekre a FEJÉRVÍZ ZRt. vízbiztonság terveket dolgozott ki, ezeknek megfelelően üzemeltet, melynek eredményeként az egészségügyi kockázatok kizárhatók, illetve minimalizálhatók. A Szolgáltató az ivóvizet és a tisztított szennyvizet az ISO 17025 sz. szabvány szerint akkreditált laboratóriumában folyamatosan ellenőrzi. E tevékenységek az egészségügyi és a környezetvédelmi szempontok érvényesülésének garanciáját biztosítják.
Fentieken kívül környezettudatos magatartásának megfelelően rendszeres oktatásokat és szemléket tart a Szolgáltató, szelektíven gyűjti és kezel hulladékait, és a szolgáltatásban felhasznált energia mennyiségét technológiaváltásokkal, illetve kisebb fogyasztású berendezések alkalmazásával folyamatosan csökkenti. Társadalmi szerepvállalásának részeként a környezet védelmét szolgáló pályázatokat ír ki, vetélkedőket rendez, előadásokat tart és telephely látogatásokat szervez a Szolgáltató.

2. Az üzletszabályzattól - mint általános szerződési feltételrendszertől - történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége.

A FEJÉRVÍZ ZRt. víziközmű-szolgáltatási tevékenységéhez tartozó szerződéses kapcsolataiban nem kezdeményez jelen üzletszabályzatban részletezettektől eltérő szerződéses feltételeket.

ÉRVÉNYTELEN

A Felhasználó kérheti az 5.1. a) bekezdésben részletezett minőségi paraméterektől eltérő szolgáltatást. A kérés teljesítésének feltétele előzetes hozzájárulás megszerzése az árhatósági jogkört gyakorlótól az üzemeltetés ~~többletköltségének többletköltségeihez, illetve~~ -díjához ~~elismerése az árhatósági jogkört gyakorló részéről~~, és a szükséges beruházási, átalakítási, és egyéb költségek előzetes megfizetése a Felhasználó részéről. Ilyen esetben a Szolgáltató és a felhasználó a közszolgáltatási szerződést kiegészíti. Az eltérő szolgáltatást és igénybevételének feltételeit (ha vannak ilyenek) Szolgáltató az adott rendszer vonatkozásában honlapján közzéteszi, és igény esetén – figyelembe véve a műszaki lehetőségeket és korlátokat – bármely, a többletköltségeket vállaló Felhasználónak biztosítja.
A FEJÉRVÍZ ZRt. víziközmű-szolgáltatási tevékenységéhez tartozó szerződéses kapcsolatai egyéb vonatkozásában nem köt ki és nem fogad el jelen üzletszabályzatban részletezettektől eltérő szerződéses feltételeket.

3. A közszolgáltatási szerződéskötés igényének kezelése

3.1. Igénybejelentés rendje, a tájékoztatás és a hozzájárulás a bekötéshez

a) A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanok víz illetve szennyvízcsatorna-bekötését az ingatlan tulajdonosa, vagy egyéb jogcímen használója (mint Felhasználó) a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál bármikor kezdeményezheti.
b) Ha a bekötést nem az ingatlan tulajdonosa kezdeményezi, a Szolgáltató a bekötéshez való hozzájárulását csak a tulajdonos előzetes írásbeli beleegyezésével adja meg. A tulajdonos aláírásával - a bekötés során létrejövő fogyasztási helyen - a későbbiekben esetlegesen keletkező a víziközmű-szolgáltatással összefüggő tartozásért készfizető kezességet vállal.
c) A bekötés kezdeményezőjének bekötési igényét a Szolgáltatónál rendszeresített VÍZBEKÖTÉSI KÉRELEM, illetve CSATORNABEKÖTÉSI KÉRELEM (1. és 2. sz. melléklet) kitöltésével és aláírásával kell bejelentenie, illetve megrendelnie.

d) **A kérelem** kézhezvételét követően a Szolgáltató vizsgálja:
- a víziközmű-hálózat igényelt szolgáltatás teljesítésére való alkalmasságát, annak műszaki állapotát,
- a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettség fennállását,
- a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását,
- a bekötővezeték és a vízmérési hely kialakításának műszaki feltételeit,
- az ingatlanhasználat jogcímét, valamint az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulásának meglétét, ha a bejelentő az ingatlant egyéb jogcímen használja, és
- üzem esetén a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló berendezés meglétét és a törzshálózatba vezetett szennyvíz minőségi paramétereit.

e) A Szolgáltató az igénybejelentést, illetve kérelmet elutasíthatja, ha
- a törzshálózat műszakilag nem elérhető, vagy annak, kapacitása nem elegendő az igényelt szolgáltatás biztosítására,
- a 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, vagy
- az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott díjtartozás áll fenn.

f) Az igény bejelentésekor, de legkésőbb 15 napon belül a Szolgáltató – szóban, vagy a Felhasználó kérésére írásban – tájékoztatja a bejelentőt arról, hogy a d) pont szerinti feltételek vizsgálata mellett milyen további feladatokat és fizetési kötelezettségeket kell teljesítenie. E tájékoztatás keretében
a víziközmű-szolgáltató:
- megállapítja a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegét,
- megadja a bekötővezeték tervezéshez szükséges, törzshálózatra vonatkozó műszaki alapadatokat, és
- meghatározza vízmérési hely kialakításának műszaki, feltételeit.

ÉRVÉNYTELEN

g) A törzshálózatra való rákötéshez, a bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez Szolgáltató írásbeli hozzájárulása szükséges, melyről az igénybejelentéstől, illetve a bekötési kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül nyilatkozik.

h) Szolgáltató a hozzájárulás megadásával egyidejűleg közli a bekötés létesítéséhez szükséges munkák, a helyszíni szemle és szükség esetén a nyomáspróba várható költségének összegét, melyet a megrendelő köteles megelőlegezni.

i) A szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez a bekötés kezdeményezőjének a .3. számú melléklete szerinti tervet kell benyújtania. A bekötési tervet csak jogosultsággal rendelkező tervező készítheti el.

j) Ha a benyújtott terv az előírásoknak nem felel meg, a Szolgáltató a bekötéshez való hozzájárulás megadását a terv kiegészítéséhez vagy megfelelő új terv benyújtásához kötheti.

k) A víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés esetén az építtetőt a Szolgáltató a jogkövetkezményekre történő figyelemfelhívással egyidejűleg, 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.

l) A víziközmű-szolgáltató indokolt kérelmére a felhasználót a járási hivatal kötelezi a víziközmű-szolgáltató tudomása nélkül végzett bekötés,
a szennyvízhálózat csapadék és egyéb külső vízterhelésének megszüntetésére
a bekötéssel összefüggő műtárgy, berendezés, felszerelés elbontására, le[illegible]szerelésére vagy átalakítására,
~~továbbá a házi ivóvízhálózat vagy házi szennyvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat ellenőrzésének,~~
~~a fogyasztás korlátozásának, illetve felfüggesztésének, valamint a bekötés[illegible]mérő, a mellékvízmérő vagy~~
~~a szennyvízmennyiség mérő leolvasásának tűrésére.~~

3.2. A közszolgáltatási szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

a) Új bekötés, vagy mellékmérő (lakáson belüli-, vagy kapcsolómérő) megrendelése, felszerelése esetén meg kell a felhasználónak adnia
természetes személy esetén nevét, lakcímét, anyja nevét, születési helyét és idejét.

Nem lakossági felhasználónál (jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén) annak székhelyét, cégjegyzékszámát, adószámát, képviselőjének nevét és adatait (lakcíme, anyja neve),

Tulajdonosi, illetve más címen használói jogviszonyt igazoló adásvételi szerződést, bérleti szerződés vagy egyéb dokumentumot stb.

Ha a fentieken kívül Szolgáltató kérésére Felhasználó telefonszámát és e-mail címét is megadja, akkor ezzel ezek adatkezeléséhez is hozzájárul a Felhasználó

b) Felhasználó személyében bekövetkező változásánál felsorolt, azonosításhoz szükséges adatok igazolásán kívül be kell mutatni tulajdonosi, illetve más címen a felhasználói jogviszonyt igazoló adásvételi szerződést, illetve tulajdoni lapot, bérleti szerződést, öröklésről szóló közjegyzői végzést vagy egyéb dokumentumot, mely egyértelműen bizonyítja az új felhasználói jogviszony megalapozottságát. A bemutatott dokumentumok a felhasználói jogviszony - változás átvezetéséhez szükséges adatokat tartalmazó részéről a Szolgáltató fénymásolatot készíthet. A Felhasználót előzetesen tájékoztatni kell arról, hogy a többi adatot a lemásolandó dokumentumból törölheti, illetve kitakarhatja.

c) A szerződés megkötése a 4. A közszolgáltatási szerződéskötésekre vonatkozó szabályok c. fejezetben leírtak szerint történik.

3.3. Az ivóvízbekötések és a vízmérőhelyek kialakításával kapcsolatos előírások

a) Az ivóvíz bekötővezeték földmunkájának (burkolatbontás, korlátozás, táblázás, helyreállítás) elvégzéséről és vízmérőhely kialakításáról a Felhasználó, a bekötővezeték létesítéséről, a mérő felszereléséről a Fel-

ÉRVÉNYTELEN

használó költségére a Szolgáltató gondoskodik. A bekötési vízmérő felszerelését, cseréjét, leszerelését, valamint a csatlakozás készítését csak a Szolgáltató, vagy megbízottja végezheti.

b) A vízbekötés díját a 4. sz. melléklet szerinti díjjegyzék tartalmazza. A díjat előlegként fizeti be a Felhasználó, az üzembe helyezést követően az igazolt munkalap alapján a Felhasználóval a szolgáltató elszámol.
c) Az üzembe helyezéssel egyidejűleg a Felhasználó lemond a bekötővezeték tulajdonjogáról a tulajdonos önkormányzat javára, a bekötési mérő tulajdonjogáról pedig a Szolgáltató javára.
d) A vízmérőhelyet az ingatlanoknak a bekötést lehetővé tevő ivóvíz-törzshálózatot magában foglaló közterület felé eső 1 méteres sávjában kell kialakítani.
e) Úszótelkes, illetve zártsorú beépítés esetén vagy műszakilag indokolt esetben a vízmérőhely épületen belüli közös helyiségben, faliszekrényben, más megoldás hiányában közterületen is kialakítható.
f) 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.
g) A bekötéssel kapcsolatos részletes szabályokat a Szolgáltató vízbekötési kérelme tartalmazza.

3.4. A szennyvízcsatorna-bekötés létesítése

a) A szennyvíz-törzshálózatba történő bekötéshez szükséges bekötővezeték lé[illegible]sét, t[illegible]rzshálózatra való rákötését, a Szolgáltató ~~előzetes írásbeli hozzájárulásával és a vonatkozó előírások betartásával építés kivitelezési jogosultsággal rendelkező~~ , illetve az általa megbí[illegible]ott személy végezheti, a megrendelő költségére.
b) A csatornabekötéssel kapcsolatos díjat a 4. sz. melléklet szerinti díjjegyzék tartalmazza. A díjat előlegként fizeti be a Felhasználó, az üzembe helyezést követően az igazolt munkalap alapján a Felhasználóval a szolgáltató elszámol.
c)
d) A házi szennyvízhálózatot a szolgáltatási pontnál a szennyvíz összetételének ellenőrzésére alkalmas aknával vagy tisztítónyílással kell kialakítani. A tisztítóaknára vagy tisztítónyílás kialakítására vonatkozó részletes előírást a Szolgáltatónál a csatornabekötésekhez rendszeresített kérelem tartalmazza.
e) A szennyvíz-bekötővezetéken át történő esetleges szennyvíz visszaáramlás miatt bekövetkező elöntések megakadályozását szolgáló műszaki védelem kialakítása az ingatlan tulajdonosának a feladata. Ezért az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlap-szintje alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók WC-k, padlóösszefolyók és csatornafedlapok esetén az ingatlantulajdonosnak visszaáramlást gátló szerelvény (visszacsapó szelep) beépítével kell biztosítania az elöntés elleni védelmet. Ennek elmaradása, illetve működésképtelensége esetén a Felhasználó kártérítési igénnyel nem léphet fel.
f) Új üzem esetén a szennyvíz-törzshálózatba az ingatlan csak akkor kapcsolható be, ha azzal egyidejűleg a szennyvíz előtisztításához szükséges berendezés üzembe helyezhető, és a használatbavételi engedélyről a hatáskörrel rendelkező hatóság jogerősen határozott, vagy az üzem és a Szolgáltató között a hatóság által jóváhagyott, külön jogszabály szerinti, szennyvíz-törzshálózatba bocsátható határérték feletti szennyezés tisztítására kötött szerződés van érvényben.

3.5. A bekötések megszüntetése

a) A közszolgáltatási szerződés megszűnése vagy megszüntetése esetén a Szolgáltató a szerződés megszűnését vagy megszüntetését követő 3 munkanapon belül intézkedik a bekötővezeték csatlakozásának megszüntetéséről.
b) Ha a felhasználó nem az adott ingatlannak a tulajdonosa, a megszüntetés nem végezhető el a tulajdonos hozzájárulása nélkül.
c) Vagyonvédelmi, kárelhárítási, baleset-megelőzési okokból azonban a bekötés minden esetben megszüntethető, melyről jegyzőkönyvet kell felvenni, és hatósági tanúval kell hitelesíttetni.
d) A megszüntetés költsége a felhasználót terheli. A díjakat a Díjjegyzék tartalmazza 4. sz. melléklet.

3.6. Locsolómérő létesítése, locsolási vízhasználat

ÉRVÉNYTELEN

a) Bekötési vízmérővel és csatornabekötéssel rendelkező Felhasználó kérelmére Szolgáltató szennyvízkibocsátással nem járó locsolási vízhasználatot biztosít
   - elkülönített mérés (locsolómérő) alapján történő elszámolással házi kert öntözéséhez és haszonállat tartásához az év bármely szakában

   vagy
   - elkülönített mérés nélkül kizárólag házi kert öntözéséhez május 1- jétől szeptember 30-ig 10 %-os mennyiségi korrekció útján, ha a Felhasználó lehetővé teszi az ellenőrzést előzetes értesítés mellőzésével.

b) A locsolómérő kizárólag olyan épületen kívüli vízhasználatok mérésére telepíthető, illetve locsolási célú vízhasználat csak ott lehetséges, ahol a keletkezett szennyvíz nem jut a szennyvízcsatornába.
c) Felhasználó megrendelésére (9/a. sz. melléklet) Szolgáltató a helyszínen megvizsgálja a locsolómérő létesítésének feltételeit. Ezek megléte esetén a két fél külön szerződést köt.
d) Locsolómérő általában mellékmérőként telepítendő, de indokolt esetben ikermérő, közterületen bekötési mérő is lehet. Az elkülönített vízhasználatokra nem telepíthető locsolómérő, azaz a mellékmérőnek nem lehet mellékmérője. A locsolómérő telepítéséhez a 3. sz melléklet szerinti terv szükséges,
e) A locsolómérő elhelyezésének és üzembe helyezésének díját a 4. sz. melléklet szerinti díjjegyzék tartalmazza. A díjat előlegként fizeti be a Felhasználó, az elszámolás igazolt m[illegible]lap alapján történik.
a. A locsolómérő létesítésére és cseréjére a mellékmérőknél leírtak érvényesek, további szabályokat a 12. sz. melléklet tartalmaz.
b. Felhasználó a 9/b. számú melléklet alapján rendelheti meg, mely megrendelés csak az adott naptári évre vonatkozik. A kedvezmény a locsolási időszakban, illetve a bejelentés napjától érvényes, az elszámolás az elszámoló számlában jelenik meg.
c. A mérés nélküli 10 %- os locsolási célú vízhasználat előzetes értesítés nélküli ellenőrzése a házi kert meglétére, és a felhasználó saját kútjára terjed ki.

3.7. A Felhasználó (és az elkülönített Vízhasználó) személyében bekövetkező változás szabályai, a bejelentés határideje, helyszíni ellenőrzés, elszámolás

a) A Felhasználó, illetve Elkülönített Vízhasználó (továbbiakban e fejezetben Felhasználó) személyében beállott változást a régi és új Felhasználó, a vízmérőállás megjelölésével – a változástól számított 30 napon belül a víziközmű-szolgáltatónál köteles írásban (az erre szolgáló bejelentő lap kitöltésével és aláírásával) bejelenteni (5. sz. melléklet). A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő károkért, valamint a meg nem fizetett díjért a régi felhasználó és az új felhasználó egyetemlegesen felel. Emiatt Szolgáltató rögzíti a régi Felhasználó megváltozott (új) levelezési címét.
b) Amennyiben a régi, illetve az új Felhasználó nem a felhasználási hely tulajdonosa, a Felhasználó személyében beálló változást a Szolgáltató – az egyéb feltételek megléte esetén is – csak abban az esetben vezeti át, ha ahhoz a felhasználási hely tulajdonosa írásban hozzájárul, és a szolgáltatással összefüggő esetleges tartozását készfizető kezességet vállal.
c) Szolgáltató a Felhasználó személyében beálló változást az új felhasználó megkeresésére abban az esetben vezeti át, ha a felhasználói jogviszonyt egyértelműen igazolják a dokumentumok, nincs, vagy átíráskor rendezik a felhasználási helyre vonatkozó víz-, illetve csatornadíj tartozást, és a végszámlát egyidejűleg kiegyenlítik, illetve megállapodnak annak rendezésében. E feltételek megléte esetén a felhasználó változás átvezetése írásban (levélben) is kérhető.
d) Ha csak az új Felhasználó kezdeményezi a bejelentést és az adott fogyasztási hely tekintetében a régi felhasználó tartozik a Szolgáltatónak, e tartozást az új fogyasztó megfizetheti, vagy a Szolgáltató – a régi Felhasználó nemfizetése esetén – a fogyasztási helyen a szolgáltatást a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény előírásainak megtartásával korlátozhatja.
e) Szolgáltató a Felhasználó személyében bekövetkező változás esetén a szerződés megkötésének (az "átírás") feltételeként a helyszínen ellenőrizheti a felhasználási helyet.
f) Lakossági Felhasználó esetén az ellenőrzés a régi felhasználó távollétében is elvégezhető. A szolgáltató által kezdeményezett ellenőrzés költségeit lakossági és intézményi felhasználóknál a Szolgáltató viseli.
g) Ha az új Felhasználó a szerződés megkötése kapcsán megrendeli, úgy a felhasználó költségére (lásd a díjjegyzéket 4. sz. melléklet) a Szolgáltató az ellenőrzést minden ilyen esetben elvégzi.

ÉRVÉNYTELEN

h) A helyszíni ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben kell rögzíteni. Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel és eredményével kapcsolatos állásfoglalását a régi és az új felhasználó jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni. A jegyzőkönyv felek által aláírt példányát a Szolgáltató köteles a Felhasználóknak átadni.
i) Az ellenőrzésen feltárt esetleges rendellenesség a régi felhasználót terheli, de a terheket az új felhasználó jegyzőkönyvben átvállalhatja.
j) Az ellenőrzést a Szolgáltató a Felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentésétől számított 15 napon belül végzi el. Az ellenőrzés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató nem hivatkozhat a felhasználó személyében bekövetkezett változáskor fennálló szerződésszegésre, illetve szabálytalan közműhasználatra.

4. A szerződéskötésre vonatkozó szabályok

4.1. A közszolgáltatási szerződés megkötése és létrejöttének feltételei

a) A Szolgáltató ahhoz a feltételhez kötheti a közüzemi szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését, hogy az adott felhasználási helyen ne legyen lejárt határidejű, vagy vitatott számlatartozás.
b) A létrejövő szerződést - annak teljes tartalmával – írásba kell foglalni. A szerződés jogszabályba, üzletszabályzatba foglalt, vonatkozó részekkel együtt teljes.
c) Az aláírt szerződés tartalmazza:
Természetes személy esetén annak nevét, lakcímét, anyja nevét, születési helyét és idejét, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyét, cégjegyzékszámát, adószámát, képviselőjének nevét és adatait (lakcíme, anyja neve).
A szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, a mennyiségi és minőségi adatokat, a szerződés időbeli hatályát, a szerződéskötéskor érvényes díjat, a víziközmű-szolgáltatás megkezdésének időpontját, a felhasználási helyet, illetve a teljesítés helyét, a szolgáltatási pontot.
Hivatkozást az üzletszabályzat megfelelő pontjaira.
d) A szerződés részeként az üzletszabályzat tartalmazza:
A szolgáltatási díj megállapításának különösen a mérésnek, a mérőeszköz leolvasásának, a számlázásnak és a számla kiegyenlítésnek a módját, a szolgáltatási díj visszatérítésének módját, a szerződésszegés következményeit, különösen a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével és a kötbérekkel kapcsolatos szabályokat, a felhasználó személyében bekövetkezett változás-bejelentési kötelezettségének részletes szabályait a víziközmű-szolgáltató részére, és egyéb, lényegesnek tartott feltételeket.

e) A közszolgáltatási szerződés lakossági felhasználó esetében a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön, míg nem lakossági felhasználó esetén csakis írásba foglalt közszolgáltatási szerződés megkötésével jöhet létre.
f) Új bekötés esetén a szerződés létrejöttének feltétele a műszakilag elérhető szolgáltatás megléte.
g) A víziközmű-szolgáltatás igénybevételével létrejövő közszolgáltatási szerződés esetében, ha a felhasználó nem az ingatlan tulajdonosa, az ingatlan tulajdonosa sorban mögötte készfizető kezesként felel a víziközmű-szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerült meg nem fizetett díjakért, valamint a víziközmű-szolgáltatónak okozott károkért.
h) Az új bekötés megvalósítását követően, vagy a felhasználó személyében történő változást követően Szolgáltató 15 napon belül megküldi előzetes szerződéses ajánlatát.
i) Ha a Felhasználó az előzetesen megküldött szerződéses ajánlatban foglaltak ellen nem emel kifogást, Szolgáltató a tartalom változatlanul hagyása mellett kiegészíti a szerződéses ajánlatban foglaltakat az üzembehelyezésig, illetve annak során keletkezett adatokkal (mérő gyári száma, üzleti partner száma stb.) és az így kiegészített a közüzemi szolgáltatásra vonatkozó szerződéses ajánlatot aláírásra megküldi (átadja) a felhasználónak.
j) Ha a Felhasználó a szerződéses ajánlatot elfogadja és a megküldött közszolgáltatási szerződéstervezet a Szolgáltatónak aláírva visszaküldi, a közszolgáltatási szerződés a kézhezvétel napján megkötöttnek

ÉRVÉNYTELEN

minősül, kivéve, ha a felek közötti (lakossági) szerződés a víziközmű igénybevételével jött létre, vagy a szerződést a Felhasználó nem küldte vissza.

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

4.2 A közszolgáltatási szerződés létrejöttének egyéb feltételei

4.2.1. Közműfejlesztési hozzájárulás

a) A nem lakossági Felhasználó a vele kötött közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerint víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet. Nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie:

- közintézményi felhasználónak
- helyi önkormányzatnak,
- önkormányzat költségvetési intézményének.

b) A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésére a Felhasználó és a Szolgáltató külön megállapodást köt (6. sz. melléklet)

c) A közműfejlesztési hozzájárulás megfizetésével Felhasználó a megállapodásban foglalt szolgáltatás igénybevételére jogosult.

d) Felhasználó a szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy az általa kiépíttetett vízmérő illetve csatornabekötés a víziközmű-rendszer részévé válik és az adott település helyi önkormányzatának tulajdonába kerül.

4.2.2. A szennyvíz minősége

a) Abban az esetben, ha a közműves szennyvízelvezetésre irányuló igény olyan üzem részéről merül fel, amely 7. sz. melléklet szerinti szennyezőanyag listában szereplő anyagot használ fel, úgy a közszolgáltatási szerződés a ~~szak~~ vízügyi hatóság jóváhagyásával lép hatályba.

4.3. Az üzembehelyezés

a) Ha a bekötővezetéken a nyomáspróbát, a fertőtlenítést és a nyíltárkos bemérést stb. a Szolgáltató elvégezte, valamint leolvasta a vízmérő állását, a használatbavételhez a helyszínen írásbeli hozzájárulást ad. Az üzembe helyezés költségeit a Felhasználó viseli, díjak a díjjegyzék szerintiek (4. sz. melléklet).

b) Amennyiben a helyszíni szemle 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.

c) A felhasználó fizetési kötelezettsége az üzembe helyezés napjától keletkezik.

4.4. A mellékszolgáltatás általános szabályai

a) A mellékszolgáltatási szerződést Szolgáltató az elkülönített felhasználói hely tulajdonosával – vagy utóbbi megbízottjával egyéb Elkülönített Vízhasználóval – köti meg, mindkét esetben a felhasználási hely (pl. társasház) képviselőjének vagy tulajdonosának írásbeli hozzájárulásával.

b) A mellékszolgáltatási szerződésből fakadó elszámolási jogviszony, illetve itt felsorolt és az üzletszabályzatban részletezett kivételektől eltekintve az Elkülönített Vízhasználót a bekötési vízmérő szerinti Felhasználókéval megegyező felhasználói jogok illetik meg, illetve reájuk a közszolgáltatási szerződésekre vonatkozó szabályok vonatkoznak a következő kivételekkel:

- Szolgáltató a vízvételi helyeken biztosítja a megfelelő minőségű ivóvizet, de ha az ivóvízminőség romlása a csatlakozó, illetve házi ivóvízhálózat~~ban~~ anyaga, vagy nem megfelelő állapota miatt ~~be~~ következett be, a ~~változásáért~~ a felelősség a bekötési mérő szerinti Felhasználót terheli, ha ezt az egészségügyi hatóság ~~is megerősíti~~vizsgálata hivatalból, vagy a Szolgáltató kérésére megállapította.

ÉRVÉNYTELEN

- A mellékmérősítés, plombálás (védőzárak elhelyezése) és üzembe helyezés az ezekre vonatkozó külön eljárásrend szerint történik,
- A mellékmérők hitelesíttetése, cseréje az elkülönített vízhasználó feladata és a költségét is ő viseli.
- a mellékmérők hitelesíttetésének a leolvasás elmulasztásának és a fizetési határidőn túli díjtartozásnak következményei eltérnek a bekötési vízmérőkre vonatkozóaktól.

c) Mellékmérő létesítése a Szolgáltató ügyfélszolgálatinál kezdeményezhető. A létesítés feltétele, hogy aláírásra kerüljön a „Megállapodás többlakásos épület lakásainak mellékvízmérővel történő ellátásáról" szóló háromoldalú megállapodás (8. sz melléklet), melyet az elkülönített Vízhasználó, a bekötési vízmérőhöz tartozó Felhasználó (tulajdonos, illetve képviselő), valamint a Szolgáltató kell, hogy elfogadjon. (További fontos tudnivalók az üzletszabályzat 5.3. és 5.4 és 5.8 pontjában!)

d) A mellékszolgáltatási szerződés megkötésének további feltételei:
- írásbeli igénybejelentés;
- a bekötési vízmérőre vonatkozó, írásos közszolgáltatási szerződés;
- az, hogy sem a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helyen, sem a szerződni kívánó elkülönített Vízhasználónak lejárt határidejű tartozása ne legyen;
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó esetén a hozzájárulás megfizetése és ennek igazolása.

e) A mellékszolgáltatási szerződés igénybejelentője a Szolgáltató részére 2. sz. melléklete szerinti tervet köteles benyújtani, melyet a Szolgáltató annak műszaki megfelelősége tekintetében felülvizsgál.

f) Amennyiben a helyszíni ellenőrzés során Szolgáltató a hozzájárulásától 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.

g) A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel, a Szolgáltató a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel felmondhatja. A Szolgáltató mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a szerződés felmondásával egyidejűleg tájékoztatja a bekötési vízmérő szerinti felhasználót, valamint
100 %-os mellékmérősítettség esetén a bizonyító erejű magánokiratban közölt személyt.

h) Amennyiben a mellékvízmérő üzembe helyezésekor felhelyezett plomba, zár vagy bélyegzés megsérül, úgy az elkülönített Vízhasználó köteles a Szolgáltatót erről értesíteni és a hiteles mérés helyreállításának költségeit megfizetni. Az értesítés elmulasztása esetén a Szolgáltató a bekötési mérő szerinti Felhasználó értesítése mellett a mellékszolgáltatási szerződést az utolsó számlázott mellékvízmérő-állással felmondja.

5. A Szolgáltató kötelezettségei és jogai

5.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás minőségi és egyéb paraméterei

a) A Szolgáltató a víz szolgáltatását legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett, az ellátórendszer műszaki alkalmasságának határáig köteles a szolgáltatási ponton teljesíteni. A víz minősége a 201/2001 (X. 25.) sz. kormányrendelet, illetve a Népegészségügyi Szakigazgatási Szerv jóváhagyása, valamint az ellátórendszer, és a víztechnológiai berendezések teljesítőképessége szerinti ivóvízminőségnek kell, hogy megfeleljen. A szennyvíz csatornarendszer a közszolgáltatási szerződés szerint és teljesítőképességének határáig fogadja a 220/2004. (VII.21.) Kormányrendeletnek megfelelő minőségű települési szennyvizet.

b) Szolgáltató a vízszolgáltatást folyamatosan biztosítja közüzemi ivóvízellátó rendszeren keletkező üzemzavart 24 órán belül elhárítja, illetve a tervezett karbantartást 24 órán belül elvégzi, miközben az 58/2013. (II. 27.) Kormányrendelet szerinti ivóvizet biztosít. 24 órát meghaladó üzemzavar esetén a rendeletben előírt küszöbértékek alatt, (10 lakástól kezdődően) pótszolgáltatást biztosít. A közüzemi szennyvízcsatorna üzemzavara vagy karbantartása esetén a Szolgáltató – akár ideiglenes technikai megoldásokkal - folyamatosan biztosítja a szennyvízelvezetést.

ÉRVÉNYTELEN

c) A Felhasználó kérheti az ettől eltérő szolgáltatást a 2. pontban részletezettek szerint.
d) A Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig, szennyvízelvezetés- és tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a szennyvíz- befogadóba történő bevezetéséig áll fenn.
e) Az ivóvíz minősége a vízkivételi helyen kell, hogy megfeleljen az előírásoknak, de ez teljesítettnek tekinthető, ha az előírásoktól eltérő vízminőség oka a házi ivóvízhálózat nem megfelelő anyaga, állapota, vagy karbantartásának elmulasztása.

5.2. Az alaptevékenységhez kapcsolódó és külön díj ellenében végzett szolgáltatások

a) Az alaptevékenységhez tartozó (a víz illetve csatornadíjjal megfizetett) szolgáltatáselemek:
- az üzemeltetés teljes körű személyi, műszaki és gazdasági feltételeinek biztosítása,
- az ivóvíz kitermelése, tisztítása, egyes helyeken az átvétele,
- az ivóvíz folyamatos elosztása és biztosítása az előírt minőségben és nyomásviszonyok mellett,
- szolgáltatás-kimaradásánál a pótlólagos ivóvízellátás,
- a szennyvízelvezetés, a környezetvédelmi követelményeknek megfelelő tisztítás és szennyvíziszap kezelés, illetve elhelyezés,
- a víz és szennyvíz minőségének rendszeres laboratóriumi ellenőrzése, annak minőségéért való felelősségvállalás,
- a szolgáltatott vízmennyiség mérése, a mérők rendszeres leolvasása,
- számlázási rendszer működtetése, a számlakézbesítések és a pénzügyi folyamatok kezelése, nyilvántartása,
- a bekötési vízmérők nyilvántartása, hitelesítése, javítása és cseréje,
- a kutak, csővezetékek, gépek, berendezések, műtárgyak, épületek, irányítástechnikai rendszerek hibafeltárási, hibaelhárítási és karbantartási munkáinak elvégzése,
- a csőtörés javítások után az útburkolatok helyreállíttatása,
- az üzemeltetéshez, javításhoz, karbantartáshoz illetve hibaelhárításhoz szükséges biztonsági anyag- és gép- (szivattyú) készlet állandó szinten-tartása,
- biztosítási rendszer fenntartása, amely harmadik félnek okozott esetleges károk rendezésére szolgál,
- 24 órás diszpécserszolgálat valamint többszintű és minden szakágat érintő műszaki ügyeleti rendszer működtetése,
- ügyfélszolgálati tevékenység, illetve a folyamatos elérhetőség biztosítása
- a fogyasztók és érdekeltek tájékoztatása a szolgáltatással összefüggő eseményekről

b) A külön díj ellenében végzett tevékenységeket és azok díjait a 4. sz. mellékletben található Díjjegyzék sorolja fel.

5.3. A szolgáltató ellenőrzései

A Szolgáltató jogosult az ingatlanon lévő víziközmű-hálózat, a tűzoltási célt szolgáló külön hálózat ellenőrzésére, melyet az érintett köteles a bejutást illetve az ellenőrzést lehetővé tenni a következők szerint. (Lásd még 3.6, 5.9. pontokat.)

a) A Szolgáltató a tervszerű ellenőrzést megelőzően legalább 15 nappal tértivevényes levélben vagy egyéb igazolható módon értesíti az ellenőrzött vízhasználót az ellenőrzés időpontjáról. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja az ellenőrzött vízhasználó figyelmét az időpont- egyeztetés lehetőségére. Az előre tervezett ellenőrzést a felhasználó nem korlátozhatja.

b) Előzetes értesítés nélkül a víziközmű-szolgáltató munkanapokon, 9-17 óra között tarthat ellenőrzést a lakossági vízhasználónál, ha ahhoz az ellenőrzött vízhasználó vagy képviselője hozzájárul, és az nem jár az ott tartózkodó személyek és tevékenység indokolatlan zavarásával. A hozzájárulás tényét a vízhasználó vagy képviselője az ellenőrzési jegyzőkönyv megnyitásakor, erre vonatkozó tartalmú nyilatko-

ÉRVÉNYTELEN

zat aláírásával igazolja. A hozzájáruló nyilatkozatban az ellenőrzött lakossági vízhasználó vagy képviselője az ellenőrzés lehetőségét időben és térben korlátozhatja, mely korlátozás a nyilatkozat aláírását követően nem módosítható. A Szolgáltatónak tájékoztatni kell a felhasználót arról, hogy az ellenőrzéshez hozzájárulása szükséges, és azt időben és térben korlátozhatja.

c) Az ellenőrzést végzőknek az ellenőrzés megkezdésekor egyértelműen közölniük kell az eljárás célját és fel kell kérniük a jelenlévő(ke)t, hogy az ellenőrzés teljes időtartama alatt tartózkodjanak az ellenőrzés helyszínén. Amennyiben a felkért személy ennek a kérésnek nem tesz eleget, ennek tényét Szolgáltató a jegyzőkönyvben rögzíti.
d) Szolgáltató bármilyen esetben, egyeztetés nélkül is jogosult a házi víz- illetve csatornahálózat és annak használata ellenőrzésére, ha az nem jár az ingatlanra való bejutással (felhasznált vízmennyiség, kibocsátott szennyvízmennyiség elemzése, külső szemrevételezés, füstölés stb.)
e) Üzem esetében szolgáltató egyeztetés és bejelentés nélkül is jogosult a szennyvíz előtisztító mű működésének ellenőrzésére.
f) Szolgáltató jogosult a 10 %-os locsolási vízhasználat előzetes értesítés nélküli ellenőrzésére, melyet a felhasználó nem korlátozhat. A Felhasználónak felróható okból meghiúsuló ellenőrzés a kedvezmény megszüntetését vonja maga után.
g) A felhasználási helyen végzett ellenőrzés csak a Felhasználó, a Felhasználó képviselője, meghatalmazottja, kivételes esetben hatósági közreműködéssel vagy két tanú jelenlétében folytatható le, eredményét minden esetben jegyzőkönyvezni kell.
h) A Felhasználó az ellenőrzés során az ellenőrzést végzőkkel köteles együttműködni, úgy a felhasználási helyre történő bejutást és az ellenőrzést – ha szükséges, a hozzájárulás keretei között – lehetővé tenni, a felvett írásbeli dokumentumot aláírni.
i) Az ellenőrzéskor a házi víziközmű-hálózaton észlelt hibák kijavítására, és az előírásoktól eltérő víziközmű-használat megszüntetéséről a Felhasználó gondoskodni köteles. Ha ezeknek a víziközmű-szolgáltató felhívására a megadott határidőn belül (minimum 8, maximum 30 nap) nem tesz eleget, a Szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja, vagy felfüggesztheti.
j) Szabálytalan közműhasználat esetén a Szolgáltató a 10. sz. mellékletben részletezett mértékű kötbér érvényesítésére jogosult. ~~Amennyiben a felhasználó a zárt bélyeg vagy plomba hiányát nem jelentette be, abban az esetben a víziközmű-szolgáltató kártérítési igényt érvényesíthet, továbbá jogosult a víziközmű-szolgáltatás korlátozására és felfüggesztésére, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen nem állíthatók helyre.~~
k) ~~Amennyiben a~~A Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást a Felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza., ~~úgy a lakossági felhasználónak10. sz. mellékletben meghatározott módon és mértékben kötbért fizetni.~~
l) Az ellenőrzött személy az ellenőrzés körülményeivel és eredményével kapcsolatos véleményét jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni.
m) Ha az ellenőrzés során a Szolgáltató szerződésszegést állapít meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet készít.

ÉRVÉNYTELEN

5.4. A vízfogyasztás mérése és a hiteles mérő biztosítása

Általános szabályok

a) Az ivóvízfogyasztás mérése hiteles, a Szolgáltató által plombált, vagy leszerelést megakadályozó zárral ellátott vízmérővel történhet. A bekötési vízmérő, valamint a saját kútra „idegen vízre" telepített szennyvízmennyiséget meghatározó mérő hitelessége 4 év, a mellékmérőké (lakáson belüli - és locsoló mellékmérő) 8 év, mely időszakok az utolsó hitelesítettnek tekintendő év december 31-ig tartanak. A tűzivízmérők hitelességük lejárta után csak tájékoztató jellegű mérésre szolgálnak. Iker locsolómérő telepítéséhez Szolgáltató csak kivételesen, műszaki okokból fogadja el, a mérő hitelessége 4 év.
b) A bekötési vízmérők hitelességének nyilvántartását, hitelesíttetését, illetve cseréjét saját költségén a Szolgáltató végzi.

c) A lakáson belüli – a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló – mellékvízmérő, valamint a locsolómérő hitelességének nyilvántartását, a cseréről szóló értesítést a Szolgáltató végzi, de a hitelesítésről, illetve vízmérőcseréről az elkülönített vízhasználó saját költségén gondoskodik.

d) A saját célú vízkivételi műre (idegen vízre) felszerelt fogyasztásmérő hitelesítéséről a felhasználónak kell gondoskodnia. Ezt a Szolgáltatónál is megrendelheti,, de a mérő plombálását, illetve leszerelését megakadályozó zárral való ellátást és üzembe helyezését kizárólag a Szolgáltató végezheti.

e) A Szolgáltató a bekötési vízmérő cseréjét megelőzően a helyszínen személyesen egyezett a csere időpontjáról, illetve ha a felhasználó ezt lehetővé teszi, elvégzi a vízmérőcserét.

f) Ha a Felhasználó személyesen nem érthető el, a Szolgáltató a munkavégzés időpontjáról tértivevényes levélben vagy egyéb igazolható módon ad értesítést. A legalább 15 nappal korábban megküldött értesítésben Szolgáltató megadja elérhetőségeit és a Felhasználó részére időpont-egyeztetési lehetőséget biztosít – azzal, hogy a cserét munkanapon akár 20 óráig is elvégzi.

g) A Felhasználó köteles a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést lehetővé tenni.

h) A cserét követően szolgáltató írásban rögzíti a fogyasztásmérő cseréjének okát; a csere dátumát; a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő adatait (típus, gyári szám, átmérő, a hitelesítés dátuma) és mérőállását, állapotát; a lecserélt és a felszerelt plombák és zárak azonosítóját; a felhasználó vagy a képviselője, illetve a Szolgáltató képviselőjének olvasható nevét és aláírását.

j) Vízmérőcsere elsősorban a felhasználó, vagy a felhasználó képviselőjének jelenlétében történhet meg. Szolgáltató azt a nagykorú személyt tekinti a Felhasználó képviselőjének, aki a mérőcserét lehetővé tette.

k) Ha a Felhasználó a bekötési vízmérő vagy a szennyvízmennyiség-mérő berendezés hibáját észleli, köteles azt a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A Szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül a kifogásolt bekötési vízmérő vagy szennyvízmennyiség-mérő berendezés működését ellenőrzi. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről a Szolgáltató a tulajdonos költségén haladéktalanul gondoskodik.

Mellékvízmérők létesítésének, hitelesítésének, cseréjének külön szabályai (lásd még a 4.4. pontban foglaltakat!)

l) Ha az előírt határidőn belül a mellékmérő hitelesítéséről, cseréjéről az elkülönített vízhasználó, vagy a locsolómérő tulajdonosa nem gondoskodik, a Szolgáltató a 10. melléklet szerinti kötbért érvényesít, a felhasználást korlátozhatja, illetve felfüggesztheti. Ebben az esetben a Szolgáltató a mellékmérő alapján számla kiállítására nem jogosult, így az elkülönített felhasználási hely fogyasztása nem kerül levonásra a továbbiakban a bekötési mérő szerinti fogyasztásból, Illetve ha az elkülönített felhasználási hely 100 %-ban mellékmérősített ingatlanrésze, ez a státusz megszűnik.

m) A mellékmérők hitelesítési időszakának lejártáról, illetve a csere határidejéről Szolgáltató a Felhasználókat tárgyévben, a lejárati év előtt, legkésőbb szeptember 30 - ig értesíti. Az értesítés alapján felhasználó a mellékmérő cseréjét Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáin keresztül az értesítésben szabott határidőn belül kezdeményezheti (9. sz. melléklet).

n) Ha a mellékvízmérők hitelesíttetésével – a költségek megelőlegezése mellett – Felhasználó a Szolgáltatót bízza meg, a Szolgáltató a kiküldött díjbekérő levélben szereplő összeg kiegyenlítése esetén a mellékmérők cseréjétől nem zárkózhat el (Díjjegyzék 4. sz. melléklet). A Szolgáltató által végzett mellékmérő- csere tényleges időpontjáról Szolgáltató hirdetmény kifüggesztésével tájékoztatja az elkülönült vízhasználókat, illetve írásos üzenetet hagy, kérve az időpont egyeztetést.

o) A mellékvízmérők beépítését illetve cseréjét az elkülönített vízhasználó – az értesítésben szabott határidőn belül – szakvállalkozótól is megrendelheti, ha a mérőcseréről a vállalkozó megfelelőségi tanúsítványt állít ki, a mérő hitelességét bizonyítani tudja és a hiteleség idejére garanciát vállal. E megoldásnál a Szolgáltatót hibás teljesítés miatt felelősség nem terheli.

p) A mellékszolgáltatási szerződés alapját képező mellékvízmérő beépítése (felszerelése), cseréje esetén, azzal egyidejűleg a mellékvízmérőt üzembe kell helyezni és az illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy záró bélyeggel kell ellátni.
A cserélendő mellékmérők plombájának, illetve védőzárjainak leszereléséről, valamint az új (8 évre hite-

ÉRVÉNYTELEN

lesített) mellékmérők üzembe helyezésről, valamint a plombával vagy záró bélyeggel való ellátásról kizárólag a Szolgáltató gondoskodik a díjjegyzékben (4. melléklet) megszabottak szerint.

q) A mellékvízmérő típusára vonatkozó megkötést nem tesz a Szolgáltató, de – a cserélhetőség, és a méréspontosság érdekében, valamint a külső beavatkozás elkerülésére – a vízmérő csak akkor építhető be, ha
   - a vízmérő beépítési hossza: NA 13 névleges méretnél 110 mm, NA 20-as névleges méretnél 130 mm,
   - a vízmérő kialakítása: nedvesen futó, vagy ha szárazon futó akkor külső mágneses, elektromágneses behatások ellen védett,
   - a mérő jelzése alapján vízszintes beépítés esetén legalább B osztály pontosságú vagy R80 besorolású,
   - függőleges beépítés esetén szerepel a V (vertikálisan beépíthető) jel a mérőn és a függőleges beépítéshez kapcsolódó mérés pontosság legalább A osztály pontosságú vagy R40 besorolású.

r) Ha az elkülönített vízhasználó a mellékmérő hibáját észleli, köteles azt a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A víziközmű-szolgáltató a bejelentéstől számított 30 napon belül a kifogásolt mellékvízmérő működését, állapotát szemrevételezéssel ellenőrzi. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről az elkülönült Vízhasználó 30 napon belül köteles gondoskodni, mellyel a költségek megelőlegezése mellett, a Szolgáltatót is megbízhatja. Ha a hibás mérő cseréjéről nem gondoskodott az elkülönített Vízhasználó, vagy a mellékmérő hibáját a Szolgáltató észleli, a Szolgáltató írásban szólítja fel az elkülönített Vízhasználót a mellékmérő cseréjére. Ha a csere a felszólítást követően 30 napon nem valósul meg, Szolgáltató a mellékszolgáltatást felfüggeszti és az elkülönített felhasználási hely vízfogyasztását az adott felhasználási hely bekötési vízmérő szerinti Felhasználónak számlázza.

s) A mellékmérők felszereléséről és használatáról további tudnivalókat tartalmaz a 11. számú melléklet.

5.5. A vízmérő pontossági ellenőrzése

a) Felhasználó a vízmérő rendellenes működését, hibáját, sérülését észleli, köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. Szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül köteles a mérőt ellenőrizni. Ha a fogyasztásmérő nem a Felhasználónak felróható okból hibásodott meg, Szolgáltató a bekötési vízmérőt térítésmentesen kicseréli. A elkülönített vízhasználatot mérő mellékmérő cseréjéről az elkülönített vízhasználó saját költségén köteles gondoskodni.

b) Felhasználó, kérésére – a díjjegyzékben szereplő (4. melléklet) költségek előzetes megtérítése mellett – a Szolgáltató közreműködésével, vagy etalon mérő közbeiktatásával tájékoztató jelleggel ellenőrzi, illetve saját kezdeményezésére bármikor ellenőrizheti a fogyasztásmérők mérési pontosságát.

c) A Felhasználó vagy a Szolgáltató bármikor kezdeményezheti a vízmérő pontossági ellenőrzését, és – ezt követően a metrológiai szerkezeti – vizsgálatát a Fejér Megyei Kormányhivatal Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóságánál. A vizsgálat időpontjáról a hatóság a kezdeményezőt 5 nappal megelőzően értesíti.

d) A Felhasználói kezdeményezheti a pontossági ellenőrzést (13. sz. melléklet) illetve a szerkezeti vizsgálatot (14. sz. melléklet) a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában is, mely megrendeléseket Szolgáltató továbbítja a mérésügyi hatósághoz.

e) Amennyiben az ellenőrző vizsgálaton a vízmérő a vonatkozó hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek megfelelt, a vízmérő cseréjének és az ellenőrző vizsgálat elvégzésének költsége a vizsgálat kezdeményezőjét terheli. Ha nem felelt meg, e költségek a mérőeszköz tulajdonosát terhelik.

f) Az ellenőrző vizsgálaton a vonatkozó hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek meg nem felelő vízmérő esetében a hibát a felülvizsgálat kérésének időpontját megelőző utolsó leolvasástól kell számítani. A vízhasználat mértékét a hibás mérésnél leírtak szerint kell számítani.

5.6. A szennyvízmennyiség mérése

ÉRVÉNYTELEN

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

b. Felhasználó által felhasznált nem víziközműből származó víz mennyiségének – amennyiben a felhasznált víz közüzemi szennyvízhálózatba kerül – mérésére a felhasználónak hiteles fogyasztásmérőt kell felszerelnie és a mérő leolvasását biztosítania kell a Szolgáltató részére.

c. Felhasználó bármikor kezdeményezheti a kalibrált szennyvízmennyiség-mérő saját költségén történő kiépítését és üzembehelyezését. Szolgáltató abban az esetben kezdeményezi kalibrált szennyvízmennyiség-mérő kiépítését, ha a Felhasználó jelentős arányban idegen (nem a víziközműből) származó vizet használ fel.

f) A szennyvíz mennyiségének mérésére csak olyan mérőeszköz alkalmazható, amelyhez a víziközmű-szolgáltató előzetesen hozzájárult. A méréssel történő csatornaszolgáltatás elszámolásának feltételeit a kalibrálás gyakoriságát a felek a közszolgáltatási szerződésben rögzítik.

g) A nem víziközműből származó víz felhasználásából keletkezett szennyvíz közműves szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról, a mérőeszköz leolvasásáról a Felhasználónak saját költségén kell gondoskodnia.

h) Nem vehetők figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál az üzletszabályzat 5.8. h) pontja szerint felsoroltak.

i) Aki a felhasználási helyen keletkezett szennyvizet önálló szennyvíz-elvezető műbe mérés nélkül vezeti, és a vizet nem kizárólag közműves ivóvízellátáshoz csatlakozva, hanem részben saját célú vízkivételi műből szerzi be, köteles a beszerzett valamennyi vízmennyiség mérésére hiteles fogyasztásmérőt működtetni, valamint a mért mennyiségekről a víziközmű-szolgáltatót rendszeresen tájékoztatni. A víziközmű-szolgáltató jogosult a mért mennyiséget ellenőrizni.

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

Saját kút mérőjének felszerelése

Saját kútra, „idegen vízre" – ha annak vize a használat után a közcsatornába kerül – Felhasználó köteles saját költségén hiteles vízmérőt szereltetni, illetve működtetni. A felszerelés szabályai megegyeznek a mellékvízmérők felszerelésének szabályaival.

5.7. Mérőeszközök leolvasása és az ide tartozó együttműködés

a) A vízmérőket (és mellékvízmérőket) lakossági felhasználóknál félévente a Szolgáltató, illetve megbízottja olvassa le. Közületi és intézményi Felhasználóknál a mérőleolvasás havonta történik. A leolvasási rendet a 15. sz. melléklet tartalmazza.
b) Felhasználó kérheti az évi négyszeri mérőleolvasást, melyből kettőt a Szolgáltató végez (és elszámoló számlát állít ki az eredmények alapján), egy - egy köztes (kettő) leolvasást pedig ellenőrző jelleggel a Felhasználó végez el, de ehhez elszámoló számla nem kapcsolódik.
c) Felhasználó kérheti a negyedévente történő mérőleolvasást és számlázást is, melyre Szolgáltatóval külön – a közszolgáltatási szerződést kiegészítő – megállapodást kell kötni, és az egyedi leolvasás, számlázás , kézbesítés többlet költségét (lásd díjjegyzék 4. sz. mellélet) Felhasználó megtéríti.
d) Leolvasási időpontokat családi házak esetében Szolgáltató napra és utcára vonatkoztatva honlapján és a megyei lefedettségű nyomtatott sajtóban teszi közzé. Tömbházak esetében a leolvasási időpontokat napra és napszakra bontva lépcsőházanként is kifüggeszti a Szolgáltató.
e) A mérők leolvasása lakossági fogyasztók esetében jellemzően délután 19 óráig, hétvégeken és munkaszüneti napokon 9-19 óra között történik.

ÉRVÉNYTELEN

f) Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasását végző személy az előzetesen jelzett időpontban nem tudta leolvasni a mérőt, erről értesítést és egy válasz-levelezőlapot hagy a levélszekrényben. Az értesítésben Szolgáltató felkínálja, hogy a Felhasználó a levelezőlapon, telefonon, a www.fejerviz,hu honlapon keresztül e-mail-ben, vagy személyesen tárgyhó 20-ig közölheti a mérőállást. Ha ez nem történik meg, a Szolgáltató az értesítésen közölt időpontban, illetve a felhasználóval egyeztetett időpontban megkísérli a második leolvasást.

g) Felhasználó által történő mérőleolvasást csak abban az esetben vesz igénybe a Szolgáltató, ha saját mérőleolvasása meghiúsult. A mérő leolvasásának, vagy a mérőállás felhasználó általi közlésének elmaradása esetén a Szolgáltató az utolsó tényleges mérőleolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztása alapján állítja ki a számlát.

h) Ha leolvasáskor Szolgáltató a megelőző időszak átlagfogyasztásánál háromszor nagyobb értéket olvas le, erről a Felhasználót helyben tájékoztatja. A tájékoztatás tényét Felhasználó a leolvasó listán tett aláírásával igazolni köteles. A helyben történő tájékoztatás elmaradása esetén a Fogyasztót a Szolgáltató 8 napon belül írásban értesíti.

i) Felhasználó köteles a mérő hozzáférését biztosítani és leolvasását lehetővé tenni. Ha kétszeri, igazolható felszólításra sem hajlandó ezt biztosítani, vagyis a Szolgáltató két egymást követő leolvasást nem tudott elvégezni,
   - bekötési vízmérők esetében a Felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződést és így a vízszolgáltatást,
   - mellékmérős elkülönített vízfelhasználóknál a mellékszolgáltatási szerződést és a mellékmérők leolvasása alapján történő számlázást

   Szolgáltató felmondhatja (lásd 10.3. pont)

5.8. Elszámolási időszakok és elszámolás

a) Az elszámolási időszakok a leolvasási rendnek megfelelően lakossági és kisközületi körben hat hónaposak (Felhasználó külön kérésére három hónaposak), közületi és intézményi körben havi bontásúak.

b) A hat havonként készülő elszámoló számlák közötti időszakban a szolgáltató 5 db, társasházaknál 2 db, (háromhavonta történő leolvasásánál 2 db) részszámlát bocsát ki. A részszámla alapja az előző 12 hónap tényleges fogyasztásából számított átlagmennyiség. E mennyiséget a következő időszakra Szolgáltató az elszámoló számlán közölve felhasználó és elkülönített Vízhasználó tárgyhó 14-ig az elkövetkező teljes elszámolási időszakra (5, illetve 2 db részszámlára) vonatkozóan ingyenesen, ezt követően arányos időszakra a díjjegyzék szerinti térítés mellett 4. sz. melléklet) módosíthat az ügyfélszolgálati irodákban, telefonon, vagy az elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül.

c) A részszámla megállapítása új felhasználó vagy új felhasználási hely esetében a felhasználóval egyeztetett átlagmennyiség vagy műszaki számítás alapján történik.

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

e) A Szolgáltató a felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát, valamint a közszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, és a Felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan elszámol.

f) Amennyiben elszámoláskor a Felhasználó számára visszatérítés jár, azt a Szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő15 napon belül, a 16. naptól kezdődően számított késedelmi kamattal együtt a felhasználónak a következők szerint visszatéríti:
   Szolgáltató a Felhasználót az adott időszak elszámoló számláján keresztül értesíti az esetleges túlfizetéséről, illetve annak mértékéről, valamint az elszámolás előtti pénzügyi egyenlegéről. E két összeg figyelembevételével megállapított visszatérítést
   1000 forint alatt a felhasználó technikai folyószámláján jóváírja,
   1000 és 5000 Ft között a postai készpénz-átutalási bizonylattal (csekkel) fizetőknek ügyfélszolgálatán keresztül kifizeti, csoportos beszedésnél visszautalja,

ÉRVÉNYTELEN

5000 forint felett postai csekken fizető felhasználónak visszaküldi, csoportos beszedésnél visszautalja.
Az értékhatárok megállapítása a Felhasználó korábbi, fennálló tartozásainak figyelembevételével történik. Nem jár visszatérítés, ha a felhasználó korábbi kiegyenlítetlen tartozása meghaladja az adott elszámolási időszak túlfizetését.
Amennyiben a jogalapot képező kezdő időpont nem állapítható meg, a késedelmi kamat az adott (elszámolási) időszak felétől esedékes.

g) Az ivóvízfogyasztás elszámolásánál a bekötési vízmérőn mért vízmennyiség az irányadó.
h) Kalibrált szennyvíz mennyiségmérő híján a szennyvíz mennyisége az 5.6.-ban leírtak figyelembevételével, a hiteles vízmérőn mért vízmennyiségnek felel meg.
A szennyvízmennyiség elszámolásánál nem vehető figyelembe
- a Szolgáltató hozzájárulásával telepített, hiteles vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat;
- vagy elkülönített mérés hiányában, a felhasználó igénybejelentése esetén, a házi kert öntözéséhez május 1.- szeptember 30. között használt ivóvízmennyiség, mely az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10 %-át elérő vízmennyiségnek felel meg.
- az a szennyvízmennyiség, ami a vízügyi hatóság engedélye alapján önálló szennyvízelhelyező műben, vagy befogadóban nyert elhelyezést;
- az a szennyvízmennyiség, amelynek a szennyvízelvezető műbe vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes hatóság megtiltotta, és elhelyezését a felhasználó igazolta;
- az a vízmennyiség, amely a házi ivóvízhálózat meghibásodása következtében a közműben elszivárgott.
- csak építési célra használt víz (építési munkákhoz Felhasználó megrendelésére és költségén mellékvízmérőt szerel fel a Szolgáltató)
- Külön ingatlanon álló garázsoknál használt vízmennyiség, ha nincs kiépített csatornarendszer.

Csatornabekötés üzembe helyezésekor nem készül külön számla, az arányosítással meghatározott díjat a következő elszámoló számla tartalmazza.

i) Elkülönített Vízhasználók általános esetben a saját fogyasztásukkal járó, mellékmérő(kö)n mért vízmennyiségen kívül – a bekötési vízmérőhöz tartozó felhasználón keresztül (pl. társasház) – kötelesek megfizetni a bekötési vízmérő és a mellékmérők összes fogyasztásának különbözetét is.
j) Ha egy bekötési mérő több ingatlan fogyasztását méri, arányszám alapján történik a számlázás. Az arányszámot a Felhasználóknak, társasháznál a közös képviselőknek kell megadni, és nyilatkozniuk kell a fogyasztás meghatározásának módjáról. (Először levonjuk a mellékmérők fogyasztását a főmérőből és utána osztjuk szét a fogyasztást az ingatlanok között, vagy először a megadott arányszám alapján szétosztjuk a fogyasztást az ingatlanok között és utána vonjuk le a mellékmérőket)

100 % -ban mellékmérésített ingatlanok elszámolása

Az érintett mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználók kérhetik a kizárólag mellékmérőkön alapuló elszámolást, amit a Szolgáltató a feltételek fennállása esetén a következők szerint teljesít.

a) Egy adott bekötési vízmérőhöz tartozó, mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználók teljes bizonyító erejű magánokiratban közlik a víziközmű-szolgáltatóval a képviseletükben eljáró személy nevét, ha az nem a bekötési vízmérő szerinti felhasználó,
b) A képviselő a csatlakozó hálózati szakasz megvalósulási állapotáról készített épületgépészeti tervet (átadási tervdokumentációt, vagy annak híján jogosultsággal rendelkező szaktervező által készített függőleges és vízszintes csőtervet az összes vízvételi hely és „ledugózott” csonk megjelölésével) a Szolgáltató rendelkezésre bocsátja.
c) A képviselő közli a víziközmű-szolgáltatóval az arra vonatkozó megállapodásukat, hogy a mellékvízmérők és a bekötési vízmérő egyidejű leolvasására – a Szolgáltató gyakorlatával összhangban – rendszeresen mely időpontban kerüljön sor.
d) A bekötési vízmérő, valamint az elkülönített vízhasználatok és más fogyasztásmérővel ellátott vízvételi helyek összesített fogyasztásának különbözetére megállapított – a beépített fogyasztásmérők hitelesítésnél megengedett hibahatárok alapján kalkulált – elfogadott mérési hiba a Szolgáltató területén egy-

ÉRVÉNYTELEN

ségesen 3 %. Erről az érintett felhasználókat a Szolgáltató legkésőbb a soron következő számla mellékleteként vagy más igazolható módon tájékoztatja.

e) Ha a bekötési vízmérő, illetve az elkülönített vízhasználatok összesített fogyasztásának különbözete meghaladja a 3 %-ot, a csatlakozó hálózati szakasz esetleges vízveszteségének és elszámolatlan vízvételeinek felülvizsgálata érdekében a víziközmű-szolgáltató a saját költségén, soron kívül (30 napon belül) ellenőrzést végez. Az ellenőrző vizsgálaton a képviselő vagy a bekötési vízmérő szerinti felhasználó biztosítja a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők, valamint a csatlakozó hálózat egyidejű, részletes műszaki felülvizsgálatának lehetőségét.

f) Ha az ellenőrzés során megállapításra kerül, hogy a csatlakozó, illetve házi ivóvíz-hálózati szakaszon a 3 %-ot meghaladó vízfogyasztást elszámolatlan vízvétel okozta, az elszámolatlan vízvétel megszüntetéséig a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők összesített fogyasztási különbözetének megfizetése, valamint a soron kívüli ellenőrzés költségei az érintett mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező vízhasználókat – eltérő megállapodás hiányában – egyetemlegesen terhelik. A megállapodásban rögzíteni kell, hogy a fogyasztáskülönbözet megfizetése kitől követelhető. Ha a követelés beszedése meghiúsul, a fizetési határidőt követően a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők összesített fogyasztási különbözetének megfizetéséről – az egyetemeleges terhelés érvényesítése mellett –a képviselő gondoskodik.
A víziközmű-szolgáltató az elfogadott mérési hibát meghaladó vízfogyasztás számlázását az elszámolatlan vízvétel megszüntetéséig alkalmazhatja.
Az elszámolatlan vízvétel megszüntetését a képviselő bejelenti a víziközmű-szolgáltatónak.

g) Ha valamely mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező, fenti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó:
a) mellékvízmérőjének hitelesítéséről nem gondoskodott,
b) három egymást követő alkalommal nem teszi lehetővé a megállapított időpontban a mellékvízmérő leolvasását, vagy
c) 60 napot meghaladó fizetési késedelembe esett
az egyéb jogkövetkezmények viselése mellett tűrni
köteles, hogy a Szolgáltató az adott felhasználási
hely ivóvízfogyasztását korlátozza vagy előrefizetős ivóvízmérőt helyezzen
el a mérési helyen.

5.9. Elszámolás leolvasás elmaradása, hibás mérés és álló mérő esetén

a) Ha a mérőt nem lehetett leolvasni a vízmennyiséget az utolsó tényleges leolvasást megelőző 12 hónap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és az elszámolási időszak napjainak szorzata alapján kell elszámolni.

b) Ha a fogyasztásmérő rendellenesen vagy hibásan működik, nem mér, nem lehet leolvasni, illetve a hitelesítés ideje lejárt, a mérőeszköz adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

c) A hibás mérés időtartama:
- 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 e megállapodás hiányában az utolsó mérőleolvasásától a hibás mérés bejelentésének időpontjáig eltelt időszak, de legfeljebb 12 hónap.

d) A hibás méréssel érintett időszakban az elfogyasztott víz mennyiségét a hibás mérés időtartamának kezdete előtti, utolsó tényleges leolvasást megelőző 12 hónap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a hibás mérés időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni.

ÉRVÉNYTELEN

e) A 12 hónap alapján meghatározott átlagfogyasztás helyett a hibás mérést megelőző 12 hónapon belüli utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztását veszi figyelembe a Szolgáltató, ha az a felhasználó számára kedvezőbb.

f) Házi ivóvízhálózat meghibásodása esetén, amennyiben a hibára utaló jelet

- a Szolgáltató a mérő leolvasásakor, ellenőrzésekor vagy cseréje során észlelte, a Felhasználót a helyszínen szóban, vagy ha ez akadályba ütközik, haladéktalanul írásban, igazolható módon tájékoztatja a tapasztaltakról és a Felhasználó feladatairól,
- a Felhasználó a házi ivóvízhálózat rendszeres ellenőrzésekor észlelte, köteles a Szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni, illetve a hiba kijavítását azonnal megkezdeni.

g) A Szolgáltató a felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül köteles a helyszínen ellenőrzést kezdeményezni, melynek lefolytatásában a Felhasználó köteles együttműködni.

h) Amennyiben a Felhasználó a hiba bejelentését elmulasztja, vagy a Szolgáltató általi ellenőrzés lefolytatásában nem működik együtt, illetve a hibát bejelentés nélkül kijavíttatta, de ezt nem tudja számlával igazolni a i – k) pontokba foglaltak nem alkalmazhatók, és a meghibásodás időszakában mért teljes vízmennyiség számlázható.

i) 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, csak az utolsó mérőleolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztásának megfelelő csatornadíj számlázható a meghibásodás teljes időszakában. Ha víz a csatornába jutott, a számlázandó szennyvíz mennyisége a j) pontokba foglalt szennyvízmennyiségnek felel meg.

j) A meghibásodás teljes időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot lehet tekinteni.

k) A házi ivóvízhálózat meghibásodásakor az elszámolt víz mennyisége

- a kötelező ellenőrzési időszaknak megfelelő időtartam alatt (maximum egy hónapon át) a meghibásodás bejelentése előtti utolsó mérőleolvasást megelőző 12 hónap összes fogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztásának és az eltelt (maximum 30 nap) szorzatának,
- a meghibásodás teljes időszakának többi napján a hiteles vízmérővel mért tényleges mennyiségnek felel meg.

l) A felek az elszámoló számlában, illetve a vizsgálat lezárását követő 15 napon belül, kötelesek egymással elszámolni.

m) Ha a fogyasztásmérő a Felhasználó általi kizárólagos őrizete nem biztosítható, és a mérőt, illetve zárjait manipulálták, a meglévő közszolgáltatási szerződés, illetve vízmérőhely esetén, legfeljebb 30 napos időtartamra számolható el a mérő által megmért alacsony fogyasztás. Az elszámolási időszak többi részére az előző leolvasás előtti 12 hónap egy napra jutó átlagfogyasztását kell megszorozni az elszámolási időszak maradék napjainak a számával.

n) Ha a vízmérő mérőszerkezetének rongálása vagy a felhasználó egyéb felróható magatartása (pl.: mérőelfagyás) miatt az elszámolt víz mennyiségét méréssel nem lehet megállapítani, az elszámolt víz mennyiségét a bekötési-, illetve mellékvízmérő térfogatárama alapján számítással kell megállapítani. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát.

A maximális számlázható mennyiség a lakossági bekötéseknél alkalmazott vízmérők esetén:

- 13 mm-es mérő: névleges térfogfatáram Qn= 1,5 m^3/óra x 500 óra = 750 m^3

- 13 mm-es mérő (MID szerint gyártott és hitelesített): névleges térfogatáram Qn= 2,5 m^3/óra x 500 óra =

ÉRVÉNYTELEN

1250 m^3

- 20 mm-es mérő: névleges térfogatáram Qn= 2,5 m^3/óra x 500 óra = 1250 m^3
- 20 mm-es mérő (MID szerint gyártott és hitelesített): névleges térfogatáram Qn= 4,0 m^3/óra x 500 óra = 2000 m^3

5.10. Elszámolás mérőeszköz hiányában

Mérés hiányában(nincs fogyasztásmérő) az elszámolás a 16. számú melléklet szerinti átalánymennyiségek figyelembevételével történik.

5.11. Közkifolyók és tűzcsapokról történő felhasználás szabályai

a) A közkifolyók vizét az ingatlanon kívül ellátottak, vagy ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése alatt álló ingatlanok lakói vehetik rendszeresen igénybe, háztartási vízszükségletük biztosítására.
b) A vízfogyasztás mennyiségét vízmérő hiányában arányosítással, átalánnyal, vagy műszaki számítással állapítja meg a Szolgáltató
c) Az ivóvíz-törzshálózatról történő közterületi vízvétel az önkormányzat vízfogyasztásának minősül, a díjat a víziközmű-szolgáltatónak a települési önkormányzat fizeti. A vízfogyasztás mennyiségét ivóvízmérő hiányában arányosítással vagy műszaki számítással kell megállapítani.
d) A közkutak,. illetve tűzcsapok vizének alkalmi igénybevételét a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában kell kezdeményezni a 17. sz melléklet kitöltésével.
e) Fentiektől eltérő vízvételezés jogszerűtlen, ha a szolgáltató ilyet tapasztal, azt jegyzőkönyvezi (18. sz. melléklet), a vételezett víz árát kifizetteti és vízjogi szabálysértés miatt az illetékes hatósághoz fordul.

5.12. Elszámolás felhasználó saját kútja esetén

a) A Felhasználó tulajdonában lévő és a Felhasználó által üzemeltetett saját (egyedi vízbeszerzési) vízkivételi helyen a kitermelt víz mennyiségének – amennyiben a víz a szennyvízhálózatba kerülhet – mérésére a Felhasználó költségére hitelesített vízmérőt kell felszerelni. A saját vízkivételi helyen felszerelt vízmérő hitelesítéséről a felhasználónak kell gondoskodnia, plombálását a Szolgáltató végezheti.
b) Szolgáltató az így mért vízmennyiség után számlázza a csatornaszolgáltatást.

6. A Felhasználó (tulajdonos, bérlő, más jogcímen használó) jogai és kötelezettségei

6.1. Fizetési módok, gyakoriságuk és formai feltételei

a) Felhasználó a Szolgáltató által kézbesített számlákat (elszámoló számla, részszámla, végszámla) az azokon megjelölt fizetési határidőn belül kell, hogy kiegyenlítse. A fizetési határidő a számla kézbesítésétől számítottan legalább 8 nap.
b) A kiegyenlítés módja történhet pénzintézeten keresztül történő csoportos beszedési megbízással, átutalással, vagy postai készpénz-átutalási megbízáson keresztül.
c) A pénzintézeten keresztül történő számlakiegyenlítés Felhasználó a pénzintézetnél kezdeményezheti.
d) Szolgáltató késedelem esetén a PTK szerinti késedelmi kamatot számít fel.
e) Indokolt esetben Felhasználó a Szolgáltatótól részletfizetési lehetőséget kérhet. (lásd még 11.6. pont)

6.2. Alkalmazott díjak

a) A szolgáltatási díjakat a MEKH javaslatára az illetékes miniszter hirdeti ki. A szerződés a szerződéskötéskor érvényes díjat tartalmazza.

ÉRVÉNYTELEN

b) A mindenkor érvényes díjak a cég honlapján, ügyfélszolgálati irodáiban az üzletszabályzat folyamatosan aktualizált 24. sz. mellékletéből ismerhetők meg.
c) A díjak megváltozásáról a Felhasználó az előbbieken kívül a számlákon keresztül értesül.
d) Díjak változásakor Szolgáltató csak kivételes esetben végez mérőleolvasást. Az új díjak érvényesítése az elszámolási időszak arányos megbontása alapján történik.

6.3. Házi ivóvíz- és szennyvízhálózat üzemeltetése, rendszeres ellenőrzése és karbantartása

a) A házi víziközmű-hálózat üzemeltetése és azon – a szolgáltatási pont utáni hálózaton – előállt meghibásodások javítása a Felhasználó felelősségi körébe tartozik.
b) A Felhasználó köteles házi víziközmű-hálózatát és annak működését rendszeresen ellenőrizni. (lásd még 5.8, 5.9. pontot)
c) A rendszeresség sűrűségének és az ellenőrzés mélységének a meghatározása és gyakorlata a Felhasználó kockázata és az ő felelősségi körébe tartozik. Szolgáltató a havi rendszerességet tartja szükségesnek.
d) Mivel a házi vízhálózat a vízmérő működésén keresztül bármikor egyszerűen ellenőrizhető, Szolgáltató legfeljebb az ajánlott ellenőrzési időtartamnál nem hosszabb időszakra fogad el rejtett vízhibásodásra való hivatkozást.
e) A házi ivóvízhálózat rendszeres ellenőrzésének elemei: a vízmérő működőképességének és a vízmérőhely állapotának az ellenőrzése, a házi ivóvízhálózat hibátlan mivoltának ellenőrzése (zárt vízvételi helyek esetén a vízmérő csillagkereke – esetleges lengés kivételével – nem mozoghat.)
f) A házi csatornahálózat rendszeres ellenőrzésének elemei:
A szennyvízelfolyás ellenőrzését a bekötés végpontján lévő tisztítónyílás, illetve tisztítóakna felnyitásával és szemrevételezésével ajánlott megtenni. Ellenőrizendő az akna, a tisztítónyílás állapota, a szennyvíz szabad elfolyása, illetve zárt állapotú vízvételi helyek mellett a talajvíz esetleges bejutása a házi csatornarendszerbe.
g) Az előírt víziközmű-szolgáltatói ellenőrzés nem mentesíti a Felhasználót a tulajdonában lévő csatlakozó és házi ivóvízhálózat, házi szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának kötelezettsége alól.
h) A belső hálózat, illetve mérő meghibásodása esetén az elszámolás az 5.9. pontban részletezett.

6.4. Házi vízhálózat és vízmérőhely használata

a) A Felhasználó köteles gondoskodni a vízmérőakna, vagy vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztántartásáról, a vízmérő és szerelvényei fagy elleni megfelelő védelméről, üzemképes állapotának fenntartásáról.
b) A Felhasználó köteles a vízmérőhely állagát a vízmérési hely kialakításának előírásai szerinti állapotban tartani. Ha a vízmérőhelynek vagy egy részének állapota a leolvasást és a mérőhöz való hozzáférést nem teszi lehetővé, erről a Szolgáltató a Felhasználónak értesítést küld. Az értesítés alapján a Felhasználó a felújításról, átalakításról 30 napon belül köteles gondoskodni.
c) A vízdíjelszámolás alapjául szolgáló vízmérők és a leszerelésüket megakadályozó zárak sértetlen megőrzéséért és védelméért a Felhasználó felelős, és a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő – beleértve annak minden tartozékát - javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá hitelesítésének költségeit köteles a víziközmű-szolgáltatónak megtéríteni. (lásd még 11.7.) pontot)
d) Tilos a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevétel.
e) Tilos a víziközmű-rendszer közegészségügyi vagy műszaki veszélyeztetése. Ezért tilos az ivóvíz törzshálózatra kapcsolt házi rendszert saját kútból (vízbeszerzési helyről) jövő vezetékkel összekötni, illetve villamos földelésnek használni.
f) Nem lakossági Felhasználó csak a közszolgáltatási szerződés szerinti vízmennyiséget veheti igénybe. Megnövekedő igényét előzetesen egyeztetnie kell Szolgálattóval.

ÉRVÉNYTELEN

6.5. A házi szennyvízhálózat használata, bebocsátás a törzshálózatba

~~Felhasználó a házi szennyvízhálózat építési követelményeknek megfelelő kialakításáról, üzemképes állapotának fenntartásáról, a házi szennyvízátemelők energiaellátásáról és rendszeres ellenőrzéséről köteles gondoskodni.~~

a) A lakossági felhasználó háztartási szennyvizét a törzshálózatba juttató szivattyúnak, vákuumszelepnek és ezek műtárgyainak, szerelvényeinek (a továbbiakban együtt: szennyvíz beemelő) a szennyvízelvezető törzshálózattal egyidejű kiépítése - a Szolgáltatóval történő eltérő megállapodás hiányában - az ellátásért felelős feladata,
a működtetése működőképességének és üzembiztonságának, üzemképes állapotának folyamatos fenntartása a Szolgáltató feladata.

A szennyvíz beemelő működtetéséhez a Felhasználó biztosítja:
a szennyvíz beemelő megközelítésének és hozzáférhetőségének korlátozásmentes lehetőségét, valamint eltérő műszaki kialakítás vagy megállapodás hiányában a szennyvíz beemelő folyamatos energiaellátását. Az utóbbihoz szükséges – felhasználási helytől független – energiahálózattal történő kiváltásról az ellátásért felelős gondoskodik.

b) A szennyvíz-törzshálózatba, vagy a szennyvízelvezető műbe csak használati és külön jogszabályban vagy hatóság határozatában meghatározott ipari szennyvíz vezethető be.
c) Ipari jellegű, vagy zsíros, olajos szennyvizek csak előtisztítón, illetve zsírfogón, olajfogón keresztül bocsáthatók be a csatornába
d) A szennyvízcsatornába csak olyan anyagok kerülhetnek, amelyek a csatornarendszert és a tisztítótelepet, ezek működését nem zavarják, nem károsítják, nem veszélyeztetik a dolgozók egészségét, valamint a szennyvíziszap környezetvédelmi követelményeknek megfelelő, biztonságos elhelyezését, lerakását, vagy felhasználását nem akadályozzák.
e) A szennyvízcsatornába nem bocsátható be:
- durva, darabos anyag (szemét, törmelék, fonal, vatta, tampon, pelenka stb.)
- darabos gyümölcs, zöldség, csonthéjas gyümölcsök magvai, gyümölcsszármazékok, (pl. cefre, borseprű),
- állattartásból származó trágya, trágyalé,
- állati tetem, hús, belsőség,
- zsír, olaj, olajszármazékok, fáradt olaj, benzin
- mérgező, maró és más vegyi anyag (sav, lúg, festék, növény-védőszer, gyógyszer)
- csapadékvíz (esővíz, hóolvadék) és talajvíz

f) Amennyiben elválasztó rendszerű szennyvízelvezető hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, a Szolgáltató kétszeri felszólítás után jogosult a hatóságon keresztül a jogellenes állapot megszüntetését kezdeményezni, és a 19. sz. melléklet szerint számított csapadékvíz-mennyiséget számlázni a bekötött ingatlan tulajdonosának, illetve felhasználójának, valamint a 10sz. melléklet szerinti kötbért érvényesíteni. A számlázott időszak a Felhasználó ellenkező bizonyításáig 5 év.

ÉRVÉNYTELEN

7. A szerződés teljesítésében résztvevő harmadik fél és a velük való kapcsolat

7.1. Vízvezetési szolgalmi jog

a) A szolgalmi joggal érintett ingatlanrészen a vízügyi hatóság vízvezetési szolgalmi jogot alapító határozatában leírt korlátozások az érvényesek, és nem végezhetők a határozatban rögzített tiltott tevékenységek.
b) A szolgalmi joggal érintett területre a bejutást az ingatlan tulajdonosa lehetővé kell hogy tegye, oda a Szolgáltató előzetes értesítés nélkül is bemehet és munkát végezhet, melyet az ingatlan tulajdonosa, más jogcímen használója tűrni köteles.

c) Ha a munkavégzéssel (jellemzően hibajavítással) összefüggésben a Szolgáltató az ingatlantulajdonos jogszerűen épített létesítményeiben, az ingatlan növényzetében, jogszerűen végzett tevékenységben kárt okoz, a keletkezett kárt Szolgáltató köteles megtéríteni.

8. Eljárás üzemzavar és korlátozás esetén

a) Ha az ivóvíz szolgáltatása a belterület legalább 20%-át, vagy 500-nál több főt érintően előre tervezetten legfeljebb 12 órát, vagy üzemzavar esetén legfeljebb 6 órát szünetel, a Szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről tartálykocsival szállított vízzel, vagy más módon gondoskodik, a létfenntartáshoz szükséges 10 liter/fő/nap mennyiségben. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szolgáltatás kimaradás esetén 15 liter/fő/nap, 24 órát meghaladóan 20 liter/fő/nap a biztosítandó ivóvízmennyiség, de már 10 lakás esetén is biztosítja a Szolgáltató a pótszolgáltatást.
b) A szolgáltatás szünetelése esetén a Szolgáltató az ivóvízellátásról úgy gondoskodik, hogy ahhoz az érintettek 300 méteres körzeten belül hozzájuthassanak.
c) Csatornaszolgáltatásnál a szolgáltatás szüneteltetésére nem kerülhet sor.
d) A szolgáltatást a Szolgáltató közérdekből korlátozhatja. A szolgáltatás korlátozása akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi vagy egyéb követelmény (különösen hálózatfejlesztés, jelentősebb üzemzavar-elhárítás) teszi indokolttá.
e) Ha a szolgáltatáshoz rendelkezésre álló vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken, a vízfogyasztás a helyi rendelet szerinti tervnek megfelelően korlátozható. A vízkorlátozást a jóváhagyott tervnek és a megállapított fogyasztási rendnek megfelelően a jegyző rendeli el.
f) A Felhasználó a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását vagy szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles.
g) A Felhasználók tájékoztatását az üzemzavarról, a korlátozásról és a szolgáltatás minőségének változásáról az üzletszabályzat 15.1. pontja tartalmazza.

9. A szolgáltatás szüneteltetésének szabályai

a) A víziközmű-szolgáltatás a Felhasználó kérésére legfeljebb 2 éves időtartamra szüneteltethető, ha:
- a Felhasználó írásban kéri (20. sz. melléklet),
- a felhasználó nyilatkozik, hogy a felhasználási helyen vízfelhasználás nincs;
- írásban megkötött közszolgáltatási szerződés van;
- a Felhasználó – amennyiben az ingatlanon szennyvízbekötés is található – nyilatkozik, hogy saját kútból származó egyéb vizet a szennyvíz-tok hálózatba nem vezet;
- a Felhasználó a szüneteltetés díját a víziközmű-szolgáltató részére megfizette (díjjegyzék 4. sz. melléklet);
- a szüneteltetés végrehajtását jelentős anyagi ráfordítást igénylő műszaki körülmények nem akadályozzák.

b) A Szolgáltató a szüneteltetés megkezdésével egy időben záró számlát készít, melyet a felhasználó köteles a szüneteltetést megelőzően kiegyenlíteni.
c) Amennyiben a Felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni. A bekötővezeték elzárásával járó többletköltséget valamint a szabálytalan közműhasználat miatt felszámított díjat a Felhasználó köteles a Szolgáltatónak megtéríteni.
d) A Felhasználó a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó nyilatkozatát kétévente kérheti a szolgáltatónál megújítani. Ha a Felhasználó a nyilatkozatát nem újítja meg, akkor a szüneteltetés megszűnik. Szolgáltató jogosult a kérelem megújításával egyidejűleg a felhasználási helyet ellenőrizni.
e) Szolgáltató a szüneteletetés alatt szolgáltatási díjat nem számol el.

10. A szerződés megszűnésének esetei

10.1. A szerződés időtartama, a szerződés megszűnése

ÉRVÉNYTELEN

A közszolgáltatási szerződés – ettől eltérő megállapodás hiányában – határozatlan időtartamra jön létre.
A közszolgáltatási szerződés megszűnik,

- ha a Felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre nézve a víziközmű-szolgáltató új közszolgáltatási szerződést kötött,
- ha a felhasználási hely megszűnt,
- rendes felmondással
- azonnali hatályú felmondással

10.2. A rendes felmondás szabályai

a) A rendes felmondás a Szolgáltató részéről lakossági Felhasználó esetében nem lehetséges.
b) Nem lakossági felhasználónál 45 napon túli díjtartozás esetén az ivóvíz szolgáltatás felfüggeszthető, az ezt biztosító közszolgáltatási szerződés 30 napos határidővel felmondható a Szolgáltató által.
c) A Felhasználó a csatornaszolgáltatást csak a vízügyi hatóság által engedélyezett, vagy előírt szennyvízelhelyezés esetén mondhatja fel..

10.3. Azonnali hatályú felmondás

A közszolgáltatási szerződés a Szolgáltató azonnali hatályú felmondásával megszűnik ha:
a) annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez, (kivéve ha ez a Szolgáltató hozzájárulásával történt),
b) a Felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, ellenőrzése, leolvasása érdekében és a Szolgáltató a felhasználót az együttműködésre a legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre.
A Felhasználó felszólítása az tértivevényes levélben, vagy más, az átvétel igazolására alkalmas módon történik, a második felszólítás kiküldésére leghamarabb az első felszólítás kézhezvételét követő tizenötödik napon kerül sor.
A felmondás vonatkozásában a Felhasználó együtt nem működés körébe tartozik az engedély nélküli vagy engedélytől eltérő bekötés vagy mérőhely kialakítás, átalakítás, fenntartás, karbantartás, a mérőberendezés megkerülésével történő szolgáltatás-igénybevétel, a felhasználási hely mérősítésének, a mérőcserének, a mérőhely ellenőrzésének vagy a leolvasásnak az akadályozása.
c) a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.
d) A mellékszolgáltatási szerződés az alkülönített vízhasználó 30 napos határidővel, a Szolgáltató a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel felmondhatja. A Szolgáltató mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a szerződés felmondásával egyidejűleg tájékoztatja a bekötési vízmérő szerinti felhasználót, valamint a 100 %-os mellékmérősítés esetén az adott felhasználási hely „képviselőjét”

10.4. Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

a) Ha régi Felhasználó helyébe új Felhasználó lép, az együttesen leolvasott mérőállás alapján végszámla készül a régi Felhasználónak.
b) Egyéb esetben a mérőleolvasást a Szolgáltató végzi, és záró számlát állít ki a Felhasználónak.

ÉRVÉNYTELEN

11. A szerződésszegés kezelése, a szabálytalan igénybevétel főbb esetei és jogkövetkezményei

11.1. A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje

Lásd az 5.1, 5.3, 6.3. pontokban leírtak szerint

11.2. A szerződésszegés estei

~~a)~~b) A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- nem értesíti az előírt határidőben a felhasználót a karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,
- a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala – az ellátórendszer teljesítőképességének keretein belül – a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg,
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,
- olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére jogszabály vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi,
- az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

b) A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,
- a víziközmű-szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,
- a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítés vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a víziközmű-szolgáltató részére nem teszi lehetővé,
- vagy – ha erre megállapodás a felhasználót kötelezi – ezek javításáról vagy a cseréjéről, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfagyás elleni védelméről nem gondoskodik,
- az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

c) Lejárt hitelességű vagy lejárt kalibrációval rendelkező fogyasztásmérő esetében a Szolgáltató vagy a felhasználó a szerződésszegés jogkövetkezménye alól akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, cseréje vagy beszerelését megakadályozó zárral, illetve plombával történő ellátása a másik fél érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre.

d) Szerződésszegés esetén a 10. sz. mellékletben meghatározott mértékű kötbért érvényesíthet az arra jogosult fél.

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

a) Amennyiben a szakértői vizsgálat a szabálytalan közműhasználat tényét

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

11.3. A szerződésszegő Felhasználóval történő egyeztetés szabályai

A Felhasználó szerződésszegését a Szolgáltató bizonyítja.
Szolgáltató az üzletszabályzatban részletezett ügymenet szerint, minden esetben tértivevényes, vagy átvételi igazolására alkalmas értesítésben hívja fel a Felhasználó figyelmét a szerződésszegésre, egyben 8 napos határidővel lehetőséget biztosít a Szolgáltatónál tett felszólalási, illetve jogorvoslati lehetőségekre. Ha a Felhasználó felszólalása során olyan körülményt tár fel, mely az eredeti bizonyítást kétségessé teszi, Szolgáltató álláspontját felülvizsgálja. Ha a Felhasználó a 8 napos határidőn belül nem él a felszólalás lehetőségével, illetve felszólalás esetén a Felhasználó szerződésszegése továbbra is bizonyított marad, a Szolgáltató érvényesíti a jogkövetkezményeket.
A Felhasználóval történő egyeztetés egyéb szabályai az 5.4, 5.7, 11.4. -11.8., pontokban leírtak szerint történik.

ÉRVÉNYTELEN

11.4. A szolgáltatás felfüggesztése és korlátozása, valamint a tartozás rendezése utáni visszaállításra vonatkozó szabályok

a) Ha a lakossági felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
és a Felhasználó által kezdeményezett fizetési haladékról vagy részletfizetési lehetőségről az egyeztetés nem vezetett eredményre,
továbbá a Szolgáltató a Felhasználót fizetési kötelezettsége teljesítésére kétszer írásban felszólította,
valamint a Szolgáltató az illetékes egészségügyi hatóságot előírásszerűen kétszer értesítette, és a hatóság a hozzájárulást megadta,
a Szolgáltató – a létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett és az illetékes egészségügyi hatóság hozzájárulásával
- az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el,
- a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben vagy mennyiségben korlátozhatja,
- lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja (20 l/fő/nap mennyiségben, legfeljebb 150 m távolságon belül))
- előrefizetős mérőt helyezhet el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval megállapodott.

b) A korlátozás nem alkalmazható egészségügyi és gyermekintézmények esetében, továbbá lakossági felhasználó részére végzett közműves szennyvízelvezetés és - tisztítás esetében.

c) nem lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

d) A lakossági felhasználóval szemben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a Szolgáltató a lakossági felhasználót előre értesítette. Az értesítés és az intézkedési időszak között legalább 8 napnak el kell telnie. Az értesítésben a Szolgáltató meghatározza azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani. Az értesítés teljesen tartalmazza a lakossági felhasználóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt.

e) Ha a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását megelőző postai úton továbbított tértivevényes, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató által kiküldött írásbeli értesítés első kézbesítése azért volt sikertelen, mert a kézbesítést végző a küldeményt, „az átvételt megtagadta”, jelzéssel adta vissza, akkor a küldeményt kézbesítettnek – a címzettel közöltnek – kell tekinteni azon a napon, amelyen a kézbesítetlen küldeményt a kézbesítőtől a Szolgáltató visszakapta.
Ha a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztéséről vagy korlátozásáról szóló írásbeli értesítés a Szolgáltatóhoz „nem kereste” vagy „nem vette át” jelzéssel érkezik vissza, az iratot – ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

f) A Szolgáltató a felhasználó fizetési kötelezettsége (díjtartozás és a korlátozással, felfüggesztéssel kapcsolatos költségek) teljesítésének igazolását követően a víziközmű-szolgáltatást 3 naptári napon belül teljes körűen visszaállítja. Ennek elmaradása esetén a Szolgáltató a 10. sz. mellékletben meghatározott kötbért fizet a Felhasználónak.

g) Szabálytalan közműhasználat esetén a Szolgáltató az üzletszabályzatában 10. sz. mellékletében meghatározott mértékű kötbér érvényesítésére jogosult. Amennyiben a felhasználó a záró bélyeg vagy plomba hiányát nem jelentette be, abban az esetben a víziközmű-szolgáltató kártérítési igényt érvényesíthet, továbbá jogosult a víziközmű-szolgáltatás korlátozására és felfüggesztésére, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen nem állíthatók helyre.

i) Ha a víziközmű-szolgáltatónak a felhasználási helyre vonatkozóan korábbi közszolgáltatási szerződés alapján rendezetlen követelése áll fenn, akkor az adott felhasználás hely tekintetében a szolgáltatást – a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény 58. § (1) bekezdés alapján – korlátozhatja.

ÉRVÉNYTELEN

j) Elkülönített (mellékmérős) vízfelhasználóknál a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel Szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződést felmondja, és nem készít számlát az elkülönített felhasználási hely fogyasztásáról.
k) 100 %-ban mellékmérősített elkülönített vízfelhasználási helyeknél az 5.8. pont, „100%-ban mellékmérősített ingatlanok elszámolása" cím g) pontjában leírtak szerint jár el a Szolgáltató.

11.5. A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok

a) Ha a felhasználási hely víziközmű-rendszerbe történő bekötése a víziközmű-szolgáltató beleegyezése nélkül valósult meg, vagy ha mért fogyasztás csökkenését eredményező szabálytalan műszaki beavatkozás ténye állapítható meg, és a víziközmű-szolgáltató polgári jogi igényt érvényesít, az ellenkező bizonyításáig úgy kell tekinteni, hogy a jogellenes állapot az igénybejelentést megelőző 5 évvel korábbi időpontban kezdődött.
b) A vízmérő leszerelését megakadályozó zár (plomba) sérülésére a víziközmű-szolgáltató abban az esetben hivatkozhat, ha azt a felhasználó dokumentáltan, azonosítható módon, sérülésmentes állapotban vette át tőle.
c) A plombák számáról, azonosítójáról és sérülésmentes külsejéről a fogyasztásmérő felszerelésekor, továbbá a felhasználási helyen végzett ellenőrzéskor a felhasználót írásban, illetve a jegyzőkönyvben tájékoztatja a Szolgáltató.
d) Lejárt hitelességű fogyasztásmérő esetében a Szolgáltató szabálytalan vízhasználatra kizárólag abban az esetben hivatkozhat, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, cseréje a Felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre, és ennek érdekében a felhasználási helyre való bejutást kezdeményezte.
e) A fogyasztásmérő állapotával, működésével összefüggésbe hozható szerződésszegés megállapíthatóságának alapfeltétele hogy a mérő a felhasználó kizárólagos őrizetében legyen. Szolgáltató új közszolgáltatási szerződések megkötésekor ezt a kizárólagos őrizetet feltételnek szabja.
f) Ha a fogyasztásmérő nincs a Felhasználó kizárólagos őrizetében és azt megrongálták, manipulálták, megfordították stb., a mérőcsere költségeit Szolgáltató és Felhasználó egyenlő arányban viseli, az elszámolható vízmennyiség az 5.9. n) pont szerinti.

11.6. Védendő felhasználók, az igénybevehető, fizetést könnyítő szolgáltatások

A) Szociálisan rászoruló védendő felhasználók

Szolgáltató a fizetést könnyítő megoldásoknál a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvényben, és annak végrehajtásáról szóló kormányrendeletben megszabottaknál kedvezőbb szabályokat alkalmaz. Emiatt a szociálisan rászoruló felhasználónak nem kell kérnie nyilvántartásba vételét és nem kell benyújtani a rászorultságát bizonyító igazolásokat, ezekről a szolgáltató sem vezet nyilvántartást.

a) Szolgáltató valamennyi lakossági felhasználó részére részletfizetést tesz lehetővé a következők szerint:

A részletfizetést az ügyfélszolgálati irodákban, vagy levélben, illetve az elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül lehet kezdeményezni. A felhasználó díjhátralékának megfizetéséhez Szolgáltató legfeljebb hat havi részletfizetést biztosít.

A részletfizetési lehetőség mértéke

- Egy havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén két hónap,
- Háromhavi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén öt hónap,
- Háromhavi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén hat hónap,

b) Részletfizetésnél a szolgáltató nem alkalmaz késedelmi kamatot.
c) Részletfizetési megállapodás megkötésekor az első részletet a felhasználónak ki kell egyenlítenie.

d) Szolgáltató valamennyi ezt igénylő lakossági felhasználójának 60, de legfeljebb 90 nap fizetési haladékot biztosít

- ~~Egy havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén két hónap,~~

ÉRVÉNYTELEN

- ~~Háromhavi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén öt hónap,~~
- ~~Háromhavi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén hat hónap,~~

e) Ha bármely lakossági felhasználó 45 napot meghaladó fizetési késedelembe esett, Szolgáltató 15 napon belül írásban tájékoztatja a részletfizetési lehetőségekről, illetve a fizetési haladékról.
f) A részletfizetési kedvezményt, illetve fizetési haladékot a felhasználónak az erről szóló írásos tájékoztatás kézhezvételétől 15 napon belül kell kérnie.
g) Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék egy felhasználási hely díjtartozásának rendezéséhez egyidejűleg, illetve párhuzamosan nem igényelhető.
12 hónapon belül egy alkalommal kérhető, illetve adható részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék.
h) A részletfizetésről, illetve fizetési haladékról a Szolgáltató és a Felhasználó megállapodást köt. Ha a megállapodásban rögzített feltételeket a Felhasználó nem teljesíti, illetve megszegi, Szolgáltató a megállapodást azonnali hatállyal felmondja.
i) A részletfizetési, vagy fizetési haladékról szóló, érvényes megállapodásban rögzített időtartamon belül Szolgáltató a fogyasztást nem korlátozhatja, illetve nem függesztheti fel.
j) Szolgáltató Felhasználó vagy a támogató szervezet kérésére lakásfenntartási támogatáshoz igazolást ad ki a vízfogyasztásról, illetve adott időszak számláiról, illetve arról, ha nincs a Felhasználónak tartozása..

B) Fogyatékkal élő lakossági felhasználó támogatása

A fogyatékkal élő lakossági felhasználó a védendő felhasználói nyilvántartásba történő felvételére való jogosultságát a 25. sz. melléklet szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával kérheti az ügyfélszolgálatokon.
Ha
a) a kérelmező 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 25. melléklet szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával;
b) a kérelmező fogyatékossági 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 25. melléklet szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával; vagy
c) a víziközmű-szolgáltatás megszüntetése, felfüggesztése a lakossági felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, a 25. melléklet szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával
igazolhatja.

d) A fogyatékosság jellegét, amely a fogyatékkal élő felhasználót alkalmatlanná teszi
- a fogyasztásmérő leolvasására,
- mérőállás közlésére,
- a számla olvasására,
- vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére,
- továbbá a c) bekezdésben foglaltak esetleges fennállását
  - a kezelőorvos, ennek hiányában a háziorvos igazolja a 25. melléklet szerinti nyomtatvány kitöltésével.
  - Ha a rehabilitációs szakigazgatási szerv, a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal szakvéleményezési hatásköre az érintettre kiterjed, a kezelőorvos és a háziorvos a 25. melléklet szerinti nyomtatványt e szerv szakvéleménye alapján tölti ki.

ÉRVÉNYTELEN

e) A víziközmű-szolgáltató a fogyatékkal élő Felhasználót a rászorultság igazolását követő 8 napon belül tájékoztatja, a nyilvántartásba vételről, valamint a Felhasználó által igénybe vehető kedvezményekről, továbbá az adatváltozás és a védettség minden év március 31- ig történő igazolásának módjáról.

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

g) A c pont szerinti felhasználóval egy háztartásban élő fogyatékkal élő személyre tekintettel a fogyatékkal élőnek nem minősülő felhasználó is kérheti a fogyatékkal élő személyek nyilvántartásába vételét, de ugyanazon fogyatékkal élő személyre tekintettel csak egy felhasználó egy felhasználási hely vonatkozásában szerepelhet a nyilvántartásban jogosultként.

h) Az a) és b) bekezdés szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő felhasználót megillető különleges bánásmód:
- havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
- készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,
- a számla értelmezéséhez az érintett víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség (helyszíni számlamagyarázat, számlafordíttatás),
- az ügyintézésben való helyszíni segítségnyújtás

i) A fogyatékkal élő felhasználó nyilvántartásába történő felvétel iránti kérelmében nyilatkozik arról, hogy az h) bekezdésben felsorolt szolgáltatások közül melyekre tart igényt. Az igényelt szolgáltatást legkésőbb a nyilvántartásba vételt követő 30. naptól biztosítja a szolgáltató.

j) A fogyatékkal élő felhasználó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, Szolgáltató nem köteles teljesíteni.

k.) A 25. melléklet szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit üzemszünet esetén értesíteni kell.

l) Jogosultságának ismételt igazolására a fogyatékkal élő felhasználó első ízben a nyilvántartásba történő felvételét követő naptári évben köteles.
a nyilvántartásában szereplő felhasználó nyilatkozatát évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja. Az így igénybe venni kívánt szolgáltatást a módosítási igény beérkezését követően, 30 napon belül kell biztosítani a felhasználó számára.

m) 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.

11.7. Az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei (kötbér, késedelmi kamat)

Szerződésszegés, illetve szabálytalan közműhasználat esetén a 10. sz. melléklet szerintimértékű kötbért érvényesíthet az arra jogosult fél.

11.8. A követeléskezelés szabályai

a) Ha a Felhasználó (és elkülönített Vízhasználó) díjfizetési kötelezettségét a számlán szereplő határidőre nem teljesíti, a Szolgáltató a PTK szerinti késedelmi kamat felszámítására jogosult. A kamatfizetési kötelezettség a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap.
b) Ha a Felhasználó (és elkülönített Vízhasználó) díjfizetési kötelezettségét határidőre nem teljesíti, Szolgáltató két alkalommal szólítja fel a Felhasználót tartozása rendezésére. (Társasházaknál a közös képviselő írásos tájékoztatót kap a késedelmes fizetésekről, illetve szankciókról.)

ÉRVÉNYTELEN

c) Az első fizetési felszólító levélben Szolgáltató értesíti a Felhasználót, hogy késedelembe esett valamint felszólítja, hogy 8 napon belül rendezze fennálló tartozását és felhívja ennek elmaradása esetén a figyelmet a jogkövetkezményekre.

d) Ha Felhasználó díjfizetési kötelezettségének 30 nap elteltével ennek ellenére sem tesz eleget, a második felszólító levélben Szolgáltató a jogkövetkezmények rögzítése mellett felszólítja a Felhasználót, hogy tartozását haladéktalanul fizesse meg. A második szintű felszólító levelet Szolgáltató tértivevényesen küldi, vagy személyes kézbesítést alkalmaz.

e) Amennyiben Felhasználó díjfizetési kötelezettségének továbbra sem tesz eleget, Szolgáltató a következő intézkedések akár párhuzamos megtételére jogosult:

- Szolgáltató harmadik, tértivevényes felszólítót küld a Felhasználónak, melyben a Szolgáltató jogkövetkezmények rögzítése mellett ismételten felszólítja a Felhasználót, hogy az értesítő kézhezvételétől számított 8 napon belül rendezze tartozását. (Szolgáltató ezzel egy időben az egészségügyi hatóságnak is jelzi a korlátozási szándékát.) Amennyiben a Felhasználó ennek ellenére sem fizeti meg a tartozását, a Szolgáltató megkezdi a szolgáltatás korlátozását, vagy felfüggeszti a szolgáltatást. (A korlátozás közületi Felhasználóknál mindig a szolgáltatásból történő kizárást jelenti.) Ott, ahol a Szolgáltató nem tud az ingatlanra bejutni a korlátozás érdekében, a közterületen végzi el a munkát (melynek tetemesebb költsége szintén a fogyasztót terheli).
  A tartozás kiegyenlítését (illetve a tartozás felének kiegyenlítését és részletfizetési megállapodás megkötését) követően Szolgáltató a korlátozást 3 napon belül megszünteti, azonban ha újra nem fizeti a Felhasználó az elmaradt tartozást, a korlátozást Szolgáltató rögtön újra érvényesíti.

- Szolgáltató jogi eljárást kezdeményez a **lakossági** Felhasználóval szemben. Ez lehet fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem, vagy polgári per indítása, illetve a bíróság jogerős határozata, közjegyző jogerős végzése alapján végrehajtási eljárás megindítása).
- K**özületi** Felhasználóval szemben Szolgáltató fizetési meghagyás kibocsátását kezdeményezi. A bíróság jogerős határozata, közjegyző jogerős végzése alapján végrehajtási eljárást kezdeményez, míg a jogszabályban írt összeghatár feletti tartozás esetén felszámolási eljárást indíthat a Felhasználó ellen

- Szolgáltató a lejárt határidejű kintlévőségei beszedésére külső vállalkozó szervezetet bíz meg. A követeléskezeléssel megbízott szervezet képviselője megbízólevéllel és személyi igazolvánnyal kell, hogy rendelkezzen, és nála kell legyen a fogyasztónak címzett, Szolgáltató által aláírt és lepecsételt felszólító levél a tartozás megfizetésére. A lakhelyre kiérkező megbízott törvényes eszközök alkalmazásával aktív kintlévőség kezelést végez, vagyis tájékoztat, tárgyal, beszedi a pénzt, vagy részletfizetési megállapodást köt.

- Szolgáltató jogosult a követelését harmadik személyre átruházni.

f) A Szolgáltató jogosult minden, az adóssal szembeni megalapozottnak bizonyuló követelésének érvényesítése kapcsolatban nála felmerült költségét, eljárási díjat, illetéket és kárt az adóssal szemben érvényesíteni. A szolgáltatás megszüntetésének, illetve újra indításának költségei a Felhasználót terhelik.

12. Az adatkezelés szabályai, adatvédelem

12.1. A személyes adatok kezelésének célja, a személyes adatok köre

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

ÉRVÉNYTELEN

b) A Szolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfelel az Üzletszabályzat 23. sz. mellékletében szereplő adatvédelmi tájékoztatóban meghatározott követelményeknek.
c) A felhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy a 23. számú mellékletben foglalt adatvédelmi tájékoztatót megismerte, és elfogadja. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot törli, ha az adatkezelési cél megszűnt, illetve az ahhoz kapcsolódó követelés érvényesítése megtörtént, vagy a követelés érvényesíthetősége megszűnt.
d) A felhasználó a közszolgáltatási szerződésben foglalt nyilatkozatban járul hozzá ahhoz, hogy személyes adatait a Szolgáltató adatkezelésre szerződött partnereinek díjbeszedési intézkedések foganatosítása (, fizetésre felszólító, késedelmi kamat-, illetve egyenlegközlő levelek előállítása, elkülönített vízhasználó fogyasztásának megállapítása, stb.) fogyasztói elégedettség-vizsgálat, valamint fogyasztási adatok gyűjtése céljából átadhassa.
e) A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a Szolgáltató és a lakossági felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Ez esetben a felhasználó hozzájárulására és a Szolgáltató adatkezelésére a Szolgáltató üzletszabályzatában és Általános Szerződési Feltételeiben foglaltak vonatkoznak."

12.2. Titoktartás, a személyes adatok átadása

a) Személyes adatot a Szolgáltató részéről kizárólag olyan titokvédelmi nyilatkozatot tett munkatárs kezel, akit a Szolgáltató olyan feladattal bízott meg, melyhez a személyes adatok felhasználása szükséges.
b) Személyes adatot a Szolgáltató

- csak az érintett felhasználónak, illetve az adott felhasználási helyen élő közvetlen családtagjának
- a felhasználó írásbeli meghatalmazottjának (21. sz. melléklet)
- jogszabály alapján felhatalmazott képviselőjének (társasházi közös képviselő)
- megbízás alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a felhasználási helyen műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek
- a 2011. évi CCIX. törvényben felhatalmazottak részére

adhat ki, akiket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terhel.

12.3. Eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén

A Felhasználó, illetve az érintett a személyes adatok védelmének megsértése miatt
a Szolgáltatóhoz, ha ez nem vezet eredményre, közvetlenül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat.
Posta cím: 1530 Budapest, Pf.: 5.
Cím: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c
Telefon: +36 (1) 391-1400 Fax: +36 (1) 391-1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu honlap http://naih.hu

13. A Felhasználók tájékoztatása

13.1. Általános tájékoztatás

a) Szolgáltató a szolgáltatás egészével, annak igénybevételével, illetve aktuális információkkal teljes körű és folyamatosan frissített tájékoztatást nyújt www.fejerviz.hu honlapján.
b) Fontos – elsősorban az elszámolással kapcsolatos – eseti információkat a számlához csatolt felhasználói levélben közöl a Szolgáltató.

ÉRVÉNYTELEN

c) A felhasználók nagyobb csoportját érintő, a szolgáltatással kapcsolatos aktuális információkat az egyes településeken helyben szokásos módon teszi közzé a Szolgáltató.
d) A helyben szokásos mód lehetséges változatai:
   - Polgármestereknek megküldött tájékoztatás, kérve a helyben történő közzétételt
   - Megyei terjesztésű napilap (Fejér Megyei Hírlap)
   - Eseti jelleggel helyi települési újság, hírlevél, helyi kábeltévé, rádió, faliújság
   - Hangosbemondó
   - Kifüggesztett hirdetmény
   - Szolgáltató honlapja, önkormányzat honlapja, közösségi oldalak
   - Levél, szórólap, írott tájékoztató
   - Szóbeli jelzés
e) Általános szintű tájékoztatás a szolgáltatással kapcsolatban: fogyasztói tájékoztató füzet, szórólap, számlák hátoldala stb.

13.2. A szolgáltatás korlátozásával kapcsolatos tájékoztatás

a) Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozások [illegible] Felhasználókat legalább három nappal korábban, a helyben szokásos módon tájékoztatja a Szolgáltató.
b) A víziközmű-szolgáltatónak a szolgáltatás műszaki okokból szükségessé váló nyomáscsökkentéséről vagy időszakos szüneteltetéséről a felhasználókat a helyben szokásos módon, lehetőség szerint 3 nappal korábban értesíti a Szolgáltató.
c) Felhasználók a szolgáltatás szüneteltetéséről ügyfélszolgálati irodáinkban, illetve helybeni munkatársainktól kérhetnek részletes felvilágosítást
d) Ha az a-b) pontban leírt, előre tervezhető munkák miatti időszakos szolgáltatáskorlátozásra vonatkozó tájékoztatás elmarad, Szolgáltató a Felhasználó kárigényét megvizsgálja, és a megalapozott kárigényre a két fél közötti megállapodásnak megfelelő kártérítést fizet. Megegyezés híján a Magyar Mérnöki Kamara nyilvántartásában szereplő szakértőt, vagy igazságügyi szakértőt von be

13.3. Az ivóvíz minőségével kapcsolatos tájékoztatás

a) Ha a szolgáltatott ivóvíz minősége eltér a jogszabályban, illetve az üzletszabályzatban és a szerződésben meghatározottaktól, a Szolgáltató - az ott megállapított teendőkön túlmenően - a felhasználókat a helyben szokásos módon haladéktalanul értesíti.
b) A Szolgáltató a felhasználók egészségét veszélyeztető vízminőség romlás esetén az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szervvel történő egyeztetés alapján intézkedik a vízminőség helyreállításáról, és a helyben szokásos módon haladéktalanul értesíti a Felhasználókat a víz fogyasztásának betiltásáról vagy korlátozásáról.
c) A helyben szokásos tájékoztatás: hirdetmény, levélszekrénybe dobott értesítés, indokolt esetben hangosbemondó használata.
d) Szolgáltató váratlan hibák javításakor – ha ez műszaki szempontból nem jelent veszély helyzetet – a kiszakadólás előtt szóban, személyesen értesíti az érintett felhasználókat a szolgáltatás szüneteléséről, időt hagy tartalék víz vételezéséhez.
e) A természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból szükséges vízkorlátozás elrendeléséről a polgármester, közzétételéről, a jegyző gondoskodik.

14. Információkérés, közérdekű adatok szolgáltatása

14.1. A közérdekű adatok köre

a) Mivel a Szolgáltató közfeladatot lát el, ezért a közüzemi szolgáltatással kapcsolatos minden adat – a személyes adat és üzleti titok kivételével – közérdekű adat, így bárki által megismerhető.

b) A vonatkozó jogszabályok által meghatározott, illetve a Szolgáltató által fontosnak vélt közérdekű adatokat honlapján teszi közzé.

ÉRVÉNYTELEN

14.2. A közérdekű adatok megismerése

a) A közérdekű adatok megismerésére a Szolgáltatónak címzett levélben, vagy elektronikus úton igényt nyújthat be bárki. A közérdekű adat megismerésére vonatkozó igényt egyértelműen kell megfogalmazni.
b) Az igénybejelentésben szereplő személyi adatokat (név, cím, születési hely, év, anyja leánykori neve) csak az igény teljesítéséhez használhatja fel a Szolgáltató.
c) Ha kért adatok másolatként készíthetők el, a költségeket az adat igénylőjének kell megtérítenie.
d) Szolgáltató az adatigénylés benyújtását követően 15 napon belül válaszol. Ha az adatigénylés jelentős terjedelmű, a határidőt újabb 15 nappal meghosszabbodhat, azonban erről az adatigénylőt a benyújtástól számított 8 napon belül értesíti a Szolgáltató. Ha az igénybejelentést társaságunk elutasítja, azt 8 napon belül az indok megjelölésével írásban jelzi az igénylő felé.
e) Amennyiben a közérdekű adatot tartalmazó dokumentum az igénylő által meg nem ismerhető adatokat is tartalmaz, azt a felismerhetetlenné teszi a Szolgáltató.
f) Visszautasított igény esetén az alábbi illetékes szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.
Posta cím: 1530 Budapest, Pf.: 5.
Cím: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c
Telefon: +36 (1) 391-1400 Fax: +36 (1) 391-1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Székesfehérvári Járási Bíróság
Cím: 8000 Székesfehérvár, Dózsa György út 1.
Postacím: 8002 Székesfehérvár, Pf. 251.
Telefon: 22/313-336; 22/316-524; 22/534-000
E-mail: birosag@szfvar.birosag.hu

15. A Szolgáltató és felhasználó tájékoztatási kötelezettségei

15.1. Szolgáltató tájékoztatási kötelezettségei

Szolgáltató köteles tájékoztatni a Felhasználót illetve Felhasználókat:
a) a víz-, illetve csatornabekötés, mérőkmérő beszerelés lehetőségéről, várható költségeiről,
b) a fogyasztási hely helyszíni ellenőrzésének eredményéről,
c) az ivóvíz-szolgáltatás közérdekű tevékenység (pl. karbantartás) miatti, illetve műszaki okokból szükségessé váló korlátozásáról vagy a nyomás csökkenéséről,
d) ha az ivóvíz minősége nem felel meg a jogszabályban foglaltaknak, illetve a Népegészségügyi Szakigazgatási Szerv által előírtaknak,
e) a Felhasználó kérésére minden saját fogyasztásával kapcsolatos adatról
f) a szolgáltatás díjáról (legkésőbb az első számlában)
g) az ügyintézés folyamatában beálló változásról
h) a Felhasználó egyedi fogyasztás-korlátozását, a szolgáltatás felfüggesztését megelőzően igazolható módon legalább két ízben
i) Ha a c) pontban leírt, előre tervezhető munkák miatti időszakos korlátozásra vonatkozó tájékoztatás elmarad, Szolgáltató a Felhasználó kárigényét fogadja, a megalapozott kárigényre a két fél közötti megállapodásnak megfelelő kártérítést fizet, megegyezés híján a Magyar Mérnöki Kamara nyilvántartásában szereplő szakértőt von be.

15.2. A Felhasználó tájékoztatási kötelezettségei

Felhasználó köteles tájékoztatni a Szolgáltatót
a) az észleléskor azonnal, ha a vízmérő nem, vagy rendellenesen működik
b) az észlelést követően azonnal, ha a vízmérő zár vagy plomba megsérül

ÉRVÉNYTELEN

c) felhasználó személyének változásáról
d) 30 napon belül, a saját fogyasztási helyén fellelt illegális közműhasználatról
d) ha a közszolgáltatási szerződésben feltüntetett személyes vagy cégadatok, vagy a felhasználási hely nyilvántartott adatai megváltoznak.
e) A bejelentések elmulasztása esetén a mulasztásból eredő károkért, valamint a meg nem fizetett díjakért a mulasztó fél tartozik felelősséggel.

16. Panaszügyintézés

A FEJÉRVÍZ ZRt. a fogyasztóvédelmi és a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően, biztosítja a Felhasználók biztonságos szolgáltatáshoz, vagyoni érdekeinek védelméhez, megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony panaszkezeléshez és jogorvoslathoz való jogának érvényesülését.

16.1. A beérkező panaszok rögzítése, archiválása, a szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása

a) Reklamációt a felhasználó önmaga, vagy meghatalmazottja tehet (21. sz. melléklet Meghatalmazás). Névtelen panasz és ugyanazon Felhasználó megismételt panaszának kivizsgálását a Szolgáltató mellőzi.
b) Az ügyfélszolgálat minden esetben írásba foglalja a Szolgáltató panaszával kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit (indokolással), és a Felhasználónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldi, kivéve, ha a Felhasználó panaszát személyesen, illetve telefonon jelenti be és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. (22. sz. melléklet Jegyzőkönyv felhasználói megkeresésekhez.)
Az írásban benyújtott panaszt, illetve beadványt a Szolgáltató a 22. sz. melléklet szerinti igazolás ellenében veszi át.
c) A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató a Felhasználót írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatósághoz vagy békéltető testülethez fordulhat.
d) A Szolgáltató az ügyfélszolgálat telefonjaira beérkező szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a Felhasználó közötti telefonos kommunikációt hangfelvételen rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről és a beszélgetés azonosító számáról a Felhasználót a telefonos ügyintézés kezdetekor a Szolgáltató tájékoztatja és a hangfelvételt kérésre a Felhasználók rendelkezésére bocsátja.
e) A szóbeli panaszt Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőleg azonnal orvosolja. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni és annak egy másolati példányát a Felhasználónak átadni.
f) Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a Felhasználónak átadja, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 17/B. § (6) bekezdésben írtak szerint jár el.
g) A Felhasználói megkeresések rendezése érdekében szükség lehet a felhasználási helyen történő helyszíni kivizsgálás lefolytatására. A helyszíni kivizsgálás az üzletszabályzat 5.3. pontja szerint történik.

16.2. Érdemi válaszadási határidő és annak elmulasztása

a) Felhasználói panasz ügyében történő megkeresés esetén az írásban történő válaszadást a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a kézhezvételétől számított 15 napon belül teszi meg a Szolgáltató.
b) Ha a válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén, egy alkalommal, legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. Erről és ennek indokáról a felhasználót az eredeti válaszadási határidő lejárta előtt írásban tájékoztatja a Szolgáltató.
c) Ha a Felhasználó írásbeli, illetve jegyzőkönyvezett, - azonnal el nem intézhető szóbeli - panaszára Szolgáltató a válaszadási határidőt elmulasztja, és ebből a Felhasználónak nyilvánvaló, illetve megalapozott kára keletkezik, Szolgáltató a Felhasználó kárigényét fogadja, és a megalapozott kárigényre a két fél közötti megállapodásnak megfelelő kártérítést fizet. Megegyezés híján a Magyar Mérnöki Kamara nyilvántartásában szereplő, vagy igazságügyi szakértőt von be az ebben érdekelt fél.

ÉRVÉNYTELEN

16.3. Számlakifogásolás, visszatérítés, késedelmi kamat

a) A felhasználó a számla kézhezvételétől számított 30 napon belül kifogással élhet a Szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincsen halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző év azonos időszakában elszámolt mennyiség kétszeresét meghaladja.
b) A Szolgáltató a számla kifogásolását megvizsgálja, és a kifogással kapcsolatos álláspontjáról a felhasználót személyes megkeresésénél azonnal, egyébként a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíti.
c) Ha a Felhasználót a kifogás alapján visszatérítés illeti meg, a víziközmű-szolgáltató a felhasználóval az üzletszabályzat 5.8. pontjában foglaltak szerint számol el.
d) Ha téves vagy elmaradt elszámolás miatt a víziközmű-szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel.
e) Ha a Szolgáltató vagy a Felhasználó a jogszabályban, üzletszabályzatban, vagy számlán meghatározott időpontig fizetési kötelezettségét nem teljesíti, köteles a szerződés tartalma vagy a Ptk. szerinti törvényes késedelmi kamatokat, valamint az igazolt költségeket a másik félnek megtéríteni.

ÉRVÉNYTELEN

17. Ügyfélszolgálatok, fogyasztói irodák, egyéb elérhetőségek

17.1. Ügyfélszolgálati irodák, nyitva tartásuk és az ott ellátandó feladatok

A FEJÉRVÍZ ZRt. hat ügyfélszolgálati irodát, illetve fiókirodát működtet a felsoroltak szerint. Az egyes ügyfélszolgálati irodák természetesen most is elsődlegesen az adott üzemmérnökség üzemeltetési területén lévő felhasználók ügyeit intézik, de minden egyes felhasználói megkeresést fogadnak és kezelnek.

Az egyes ügyfélszolgálati irodák egyaránt fogadják a személyes, a telefonos és az elektronikus, valamint a levélbeli megkereséseket.
A Felhasználónak elektronikusan (www.fejerviz.hu) és telefonon keresztül is lehetősége van a hozzá legközelebb fekvő ügyfélszolgálati irodában személyes ügyintézési időpont előzetes lefoglalására.

17.1.1. Az egyes ügyfélszolgálati irodákban elintézhető ügytípusok

Székesfehérvári műszaki ügyfélszolgálati iroda:

- Vízbekötés megrendelése
- Rákötés a szennyvízcsatornára
- Lakások mérősítése
- Vízmérők pontossági ellenőrzése
- Locsolási kedvezmény
- Szolgáltatói nyilatkozatok
- Vízmérők téliesítése, víztelenítés

Székesfehérvári számlázási ügyfélszolgálati iroda:

- Tulajdonos és bérlőváltozás (átírás)
- Vízmérő állás bejelentése
- Részszámlához fogyasztásmódosítás
- Adatpontosítás és levelezési cím változása
- Csekkpótlás
- Igazolás lakásfenntartási támogatáshoz
- Folyószámla-egyenleg lekérdezése
- Túlfizetés visszaigénylése
- Részletfizetés kérése az esedékes elszámoló számlán
- Számlareklamáció
- Teendők vállalkozás indításakor

Székesfehérvári diszpécserszolgálathoz érkező bejelentések:
- Közterületi hiba
- Vízmérő, vízmérőhely, bekötés meghibásodása
- Vízhiány, nyomáscsökkenés
- Vízminőségi kifogás
- Szennyvízcsatorna-dugulás közterületen
- Környezetvédelmi bejelentés
- Egyéb műszaki hiba, észrevétel

Bicskei, Ercsi, Kőszárhegyi, Móri és Sárbogárdi ügyfélszolgálati fiókirodák:
az előzőekben (Székesfehérvárnál) felsorolt összes tevékenység

17.1.2. Ügyfélszolgálati irodák, fiókirodák és elérhetőségük - telefonszámok, postacímek (h.r.=hangrögzítős):

ÉRVÉNYTELEN

SZÉKESFEHÉRVÁRI VÍZELLÁTÁSI ÜZEMMÉRNÖKSÉG területe
SZÉKESFEHÉRVÁRI CSATORNÁZÁSI ÜZEMMÉRNÖKSÉG területe

Székesfehérvári műszaki ügyfélszolgálati iroda: 22/535 - 829,
Székesfehérvári számlázási és pénzügyi ügyfélszolgálati iroda: 40/200-342 hr
Ügyféltájékoztatás éjjel-nappal (diszpécserszolgálat): 22/535-885

Hibabejelentések fogadása (diszpécserszolgálat): 80/203-895 hangrögzítős
8000 Székesfehérvár, Király [illegible] 15.
Elektronikus ügyintézés: www.fejerviz.hu
Ügyfélfogadás munkanapokon:
hétfő-szerda: 7^{30}-tól 14^{30}-ig
csütörtök: 7^{30}-tól 20^{00}-ig
péntek: 7^{30}-tól 14^{30}-ig

Az ügyfélszolgálatokhoz tartozó települések elsősorban:Székesfehérvár, Aba-Belsőbáránd, Börgönd, Csala, Kisfalud, Pákozd (csak csatorna), Pátka, Seregélyes, Seregélyes - Szőlőhegy, Seregélyes-Jánosmajor,
de az állandó ügyfélszolgálati iroda valamennyi, a Fejérvíz szolgáltatását igénybe vevő Felhasználó megkeresését fogadja.

BICSKEI ÜZEMMÉRNÖKSÉG területe
Bicskei ügyfélszolgálati fiókiroda
2060 Bicske, Bem u. 14.
Tel.: 40/200-341 (hangrögzítős), Fax: 22/350-259

Ügyfélfogadás munkanapokon :
hétfő-szerda: 7^{30}-tól 14^{30}-ig
csütörtök: 7^{30}-tól 18^{00}-ig
péntek: 7^{30}-tól 14^{30}-ig
Az üzemmérnökség szolgáltatási területéhez tartozó települések:

Alcsútdoboz, Alcsútdoboz - Göböljárás, Baracska, Bicske, Bodmér, Csabdi és Vasztélypuszta, Etyek, Felcsút, Gyúró, Kajászó, Lovasberény (Lujzamajor), Mány (Jánoshegy, Felsőörs), Martonvásár, Óbarok, Ráckeresztúr, Szár, Szárliget, Tabajd, Tordas, Újbarok, Vál, Vértesacsa, Vértesboglár

ERCSI ÜZEM
Ercsi ügyfélszolgálati fiókiroda
2451 Ercsi, Bajcsy-Zs. u. 49.
Tel.: 25/505-810(hangrögzítős) Fax: 25/505-811
Ügyfélfogadás munkanapokon:
hétfő-szerda: 7^{30}-tól 14^{30}-ig
csütörtök: 7^{30}-tól 18^{00}-ig
péntek: 7^{30}-tól 14^{30}-ig **Martonvásári ügyfélfogadás**
2462 Martonvásár, Fehérvári u. 10. (volt tűzoltószertár)
Tel.: (25) 508 – 810 (hangrögzítős)
Ügyfélfogadás: **szerdai napokon** 7^{30} –tól 15^{00}- ig

ÉRVÉNYTELEN

KŐSZÁRHEGYI ÜZEMMÉRNÖKSÉG terület

Szabadbattyáni ügyfélszolgálati fiók
8151 Szabadbattyán, Vasvári Pál u. 18.
Tel.: 40/200-344 hangrögzítős, Fax: 22/363-0[illegible]8
Ügyfélfogadás munkanapokon :
hétfő-szerda: 7^{30}-tól 14^{30}-ig
csütörtök: 7^{30}-tól [illegible]^{00}-ig
péntek: 7^{30}-tól 14^{30}-ig
Az üzemmérnökség szolgáltatási területéhez tartozó települések:
Csősz, Enying (Bakonyiboz[illegible]k és Kabókapuszta), Füle, Jenő, Kisláng, Kőszárhegy, Nádasdladány, Polgárdi (Ipartelep, Kiscséri-puszta, Tekerespuszta), Sárkeszi, Sárszentmihály (Lívia-puszta), Sárpentele, Szabadbattyán, Tác, [illegible]a
MÓRI ÜZEMMÉRNÖKSÉG területe
Móri ügyfélszolgálati fiókiroda

8060 Mór, Dózsa György u. 99.
Tel.: 40/200-343 hangrögzítős, Fax: (22) 408-418
Ügyfélfogadás munkanapokon :
hétfő-szerda: 7^{30}-tól 14^{30}-ig
csütörtök: 7^{30}-tól 18^{00}-ig
péntek: 7^{30}-tól 14^{30}-ig
Az üzemmérnökség szolgáltatási területéhez tartozó települések:
Bakonycsernye (Kisgyón), Balinka, Mecsér, Bodajk, Csákberény, Csákvár, Csókakő, Gánt (Bányásztelep, Gránás, Vérteskozma), Jásd, Mór (Árkipuszta, Felsődobos), Nagyveleg, Pusztavám, Söréd, Zámoly

SÁRBOGÁRDI ÜZEMMÉRNÖKSÉG területe
Sárbogárdi ügyfélszolgálati fiókiroda
7000 Sárbogárd, Tinódi u. 146.
Tel./Fax: 25/460 – 101 (hangrögzítős)
Ügyfélfogadás munkanapokon :
hétfő-szerda: 7^{30}-tól 14^{30}-ig
csütörtök: 7^{30}-tól 18^{00}-ig
péntek: 7^{30}-tól 14^{30}-ig
Az üzemmérnökség szolgáltatási területéhez tartozó települések:
Aba (Bodakajtor), Alap, Alsószentiván, Cece, Dég (Újtelep), Hantos (Hantostelep), Igar (Vámszőlőhegy, Vámpuszta), Káloz, Lajoskomárom (Középbogárd), Mezőkomárom, Mezőszilas, Nagykarácsony, Nagylók, Perkáta, Sárbogárd (Kislók, Nagyhörcsök, Pusztaegres, Rétszilas, Sárhatvan, Sárszentmiklós), Sáregres, Sárosd, Sárkeresztúr, Sárszentágota (Felsőkörtvélyes), Soponya, Szabadegyháza (Szeszgyári lakótelep), Szabadhídvég, Vajta

17.2. Az ügyfélszolgálati tevékenységre vonatkozó minőségi követelmények

Személyes ügyintézés: 20 percen belül fogadott felhasználók száma, aránya; átlagos várakozási idő
Írásbeli ügyintézés: átlagos érdemi válaszadási idő; 15 napon belül teljesített válaszadások száma, aránya.
Call center: FEJÉRVÍZ nem működtet Call centert
Panaszkezelés: Számlázással, elszámolással, leolvasással kapcsolatos jogos panaszok száma; határidők be nem tartásával kapcsolatos panaszok száma; a kiszolgálás minőségével kapcsolatos panaszok száma

18. Vitarendezés, jogorvoslat

Valamennyi, a következőkben felsorolt szervezet akkor fogadja a felhasználó panaszát, ha az eljárás kezdeményezését megelőzően a felhasználó igazolható módon először a Szolgáltatóhoz fordult.

18.1 Mérés, elszámolás, számlázás stb. ügyek jogorvoslata

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre, mérésre, valamint a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el (azzal, hogy a lakossági felhasználó a fogyasztóvédelmi törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy).
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége:
Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.
Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.
Telefonszám: +36 22 501 751, +36 22 501 626
Telefax: +36 22 501 627
E-mail: fogyved_kuf_szekesfehervar@nfh.hu

A hatósági tanácsadó iroda ügyfélfogadási ideje:
Hétfő: 8 – 12.00 óra és 13.00 - 15.30 óra között
Kedd: 8 – 12.00 óra és 13.00 - 15.30 óra között
Szerda: 8 – 12.00 óra és 13.00 - 15.30 óra között
Csütörtök: 8 – 12.00 óra és 13.00 - 15.30 óra között
Péntek: 8 – 13.00 óra.

ÉRVÉNYTELEN

18.2. Felhasználók tájékoztatásának jogorvoslata

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt – az a) és a b) bekezdésben foglalt kivétellel - a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.
a) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete jár el, ha az érintett kereskedelmi gyakorlat a Szolgáltató olyan tevékenységével függ össze, amelyet a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény alapján a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete felügyel.
b) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

18.3. Minden más ügy (a 18.1. és 18.2. pontban leírtakon kívül) jogorvoslata

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal:
A panasz benyújtásának módja:
POSTAI ÚTON
A Felhasználó aláírásával ellátott, postai úton küldött beadvánnyal fordulhat a Hivatalhoz. Cím: ~~1081 Budapest II. János Pál pápa tér 7.~~1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52., postacím: 1388 Budapest, Pf. 88
ELEKTRONIKUS MÓD
A Felhasználó a Hivatal központi elektronikus levelezőrendszerén keresztül küldheti el panaszát a következő címre: fogyasztovedelem@mekh.hu~~A Felhasználó a Hivatal központi elektronikus levelezőrendszerén keresztül küldheti el panaszát a következő címre: eh@eh.gov.hu.~~
FIGYELEM! Ebben az esetben szkennelt formájú aláírással hitelesített panaszt kérnek benyújtani!
SZEMÉLYESEN
A Felhasználónak lehetősége van személyesen is a Hivatalhoz fordulni, ekkor a Hivatal épületében (VIII. ker. Budapest II. János Pál pápa tér 7.) kitöltésre kerülő panaszfelvételi lap segítségével nyújthatja be panaszát. A panasz benyújtásának ezen módja nem élvez elsőbbséget a panaszok elbírálásának sorrendjében.

18.4 A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető testületek:
Fejér Megyei Békéltető Testület
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám: 22/510-339, 22/510-312, 30/9292-594;
Ügyfélfogadás minden héten:

Kedd: 13.00 - 15.00 óra

Szerda 13.00 - 15.00 óra

Péntek 9.00 - 11.00 óra

18.5. Bírósági kikötések

Szolgáltató a közszolgáltatási szerződés, illetve a szolgáltatás teljesítéséből eredő jogviták esetére kiköti a Székesfehérvári Járási Bíróság illetékességét .
Cím: 8000 Székesfehérvár, Dózsa Gy. út 1.
Postacím: 8002 Székesfehérvár, Pf. 251.
Telefon: 22/313-336
22/316-524/113,152,163 mellék

ÉRVÉNYTELEN

A járásbíróság illetékességét meghaladó ügyekre a Székesfehérvári Törvényszék kizárólagos illetékességét fogadja el.
Cím: 8000 Székesfehérvár, Dózsa Gy. út 1.
Postacím: 8002 Székesfehérvár, Pf. 251.
Telefon: 22/313-336

19. Irányadó jogszabályok

- 2011.évi CCIX.törvény a víziközmű-szolgáltatásról
- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról
- 58/2013. (II. 27.) Kormányrendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról.
- 1997. évi CLV törvény a fogyasztóvédelemről
- 1991. évi XLV törvény a mérésügyről
- 201/2001. (X. 25.) Kormányrendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről
- 21/2002. (IV. 25.) KöViM rendelet a víziközművek üzemeltetéséről
- 123/1997. (VII. 18.) Kormányrendelet a vízbázisok, a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízilétesítmények védelméről
- 2003. évi LXXXIX törvény a környezetterhelési díjakról
- 28/2004. (XII. 25.) KvVM rendelet a vízszennyező anyagok kibocsátásai[illegible] vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól
- 219/2004. (VII.21.) számú Kormányrendelet a felszín alatti vizek védelmé[illegible]
- 220/2004 (VII.21.) Kormányrendelet a felszíni vizek mionőségo védelmének szabályairól
- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentések végrehajtásáról
- 2013. évi CLXXXVIII. törvény az ~~egyes~~ egységes közszolgáltatások számlaképéről

ÉRVÉNYTELEN

20. Mellékletek

1. Vízbekötési kérelem
2. Csatornabekötési kérelem
3. Ivóvízbekötéshez, szenny[illegible]vízcsatorna-bekötéshez szükséges tervek követelményei, továbbá mellékmérő felszereléséhez és locsolómérő telepítéséhez szükséges dokumentumok
4. Díjjegyzék
5. Bejelentőlap a felhasználó személyében bekövetkezett változáshoz
6. Adatlap és megállapodás a víziközmű-fejlesztési hozzájáruláshoz
7. Szennyezőanyag-lista
8. Megállapodás többlakásos épület lakásainak mellékvízmérővel történő ellátásáról
9. /a Megrendelés (locsoló) mellékvízmérő plombálásához
   9/b. Megrendelő 10%os locsolási kedvezményhez
10. Kötbérek
11. Tájékoztató a többlakásos épületek lakásainak mellékvízmérővel történő ellátásáról
12. Tájékoztató a szennyvíz közcsatorna-hálózatba bekötött ingatlanok kerti vízvételi helyeinek mellékvízmérővel történő ellátásáról
13. Megrendelő vízmérők pontossági ellenőrzéséhez
14. Megrendelő vízmérő szerkezeti vizsgálatához
15. Vízmérők leolvasási rendje
16. Átalánymennyiségek víz- és csatornaszolgáltatás elszámolásához
17. Kérelem a közkútról, illetve tűzcsapról történő vízvételezéshez
18. Jegyzőkönyv engedély nélküli vízvételezésről
19. Illegálisan csatornahálózatba vezetett csapadékvíz mennyiségének számítása.
20. Kérelem a Szolgáltatás szüneteltetéséhez
21. Űrlap írásbeli meghatalmazáshoz

22. Jegyzőkönyv felhasználói megkeresésekhez
23. Adatvédelmi tájékoztató
24. Víz és csatornadíjak
25. Kérelem a fogyatékkal élők nyilvántartásba-vételéhez
    Igazgatási szerv igazolása a fogyatékkal élő jogosultságáról
    Kezelőorvos, háziorvos igazolása a szolgáltatás korlátozás, illetve felfüggesztés mellőzésének szükségességéről

21. Közszolgáltatási szerződésminták

I. Közszolgáltatási szerződés
ivóvíz szolgáltatására és szennyvízcsatorna használatára lakossági felhasználók részére

II. Közszolgáltatási szerződés
ivóvíz szolgáltatására és szennyvízcsatorna használatára gazdálkodó szervezetek és intézmények részére

III. Közszolgáltatási szerződés
ivóvíz szolgáltatására és szennyvízcsatorna használatára
többlakásos, mellékvízmérővel ellátott lakóépületeket működtető szervezetek
(társasházak, lakásszövetkezetek stb.) részére

IV. Mellékszolgáltatási szerződés
ivóvíz szolgáltatására és szennyvízcsatorna használatára
lakossági felhasználók részére

V. Mellékszolgáltatási szerződés
ivóvíz szolgáltatására és szennyvízcsatorna használatára
mellékvízmérővel rendelkező gazdálkodó szerveztek és intézmények részére
gazdálkodó szervezetek és intézmények részére

VI. Közszolgáltatási szerződés kiegészítése
szennyvízcsatorna használatára

VII. Közszolgáltatási szerződés kiegészítése elkülönített vízhasználat
(locsolási kedvezmény) igénybevételére

ÉRVÉNYTELEN