



TÁJÉKOZTATÓ a FEJÉRVÍZ ZRt. Üzletszabályzatának változásairól Az Üzletszabályzat (10. kiadás) MEKH jóváhagyási dátuma: 2024. 03. 21.

Tisztelt Felhasználóink, Ügyfeleink!

Tájékoztatjuk Önöket, hogy Üzletszabályzatunkat a jogszabályi előírások, illetve a napi gyakorlat változásai alapján ismételten módosítottuk, melyet a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyott. A jogszabályi változások alapján társaságunk számára is előírás, hogy az Üzletszabályzat változásairól közérthető formában tájékoztassunk minden érintettet.

Az Üzletszabályzat jóváhagyásával az alábbi lényegi (tartalmi) változások lépnek életbe:

1.2. Fogalom-meghatározások – új fogalommal való kiegészítés, illetve pontosítások

Új fogalom: felhasználói panasz: olyan, a felhasználó által a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatban írásban, személyesen szóban vagy az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII törvényben meghatározott elektronikus formában előterjesztett beadvány, megkeresés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Átadási vízmérő fogalmának pontosítása: víziközmű-szolgáltatók között a mennyiségi elszámolás mérésére szolgáló, az átadási ponton **az átvevő által** beépített ivóvízmérő

Házi ivóvízhálózat fogalmának pontosítása: a felhasználási hely ivóvízfogyasztását biztosító - az ingatlan alkotórészét képező - vezeték, amely a vízkivételi helyig szállítja a vizet, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen vízmérő berendezés elhelyezésére szolgáló akna **és a fogyasztói csap**)

- Víziközmű-rendszer fogalmának módosítása: a víziközművek olyan egybefüggő struktúrája, amely:
 - a) önállóan, kizárólag egy település ellátását biztosítja (szigetüzem),
 - b) önállóan, több település ellátását is szolgálja,
 - c) átadási pontokkal egyértelműen körülhatárolt, **a kapcsolódó szolgáltatás nyújtásával, illetve igénybevételével egy vagy több településre nézve közvetlenül vagy közvetve biztosítja a víziközmű-szolgáltatás műszaki feltételeit.**

Szennyvízelvezetési szolgáltatási pont módosítása jogszabályi változás miatt:

bb) kényszeráramoltatású bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 méter távolságra telepített házi szennyvízbeemelőkben vagy szerelvényaknában található öblítőcsanak törzshálózat felőli oldalán beépített elzáró-szerelvény kimeneti oldala, ezek hiányában

- i. zártosú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
- ii. nem zártosú beépítés esetén az ingatlan határvonala

A b) pont bb) alpontját a 2024. január 1. napját követően létesített új bekötés esetén kell alkalmazni.

1.4. 2. Egyéb üzleti tevékenységek Aktualizálás a napi gyakorlat szerint

1.4.3. Környezetvédelmi tevékenység, vízbiztonság, energiagazdálkodás

Rögzítésre került, hogy a társaság bevezette és tanúsította az ISO 50001 szabvány szerinti energiagazdálkodási irányítási rendszert is, melynek köszönhetően is kiemelt hangsúly helyeződik az energiatudatos munkavégzésre és szemléletre.

3.1.4. Bekötési megrendelő benyújtása, tervengedélyezés

- a) Ha a bejelentő az Üzletszabályzatban a 3.1.3. a) pontban előírtak teljesítését vállalja, akkor benyújtja az Üzletszabályzat 3. sz. melléklete szerinti tervet (elektronikusan és 3 papír alapú példányban) is, **majd a víziközmű-szolgáltató által történő jóváhagyást követően gondoskodik a vízmérési hely kialakításáról**
- b) A törzshálózatra való rákötéshez, a bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez Szolgáltató írásbeli hozzájárulása szükséges, **a terv alkalmasságáról annak benyújtásától számított 5 munkanapon belül nyilatkozik.**
- e) Ha a benyújtott terv a 3. sz. mellékletben rögzített előírásoknak nem felel meg, vagy a bekötés megvalósítására nem alkalmas, a Szolgáltató **a terv benyújtását követő 5 munkanapon belül – írásban megindokolva – a terv kiegészítését vagy új terv benyújtását kéri.**
- h) A Vksztv. 55/J §. (2) bekezdés szerinti esetre a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata a víziközmű-szolgáltató kötelező helyszíni képviselőt írja elő, a helyszíni képviselőért külön díjat nem számít fel a Szolgáltató.

3.2. A közszolgáltatási szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

Jogszabályi előírások alapján a kezelt adatok körének módosítása (lásd félkövér betűvel a változásokat):

Lakossági felhasználók esetén:

Szerződéses jogalap keretében: **családi és utónév**, születési **családi és utónév**, születési hely, születési idő, anyja neve, lakcím, **telefonszám**, **elektronikus levelezési cím (amennyiben rendelkezésre áll)** felhasználási hely címe, **helyrajzi száma**, partnerazonosító kódok, képviselőjének/meghatalmazott esetén: neve, anyja neve, lakcíme

Lényeges változás, hogy a telefonszámot és az e-mail címet – a jogszabályi változásokra tekintettel - a korábbi önkéntes hozzájárulás helyett szerződéses jogalapon kezeljük.

A kezelt adatok köre nem lakossági Felhasználók esetén:

Szerződéses jogalap keretében: cégnév, rövidített név, székhely, adószám, cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási szám), képviselőjének/meghatalmazottjának adatai (székhely, lakcím, anyja neve), partnerazonosító kódok, felhasználási hely címe, **elektronikus elérhetőség**

3.3. Az ivóvízbekötések és a vízmérőhelyek kialakításával kapcsolatos további előírások

Integráció miatti pontosítás:

Az üzembe helyezéssel egyidejűleg a Felhasználó lemond a bekötővezeték tulajdonjogáról a ~~tulajdonos önkormányzat~~ **mindenkori tulajdonos** javára, a bekötési mérő tulajdonjogáról pedig a Szolgáltató javára. (A „mindenkori tulajdonos” elnevezést került még rögzítésre az alábbi helyeken: 4.2.1. bekezdés f) pont)

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

A korábbi rendelkezések kiegészítése és módosítása a napi gyakorlatot és a jogszabályi változásokat is figyelembe véve:

a) Kiegészítések az alábbiak:

Amennyiben nem áll rendelkezésre 30 napnál régebbi kiegyenlített számla, úgy a mérőállás megállapítása érdekében a felek az 58/2013. (II. 27.) Kormányrendelet 60. § (9) bekezdésében foglaltakra figyelemmel élhetnek a helyszíni ellenőrzés lehetőségével.

Ha a bejelentést az új felhasználó teszi meg, és nem tud olyan mérőállást megadni, amelyet a felhasználó aláírásával elfogadott, akkor a mérőállásnak a Szolgáltató számlázási rendszere alapján utolsó – a felhasználóváltás időpontjához képest 30 napnál nem régebben kiállított – kiegyenlített számlának megfelelő mérőállást kell tekinteni.

A kitöltött formanyomtatvány, illetve az azzal azonos adattartalmú bejelentés/nyilatkozat mellett az alábbi dokumentumok eredeti példányának vagy másolatának beadása szükséges

- a Felhasználó személyének változását igazoló dokumentum:
 - ha a felhasználási hely (ingatlan) tulajdonosának személyében történt változás, akkor a tulajdonosváltást igazoló okirat másolata:
 - adásvételi szerződés, ajándékozási szerződés vagy
 - hagyatékátadó végzés, vagy
 - a változást tartalmazó 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, vagy
 - bírósági végzés, vagy
 - cégbírósági végzés, vagy
 - árverésen, csődeljárásban, felszámolási eljárásban, végelszámolási eljárásban szerzett tulajdonjog esetén a tulajdonjog megszerzését bizonyító dokumentum, vagy
 - egyéb tulajdonjogot igazoló hivatalos dokumentum;
 - 60 napon túli késedelmes bejelentés esetén a változást tartalmazó 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap beadása kötelező;
 - ha a felhasználási hely (ingatlan) nem tulajdonos használójának (az ingatlant egyéb jogcímen használó, pl. bérlő) személyében történt változás, akkor az új ingatlanhasználó jogcímét igazoló okirat másolata:
 - bérleti szerződés, vagy
 - egyéb ingatlanhasználati jogcímet igazoló dokumentum;

- az új Felhasználó személyét igazoló dokumentumok:
 - ha az új Felhasználó természetes személy:
 - személyazonosító igazolvány vagy az azt helyettesítő okmány, lakcímgazolvány
 - ha az új Felhasználó gazdálkodó szervezet, akkor:
 - gazdálkodó szervezet bejegyzését igazoló okirat, mely lehet: hatályos, 30 napnál nem régebbi cégbíróági bejegyzés vagy cégkivonat
 - aláírási címpéldány/aláírási-minta,
 - ha az új Felhasználó intézmény, akkor:
 - cégbíróági/bíróági bejegyzés másolata,
 - aláírási címpéldány/aláírási-minta
 - ha az új Felhasználó társasház, akkor:
 - társasházi alapító okirat,
 - közös képviselő megválasztásáról szóló jegyzőkönyv;
- a Felhasználó névváltozásának bejelentésekor:
 - magánszemély esetében
 - névváltozást igazoló dokumentum (pl. bírósági végzés vagy anyakönyvi kivonat),
 - intézmény esetében
 - önkormányzati határozat, alapító okirat
 - aláírási címpéldány/aláírási-minta
 - gazdálkodó szervezet esetében
 - gazdálkodó szervezet bejegyzését igazoló okirat, mely lehet: hatályos, 30 napnál nem régebbi cégbíróági bejegyzés vagy cégkivonat
 - aláírási címpéldány/aláírási-minta;
- birtokátruházási jegyzőkönyv (vízmérőállás feltüntetésével)
- több tulajdonos esetén a tulajdonosok megállapodásában kijelölt képviselőjének, ennek hiányában minden tulajdonos hozzájárulása
- ha a régi és az új Felhasználó egyaránt gazdálkodó szervezet, akkor nyilatkozat az adott felhasználási hely víziközmű-fejlesztési kvótának átruházásáról;
- ha a Víziközmű-szolgáltató nyilvántartásában nem lakossági felhasználási helyként nyilvántartott felhasználási helyet az új Felhasználó lakossági felhasználási helyként kívánja nyilvántartásba vetetni, akkor az új Felhasználónak be kell szereznie hatósági bizonyítványt arról, hogy a felhasználási helyen (ingatlanon) nem végeznek jövedelemszerző gazdasági tevékenységet, valamint be kell mutatnia, hogy az ingatlan tulajdoni lap szerinti besorolása lakóingatlan;
- ha a Víziközmű-szolgáltató nyilvántartásában lakossági felhasználási helyként nyilvántartott felhasználási helyet az új Felhasználó nem lakossági felhasználási helyként kívánja nyilvántartásba vetetni, akkor az új szerződés megkötéséhez a jelen Üzletszabályzat vonatkozó szabályai irányadóak.

A Felhasználó személyében történt változás átvezetésére irányuló kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Víziközmű-szolgáltató a kérelmezőket hiánypótlásra kéri fel, melyre a kérelmezőnek 30 napon belül kell válaszolnia.

Amennyiben a Felhasználó személyében történt változás bejelentése nem a Víziközmű-szolgáltatónál rendszeresített formanyomtatványon történik, akkor a bejelentésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) *a felhasználási helyre vonatkozóan*
 - aa) a felhasználási hely címe és Felhasználó azonosító száma,
 - ab) a fogyasztásmérő berendezés gyári száma és
 - ac) a fogyasztásmérő berendezés mérőállása a birtokátruházás napján,
- b) *a korábbi Felhasználó vonatkozásában*
 - ba) a Felhasználó adatai (természetes személy Felhasználó esetén családi és utóneve, születési családi és utóneve, lakcíme, elektronikus levelezési címe, telefonos elérhetősége, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, nem természetes személy Felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma),
 - bb) új lakcíme és
 - bc) Víziközmű-szolgáltatónál nyilvántartott Felhasználói azonosító száma,
- c) *nyilatkozat a közszolgáltatási szerződés felmondásáról,*
- d) *a Felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcíme,*
- e) az új Felhasználó vonatkozásában a Felhasználó adatai (természetes személy Felhasználó esetén családi és utóneve, születési családi és utóneve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, levelezési címe, elektronikus levelezési címe, telefonos elérhetősége, nyilatkozatok fizetési módra és arra vonatkozóan, hogy időnkéntes vagy állandó Felhasználó), nem természetes személy Felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma), képviselőjének neve és adatai (lakcíme, anyja neve), cégnyilvántartásban megadott elektronikus levelezési címe.
- f) *a bejelentés kelte és*
- g) *a korábbi Felhasználó, valamint az új Felhasználó aláírása.*

Ha a bejelentést az új Felhasználó teszi meg, és nem tud olyan mérőállást megadni, amelyet a korábbi Felhasználó aláírásával elfogadott, akkor az ac) pont szerinti mérőállásnak a Víziközmű-szolgáltató a számlázási rendszere alapján utolsó – a felhasználóváltás időpontjához képest 30 napnál nem régebben kiállított – kiegyenlített számlának megfelelő mérőállást veszi figyelembe.

Amennyiben nem áll rendelkezésre 30 napnál régebbi kiegyenlített számla, úgy a mérőállás megállapítása érdekében a felek az 58/2013. (II. 27.) Kormányrendelet 60. § (9) bekezdésében foglaltakra figyelemmel élhetnek a helyszíni ellenőrzés lehetőségével.

- e) A Szolgáltató a helyszíni ellenőrzéstől eltekinthet, ha a régi és az új felhasználó a bejelentés során az Üzletszabályzat 5. sz. melléklete szerinti változásbejelentő formanyomtatványon meghatározott kötelező elemeken felül a mérőhelyet, annak közvetlen környezetét, a csatlakozásokat és az oldható kötések bemutatását, valamint a fogyasztásmérő berendezést, a vízmérő állását és a vízmérő gyári számát bemutató fényképfelvételeket csatol.
- f) A felhasználó személyében történő változás esetén a szolgáltató a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül helyszíni ellenőrzést tart, **amennyiben a bejelentett vagy a Szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján azt bármelyik fél szükségesnek tartja. A helyszíni ellenőrzésre vonatkozó igényt írásban kell jeleznie a felhasználónak, a felhasználó személyében történő változás bejelentésekor.**

l) Ha a víziközmű-szolgáltató az e)-f) pontban foglalt ellenőrzési feladatának a felhasználóváltás bejelentésétől számított 30 napon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat felhasználói szerződészegésre, és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt a felhasználóval szemben, **kivéve ha a felhasználó az e) pontban foglaltak szerinti dokumentumokat a Szolgáltató rendelkezésére bocsátotta, és a Szolgáltató az ellenőrzéstől eltekint.**

m) Ha a felhasználási helyen nem lakossági Felhasználóként szerződött jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdálkodószervezet vagy nonprofit szervezet jogutód nélkül megszűnik (a cégnyilvántartásból törlésre kerül), a közszolgáltatási szerződés megszűnik, a felhasználási hely tulajdonosai kötelesek a változást bejelenteni. Amennyiben a Felhasználó személyében történő változást az adott felhasználási hely vonatkozásában nem jelentenek be az előírt 15 napos határidőben, akkor az adott felhasználási helyen a közszolgáltatási szerződés megszűnik, és a Víziközmű-szolgáltató a felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatást – kármegelőzés címén, illetve az egyéb jogcímen történő használat esetén a tulajdoni lapra bejegyzett ingatlantulajdonos(ok) értesítése mellett – felfüggeszheti. A víziközmű-szolgáltatás ismételt biztosításának feltétele a szolgáltatás felfüggesztéséhez és a felfüggesztés megszüntetéséhez kapcsolódó díjak – melyek megtekinthetők a Víziközmű-szolgáltató honlapján (www.fejerviz.hu oldalon) – megfizetése a Víziközmű-szolgáltató számára.

4.1. A közszolgáltatási szerződés megkötése és létrejöttének feltételei

Jogsabályi változás miatt pontosítás, kiegészítés:

c)Az aláírt szerződés tartalmazza:

Természetes személy esetén annak **családi és utónevét, születési családi és utónevét**, lakcímét, anyja nevét, születési helyét és idejét, **elektronikus levelezési címét, telefonos elérhetőségét (amennyiben rendelkezésre áll)**, jogi személy, **jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet** esetén annak nevét, székhelyét, cégjegyzékszámát, adószámát, képviselőjének nevét és adatait (lakcíme, anyja neve), **elektronikus elérhetőségét.**

4.2.1. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

Jogsabályi változások miatti kiegészítés:

Nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie a központi költségvetési szervnek és intézményének, a helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézményének, a jogi személyiséggel rendelkező vallási közösségnek, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézménynek, **továbbá ha a nem lakossági felhasználó állami tulajdonú ingatlan üzemeltetője, és az ingatlant használó központi költségvetési szerv vagy intézmény.**

A közműfejlesztési kvóta vagyoni értékű jogot testesít meg.

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

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

4.2.1. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

Jogsabályi változások miatti kiegészítés:

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

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

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

5.4.A vízfogyasztás mérése és a hiteles mérő biztosítása

j) Kizárólagosan a rádiós modullal rendelkező mellékvízmérőkre vonatkozó általános szabályok – kiegészítés (Amennyiben a jeladó a mellékvízmérőről eltávolítható):

A jeladós vízmérő felszerelésével a Felhasználó hozzájárul, hogy a távhőszolgáltatás számlázása érdekében ezen mérőket a távhőszolgáltató is kiolvassa.

5.7.Mérőeszközök leolvasása és az ide tartozó együttműködés

b) pont módosítás:

Negyedéves leolvasásra vonatkozó rendelkezések törlése

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

Az éves leolvasás alkalmával észlelt, az utolsó mérőleolvasás során rögzített fogyasztást az üzletszabályzatban meghatározott mértékben meghaladó fogyasztásról a felhasználót a leolvasással egyidejűleg a Szolgáltató jelen lévő képviselője vagy az azt követő 15 napon belül a Szolgáltató írásban tájékoztatja. A tájékoztatás megtörténtét kétség esetén a Szolgáltató bizonyítja.

5.8.Elszámolási időszakok és elszámolás

A. Általános eljárási rend, h) alpont kiegészítés:

Ha a felhasználó a szolgáltatási díjat nem fizeti meg, a Szolgáltató - a jogkövetkezményekre való figyelemfelhívás mellett - legalább kétszer írásban felszólítja a felhasználót fizetési kötelezettsége teljesítésére. **A felszólításnak tartalmaznia kell a felhasználó azonosító számát, a felhasználó nevét, a felhasználó címét, a felhasználási hely címét, az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő gyári számát, a szerződésszámot, a bizonylatszámot, az esedékességet, a lejárt idejű tartozás összegét, valamint annak eredeti fizetési határidejét.** A fizetési kötelezettség teljesítésére történő második felszólítás felhasználó részére történő kézbesítése és a meghatározott intézkedés alkalmazása között legalább 15 napnak el kell telnie. Az értesítésben a Szolgáltató köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani.

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

j) alpont kiegészítés:

A Szolgáltató jogosult a felhasználó lejárt tartozásába beszámítani az elszámolás vagy a számlakifogás eredményeképpen jelentkező túlfizetés összegét. A túlfizetés összegét a Szolgáltató a felhasználó következő számláiban akkor számolhatja el, ha a felhasználó eltérően nem rendelkezik. A Szolgáltató fizetési kötelezettségét a felhasználó lejárt tartozásába beszámíthatja, valamint a felhasználó következő számláiban elszámolhatja.

5.9.Elszámolás meghibásodás, hibás mérés vagy mérési eredmények hiányában

B. Házi, illetve csatlakozó ivóvízhálózat meghibásodása – fejezet kiegészítése:

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

6.6. Szabálytalan közműhasználat – kiegészítés:

Ha a szennyvízgyűjtő-hálózatba történő csapadékvíz bevezetésének ellenőrzése a felhasználási hely, illetve az elkülönített felhasználói hely esetében közterületről is lefolytatható, és a szerződésszegés ténye az ellenőrzés során fénykép- vagy videofelvétellel, illetve más technikai eszközzel egyértelműen rögzíthető és utólagosan is bizonyítható, a Szolgáltató az ellenőrzést az ellenőrzött felhasználó vagy képviselőjének jelenléte nélkül, előzetes bejelentés mellőzésével is lefolytathatja, azzal, hogy az ellenőrzésről készült jegyzőkönyvet és a felvett bizonyítékokat a felhasználó részére az ellenőrzést követő 15 napon belül megküldi.

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

8. Eljárás üzemzavar és korlátozás esetén

a) alpont aktualizálása:

A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás akkor biztosított, ha az ivóvízellátás legalább 20 l/fő/nap mennyiségben a lakóhelytől számítottan legfeljebb 150 méter, közterületen megteendő távolságon belül elérhető. Négy emeletnél magasabb lifttel – vagy üzemképes lifttel – nem rendelkező lakóépület esetében négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbségnek megfelelő távolságra a lakóhelytől kell a közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást biztosítani.

10. 2. A rendes felmondás szabályai

Gyakorlati alkalmazása – a) alpont módosítás:

A rendes felmondás ~~a Szolgáltató részéről lakossági Felhasználó esetében nem lehetséges a mellékszolgáltatási szerződés kivételével a Szolgáltató részéről lakossági Felhasználó esetében nem lehetséges.~~

c) alpont módosítás:

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

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

Új bekezdés beszúrása:

A Szolgáltató és a lakossági felhasználó eltérő írásos megállapodásának hiányában a lakossági felhasználóval szemben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására a lakossági felhasználónak az 58/2013. Kormányrendelet 65. § (8) bekezdésében meghatározott módon történő tájékoztatása alapján kerülhet sor.

c) alpont módosítás:

Nem lakossági felhasználó esetében Szolgáltató a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja

11. 6. Védendő felhasználók által igénybe vehető, fizetést könnyítő szolgáltatások

Jogsabályi előírások miatti módosítások – a módosítások lényegi eleme, hogy a védendő felhasználóknak nem kell a nyilvántartásba vételt követő minden év március végéig igazolniuk a védettségi státuszt további fennállását.

Új követelmények:

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

A nyilvántartásba vételt követően a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv minden év március 31-ig tájékoztatja a Szolgáltatót, hogy a védendő felhasználó védettsége továbbra is fennáll-e.

Határozott időre megállapított védettség esetén a védettségre megállapított határozott időszak alatti években, továbbá a védettség lejáratának évében **a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv** mentesül a március 31-ei igazolási kötelezettség alól. **Fogyatékkal élő felhasználó esetében, ha szakorvosi vélemény alapján az állapotában jelentős javulás nem várható, az évenkénti tájékoztatási kötelezettség nem áll fenn.**

A. Szociálisan rászoruló védendő felhasználók

Új kiegészítés:

A Szolgáltató tájékoztatja a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szervet a nyilvántartásba vételről és a szolgáltató azon elérhetőségéről, ahova a védendő felhasználó státuszáról a Vksztv. 61/A. § (6) bekezdése szerinti tájékoztatás megküldhető.

Törölt bekezdés:

~~A Szolgáltató a szociálisan rászoruló személyként nyilvántartott védendő Felhasználót, akinél a nyilvántartásba történő felvétel során a szakorvosi vélemény nem mondta ki, hogy állapotában jelentős javulás nem várható, legalább minden év március 31-ét megelőző 15 nappal közérthetően, írásban, tértivevényes levélben, számlalevélben, vagy egyéb igazolható módon tájékoztatja az igénybe vehető kedvezményekről, továbbá az adatváltozás és a védettség minden év március 31-ig történő igazolásának módjáról. Egyúttal a Szolgáltató megküldi a Felhasználó részére a 26. sz. melléklet szerinti adatlapot~~

B. Fogyatékkal élő lakossági felhasználó támogatása

~~A Szolgáltató azt a fogyatékkal élő védendő Felhasználót, akinél a nyilvántartásba történő felvétele során a szakorvosi vélemény nem mondta ki, hogy állapotában jelentős javulás nem várható, legalább minden év március 31-ét megelőző 15 nappal közérthetően, írásban, tértivevényes levélben, számlalevélben, vagy egyéb igazolható módon tájékoztatja az igénybe vehető kedvezményekről, továbbá az adatváltozás és a védettség minden év március 31-ig történő igazolásának módjáról. Egyúttal a Szolgáltató megküldi a Felhasználó részére a 25. sz. melléklet szerinti adatlapot.~~

16. Felhasználói panaszügyintézés

Felhasználói panasz elnevezés következetes használata

17. Ügyfélszolgálatok, fogyasztói irodák

Aktualizálás: a társaság nem működtet ügyfélszolgálati pontot.

18.3. Bejelentések fogadása

A "Részletfizetés kérése" a személyesen és honlapon keresztül intézhető ügyek közé került, telefonon nem intézhető ügytípus.

18.3.4. Megkeresések kezelése

Kiegészítés az alábbiakkal:

Az ügyfélszolgálat a helyben, azonnal el nem intézett ügyek esetében az írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át. A Szolgáltató a felhasználó valamennyi beadványát az elévülési határidő végéig, visszakereshetően megőrzi.

Ha a beadvány a közműves ivóvíz-szolgáltatással és a közműves szennyvízelvezetéssel és -tisztítással egyaránt összefügg, és ennek következtében több víziközmű-szolgáltatót érint, akkor a társaság – az érintettség mértékében - a beadvány beérkezésétől számított 5 napon belül az intézkedési hatáskörök tisztázásához és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatja, és ennek megtörténtéről a felhasználót haladéktalanul, írásban vagy elektronikus úton tájékoztatni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. **A Szolgáltató az egyedi azonosító számot a telefonon történő ügyintézés során ismerteti a felhasználóval.**

A panaszról (beleértve a szóban közölt felhasználói panaszokat is) felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell **a felhasználási hely címét is.**

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

Ha a felhasználói panasz olyan adat, adatváltozás bejelentésére irányul, amely a számlán megtalálható, akkor a Szolgáltató válaszát az előzőekben foglaltaktól eltérően a felhasználói panasz feldolgozását követően kiállított számlában szereplő adatokon keresztül adja meg.

A víziközmű szolgáltató a számlához csatolt számlához csatolt tájékoztatóban értesíti a felhasználót a számlán szereplő adatokban történő változás átvezetéséről.

A felhasználó kérésére az ügyfélszolgálat az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítja, hogy a felhasználó díjmentesen megismerhesse a fizetendő díjra és egyéb számlázási adatokra vonatkozó információkat.

22. Mellékletek

Az Üzletszabályzat 3.2. pontjával összefüggésben, a szerződéses jogalapra való átállás miatt (önkéntes hozzájárulás helyett) módosult mellékletek:

- 1.sz. melléklet: Igénybejelentő ivóvíz és szennyvíz csatorna bekötés létesítésére
- 2. sz. melléklet: Megrendelő ivóvíz és szennyvízcsatorna bekötés létesítésére
- 5. Bejelentőlap a felhasználó személyében bekövetkezett változáshoz
- 6. Adatlap és szerződés a víziközmű-fejlesztési hozzájáruláshoz
- 23. Adatvédelmi tájékoztató
- I, II, III, IV. Közszolgáltatási szerződések

További melléklet módosítások:

4.sz. melléklet: FEJÉRVÍZ ZRt. által kizárólagosan végezhető tevékenységek díjjegyzéke – törlésre került, a díjjegyzék a társaság honlapján érhető el (ezt az Üzletszabályzat törzsszövegében is javítottuk):

<https://www.fejerviz.hu/letoltheto-nyomtatvanyok/>

Új 4. sz. melléklet: Kérelem személyes adatkezeléshez (korábbi 31. sz. melléklet)

10. sz. melléklet. Kötbérek

Kötbér szöveg módosítás:

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulást, -továbbá a korábban megváltott mennyiség túllépése után kiszabott hozzájárulást- nem fizeti meg a szerződés szerinti határidőben vagy a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi:

20.000 Ft minden egyes kvóta feletti m³ /nap-ra, havonta ismétlődően

Új kötbér tétel:

A vízmérésre beépített eszköz, berendezés eltávolítása: 100.000 Ft

15. Vízmérők leolvasási rendje – módosítás a napi gyakorlathoz is igazítva

25.sz. melléklet: Kérelem fogyatékkal élő személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel/nyilvántartás meghosszabbítása iránt – szociálisan rászoruló fogyasztó fogalmának pontosítása a jogszabályi előírásokhoz igazodva.

III. Közszolgáltatási szerződés kiegészítése szennyvízcsatorna használatára

Kiegészítés: Rendelkezésre állás alapdíja és a Szerződéskötés kiegészítésekor érvényes fogyasztással arányos díj

Az Üzletszabályzat módosításával kapcsolatos esetleges kérdésekkel kapcsolatban szívesen állunk rendelkezésre ügyfélszolgálati elérhetőségeinken is!

FEJÉRVÍZ ZRt.