Daróczi László

Digitálisan aláírta: Daróczi László
Dátum: 2019.09.06 10:14:20 +02'00'

# ÜZLETSZABÁLYZAT

## IVÓVÍZ SZOLGÁLTATÁSRA ÉS SZENNYVÍZELVEZETÉSRE

A DOKUMENTUM ELEKTRONIKUSAN HITELESÍTETT
A hitelesség ellenőrzéséhez kattintson ide!

Gyulai Közüzemi Nonprofit Kft.

# TARTALOMJEGYZÉK

**Általános rész** ..... **5**
**1. Üzletszabályzat hatálya, fogalom-meghatározások, víziközmű-szolgáltatóra vonatkozó adatok, tevékenység bemutatása** ..... **5**
**1.1. Víziközmű szolgáltatóra vonatkozó adatok, tevékenység bemutatása** ..... **5**
**1.2. Szabályzat hatálya** ..... **7**
**1.3. A szabályzat célja és kiadásának módja** ..... **7**
**1.4. Fogalmi meghatározások** ..... **8**
**2. Az üzletszabályzattól - mint általános szerződési feltétel rendszertől – történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége** ..... **15**
**3. A víziközmű-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása** ..... **16**
**3.1. A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése** ..... **16**
3.1.1. Igénybejelentés rendje ..... 16
3.1.2. Tájékoztatás az igénybejelentésre ..... 20
3.1.3. A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje ..... 20
3.1.4. A Felhasználó személyében való változás szabályai, a bejelentés határideje, helyszíni ellenőrzés, elszámolás ..... 21
3.1.4.1. Ellenőrzés a felhasználó személyében bekövetkező változáskor ..... 23
**3.2. A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések** ..... **24**
3.2.1. Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás minőségi paraméterei, folyamatossága ..... 24
3.2.2. Elszámolás, elszámolási időszakok, mérőeszközök leolvasása, a Felhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai, elszámolás mérőeszköz hiányában. ..... 26
3.2.2.1. Leolvasási időszakok a Szolgáltató ellátási területén: ..... 26
3.2.2.2. Mérőeszközök leolvasása ..... 26
3.2.2.3.Felhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai ..... 27
3.2.2.4. Elszámolás ..... 28
3.2.2.5. Szolgáltatási díjak ..... 30
3.2.2.6. Mérőeszköz hiányában az elszámolás az alábbiak szerint történik ..... 31
3.2.3. Mérés, hibás mérés elszámolása, illetve eljárás a Felhasználó hibájából eredő leolvasás elmaradása esetén. ..... 33
3.2.4. A megelőző évi átlagfogyasztást meghaladó eltérés mértékére vonatkozó aránya 35
3.2.5. Fizetési módok és határidők ..... 35
3.2.6. Felhasználók részére biztosított részletfizetési kedvezmény, fizetési haladék ..... 36
3.2.7. Védendő felhasználókkal kapcsolatos szabályozások ..... 37
3.2.7.1. Szociálisan rászoruló felhasználó ..... 38
3.2.7.2. Fogyatékkal élő felhasználó ..... 39
3.2.8. A házi ivóvíz- és szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának minimális elvárásai, a szennyvíz- törzshálózat használatával kapcsolatos elvárások a Felhasználó felé. ..... 40
**3.3. A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása** ..... **41**
**3.4. Eljárás üzemzavar, szünetelés, korlátozás esetén** ..... **42**
*Eljárás üzemzavar esetén* ..... 42
*Eljárás szünetelés esetén* ..... 42
*Eljárás korlátozás esetén* ..... 43
3.4.1. Kölcsönös tájékoztatási kötelezettség ..... 44
3.4.2. A tájékoztatás elmulasztásának következményei ..... 45
3.4.3. Együttműködés a helyreállítás érdekében ..... 45

3.4.4. Felhasználó tájékoztatásának szabályai az előző évi átlagfogyasztástól jelentős eltérés esetén. ..... 45
**3.5. A szerződés megszűnésének esetei ..... 46**
3.5.1. A szerződés időtartamának meghatározása ..... 46
3.5.2. Szolgáltatás szerződés megszűnik: ..... 46
3.5.3. A rendes felmondás szabályai ..... 46
3.5.4. Azonnali hatályú felmondás (súlyos szerződésszegések) ..... 47
3.5.5. A szerződés megszűnésének egyéb esetei ..... 48
3.5.6. Elszámolás a szerződés megszűnése esetén ..... 49
**3.6. A szerződésszegés kezelése ..... 49**
3.6.1. A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje ..... 49
3.6.2. A szerződésszegő Felhasználó esetén az előzetes egyeztetés részletes szabályai a szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, valamint a tartozását rendező Felhasználó víziközmű-szolgáltatás visszaállítása ..... 50
3.6.3. A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok ..... 52
**3.7. Adatvédelem ..... 54**
3.7.1. A szerződő fél kezelt személyes adatainak köre ..... 55
3.7.2. Azon személyek megjelölése, akik számára a kezelt adatok vagy azok meghatározott részei átadhatók ..... 55
3.7.3. Eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén ..... 56
3.7.4. A felhasználó vagy képviselőjének személyében beállt változás intézésének adatvédelmi szabályai ..... 59
**3.8. A panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések ..... 59**
3.8.1. A beérkező panaszok rögzítése, archiválása ..... 60
3.8.2. A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása ..... 60
3.8.3. Az érdemi válaszadási határidő ..... 61
3.8.4. A válaszadási határidő elmulasztásának következménye ..... 61
Felettes szervek és hatásköreik, jogorvoslati lehetőségek ..... 62
**3.9. Ügyfélszolgálatok, fiókirodák, ügyfélpontok, egyéb elérhetőségek ..... 64**
3.9.1. Állandó ügyfélszolgálati irodák, felsorolása, azok nyitvatartási idejével együtt, az ott ellátott feladatok megjelölésével ..... 64
3.9.2. Ügyfélpontok felsorolása, azok nyitvatartási idejével együtt, az ott ellátott feladatok megjelölésével ..... 65
3.9.3. Telefonszámok, postacímek, azok megjelölésével együtt, hogy mely telefonszámon milyen ügyeket lehet elintézni, illetve mely postacímen milyen bejelentés tehető ..... 67
3.9.4. Az ügyfélszolgálati tevékenységek végzésére vonatkozó részletes minőségi követelmények, a szolgáltatás elvárt színvonala ..... 68
**3.10. Vitarendezés, értesítések ..... 69**
3.10.1. Irányadó jogszabályok megjelölése ..... 69
3.10.2. Bírósági kikötések ..... 69
3.10.3. Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja ..... 69
**4. A bekötővezeték, a fogyasztásmérő, illetve a mérőhely kialakításának, a mellékvízmérő üzembe helyezésének, valamint bélyegzéssel és zárral való ellátásának részletes szabályai ..... 70**
**4.1 mérőeszközök, bekötés egyéb szabályai, bekötési vízmérő hitelesítési hatályán belüli cserére vonatkozó szabályok ..... 70**
4.1.1. Nem lakossági felhasználás mérése ..... 73
4.1.2. Előrefizetős (kártyás) mérők – Gyula Város tekintetében ..... 73
4.1.3. Hitelesítési célú mérőcsere ..... 74
**4.2. Új bekötés létesítése ..... 75**

**4.3. Mellékvízmérő felszerelése ..... 77**
**5. Víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése iránti kérelem részletes szabályai ..... 80**
**6. A víziközmű-szolgáltató által a felhasználói körben (mellékszolgáltatást is ide értve) alkalmazott szerződésminta ..... 81**
**7. A Szolgáltató által a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és az alkalmazott díjak 88**
**8. Egyéb más követelmények ..... 89**
**8. Mellékletek ..... 90**
***1. sz. melléklet:* Jogszabályok és előírások ..... 91**
***2. sz. melléklet:* A bekötés előfeltételét képező víziközmű-szolgáltatói hozzájáruláshoz szükséges terv ..... 92**
***3. sz. melléklet:* Szerződésszegés esetén a Felhasználó vagy elkülönített vízhasználó, illetve Szolgáltató által fizetendő kötbér, felszámított késedelmi kamat esetei, mértéke: ..... 100**
***4. sz. melléklet:* Igénybejelentés ..... 102**
***5. sz. melléklet:* Külön díj ellenében végzett szolgáltatások érvényes díjszabása ..... 103**
***6. sz. melléklet:* Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás alkalmazásának részletes szabályai ..... 104**
***7. sz. melléklet:* Alkalmazott térfogatáramok ..... 106**
***8. sz. melléklet:* Felhasználó jogorvoslat érdekében az alábbi szervekhez fordulhat .... 107**
***9. sz. melléklet:* Fogyasztásmérővel nem rendelkező felhasználási helyek esetében irányadó átalány ivóvízfogyasztás ..... 109**
***10. sz. melléklet:* Kérelem szociálisan rászoruló személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel/nyilvántartás meghosszabbítása iránt ..... 110**
***11 sz. melléklet:* Kérelem fogyatékkal élő személyként a védendő Felhasználók nyilvántartásába történő felvétel / nyilvántartás meghosszabbítása iránt ..... 112**
***12. sz. melléklet:* Házi szennyvíz beemelő berendezés beszerelésére vonatkozó műszaki előírások ..... 115**
**13. sz. melléklet: Adatvédelmi ügyfél tájékoztató ..... 117**
***14. sz. melléklet bevezetett csapadékmennyiség számítása ..... 125***

# ÁLTALÁNOS RÉSZ

## 1. ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA, FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK, VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ ADATOK, TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA

### 1.1. VÍZIKÖZMŰ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ ADATOK, TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA

A Gyulai Közüzemi Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság, (továbbiakban: Szolgáltató) korlátolt felelősségű társaság formában működik, amely 1996-ban a Gyulai Közüzemi Vállalat átalakulásával jött létre. A jogelőd vállalat az 1967-ben alakult Gyulai Vízművek volt. A Társaság jogelődjének alapítása óta folyamatos víziközmű szolgáltatást, valamint a feladatkörébe utalt egyéb tevékenységet végez.

A társaság neve: Gyulai Közüzemi Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhelye: 5700 Gyula, Szent László u. 16.

Telephelyek:

- ✓ 5700 Gyula, Mátyás Kir. u. 8. sz.
- ✓ 5700 Gyula, Kétegyházi u. (6683. hrsz.)
- ✓ 5700 Gyula, Henyei M. u. 2. sz.
- ✓ 5700 Gyula, Eleki út (0114. hrsz.)
- ✓ 5700 Gyula, Sándorhegy 2.
- ✓ 5700 Gyula, Munkácsy u. 7-9.
- ✓ 5700 Gyula, külterület 0567/1 hrsz.
- ✓ 5700 Gyula, Hicu telepi út 3/A. (6682/8/A/l hrsz.)
- ✓ 5668 Nagybánhegyes, Petőfi u. 59. (hrsz: Nagybánhegyes 107.)
- ✓ 5668 Nagybánhegyes, Kossuth u. 141. (hrsz: Nagybánhegyes 692/1.)
- ✓ 5553 Kondoros, Külterület 0304/3 hrsz.
- ✓ 5553 Kondoros, Somogyi B. u. 17.

- ✓ 5666 Medgyesegyháza, Moravszky u. 17. (hrsz. 211/4.) Vízműtelep
- ✓ 5666 Medgyesegyháza, Tanya 080/36. (hrsz:080/36.) Szennyvíztelep
- ✓ 5661 Újkígyós József Attila u. 12. (hrsz: 1318.) Vízműtelep
- ✓ 5661 Újkígyós Külterület 05/4. hrsz. Szennyvíztelep
- ✓ 5800 Mezőkovácsháza, Petőfi u.15. 1174/3 hrsz-Vízműtelep
- ✓ 5800 Mezőkovácsháza,0124/1. hrsz.-Szennyvíztelep
- ✓ 5800 Mezőkovácsháza,2460/2. hrsz.III-AS számú Vízműtelep
- ✓ 5811 Végegyháza, Vízműtelep Külterület 08/4. hrsz.

Cégjegyzék száma: 04-09-003599
Adószáma: 11056218-2-04

- ✓ Telefonszáma: 66/ 362-377
- ✓ Telefaxszáma: 66/ 466-998
- ✓ Postafiók: 38
- ✓ Statisztikai száma: 11056218 3600 572 04

Képviselő: Daróczi László ügyvezető igazgató
Bankszámla száma: Kereskedelmi és Hitelbank Zrt. 10402623-26210876-00000000

A Szolgáltató működési területe:
Gyula, Mezőkovácsháza, Medgyesegyháza, Kondoros, Újkígyós, Nagybánhegyes, Végegyháza közigazgatási területe, illetve az önkormányzat tulajdonában lévő közigazgatási határon kívül elhelyezkedő ingatlanvagyon.

A Szolgáltató fő tevékenysége:
- 3600 Víztermelés, - kezelés, -ellátás

A Szolgáltató további tevékenységi körei:

01.61 Növénytermesztési szolgáltatás,
02.10 Erdészeti, egyéb erdőgazdálkodási tevékenység,
02.20 Fakitermelés,
02.40 Erdészeti szolgáltatás,
29.32 Közúti jármű, járműmotor alkatrészeinek gyártása,
3600 Víztermelés-kezelés-ellátás,
37.00 Szennyvíz gyűjtése-, kezelése,
38.11 Nem veszélyes hulladék gyűjtése,
38.12 Veszélyes hulladék gyűjtése,
38.21 Nem veszélyes hulladék kezelése, ártalmatlanítása,
38.22 Veszélyes hulladék kezelése, ártalmatlanítása,
38.32 Hulladék újrahasznosítása,
39.00 Szennyeződésmentesítés, egyéb hulladékkezelés,
41.20 Lakó- és nem lakó épület építése,
42.11. Út, autópálya építése,
42.13 Híd, alagút építése,
42.21 Folyadék szállítására szolgáló közmű építése,
42.91 Vízi létesítmény építése,
42.99 Egyéb m.n.s. építés
43.11 Bontás,
43.12 Építési terület előkészítése,
43.21 Villanyszerelés,
43.22 Víz-, gáz-, fűtés-, légkondicionáló-szerelés
43.29 Egyéb épületgépészeti szerelés,
43.31 Vakolás,
43.32 Épületasztalos-szerkezet szerelése,
43.33 Padló-falburkolás,
43.34 Festés, üvegezés,
43.91 Tetőfedés, tetőszerkezet építés,
43.99 Egyéb speciális szaképítés m.n.s.,
45.20 Gépjárműjavítás-, karbantartás,
46.77 Hulladék-nagykereskedelem
49.32 Taxis személyszállítás,
49.39 M.n.s. egyéb szárazföldi személyszállítás,
49.41 Közúti áruszállítás,
52.10 Raktározás, tárolás,
52.21 Szárazföldi szállítást kiegészítő szolgáltatás,
55.20 Üdülési, egyéb átmeneti szálláshely szolgáltatás,
55.90 Egyéb szálláshely-szolgáltatás,
68.20 Saját tulajdonú, bérelt ingatlan bérbeadása, üzemeltetése,
71.11 Építészmérnöki tevékenység,
71.12 Mérnöki tevékenység, műszaki tanácsadás,
71.20 Műszaki vizsgálat, elemzés,
72.11 Biotechnológiai kutatás, fejlesztés,
72.19 Egyéb természettudományi, műszaki kutatás, fejlesztés,
72.20 Társadalomtudományi, humán kutatás, fejlesztés,
74.90 M.n.s. egyéb szakmai, tudományos, műszaki tevékenység,
77.11 Személygépjármű kölcsönzése,
77.12 Gépjármű kölcsönzés. (3,5 tonna felett),
77.31 Mezőgazdasági gép kölcsönzése,
77.32 Építőipari gép kölcsönzése,
77.39 Egyéb gép, tárgyi eszköz kölcsönzése,
81.10 Építményüzemeltetés,
81.29 Egyéb takarítás,
81.30 Zöldterület kezelés,
82.11 Összetett adminisztratív szolgáltatás
84.11 Általános közigazgatás,
84.24 Közbiztonság, közrend
85.51 Sport, szabadidős képzés,
93.29 M.n.s. egyéb szórakoztatás, szabadidős tevékenység,
96.04 Fizikai közérzetet javító szolgáltatás,
96.09 M.n.s. egyéb személyi szolgáltatás

Szolgáltató Üzletszabályzatát a Felhasználók korrekt tájékoztatása érdekében adta ki, rögzítve benne a hatályos jogszabályok által (*1. számú melléklet*) meghatározott működési keretet, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a Felhasználó és a Szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

## 1.2. SZABÁLYZAT HATÁLYA

Az üzletszabályzat hatálya a Szolgáltató teljes működési területére, a Szolgáltatóra és a vele jogviszonyban álló Felhasználókra, továbbá a leendő Felhasználókra és a szolgáltatást igénybevevő szabálytalan közműhasználattal igénybevevő Felhasználókra terjed ki.
Szolgáltató az üzletszabályzatot az Ügyfélszolgálati irodájában, az Ügyfélpontokon, valamint a www.gyulaikozuzem.hu weboldalon helyezi el, és ott a Felhasználók rendelkezésére bocsátja. A honlapon elérhető az üzletszabályzat korábban hatályban volt valamennyi változata.

Jelen Üzletszabályzat módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt változata a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban Hivatal) által hozott jóváhagyó határozat időpontjától, a határozatban foglalt időpontig hatályos.

## 1.3. A SZABÁLYZAT CÉLJA ÉS KIADÁSÁNAK MÓDJA

Üzletszabályzat célja a közműves ivóvízellátással és közműves szennyvízkezeléssel, mint víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek Szolgáltatóra és Felhasználóra vonatkozó szabályainak áttekinthető rögzítése.
A Szolgáltató kiemelt céljai: víztermelés, vízelosztás, szennyvízgyűjtő hálózat üzemeltetése, szennyvízkezelés és –tisztítás. A Szolgáltató különös figyelmet fordít a felhasználói igények felmérésére, a Felhasználókkal való partneri kapcsolat kiépítésére és fenntartására, valamint az eredményes működés biztosítására.
A Szolgáltató elkötelezett a víziközmű szolgáltatás folyamatos minőségi fejlődésének megvalósításában. Célja a műszaki, technológiai és ügyfélszolgálati feladatok biztonságos, egyre magasabb színvonalú teljesítése. Biztosítja a munkavállalók munka-, és egészségvédelmét, valamint a környezet megóvását.
Feladatának lényegét Szolgáltató úgy fogalmazza meg, hogy a minőség teljes körű garantálásával kiérdemelje a Felhasználók, üzleti partnerek, a Szolgáltató munkavállalói, valamint tulajdonosai megelégedettségét.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot az üzletszabályzat és az Általános Szerződési feltételek egyoldalú módosításának lehetőségére, a korábban megkötött közszolgáltatási szerződések vonatkozásában is az alábbi feltételekkel és az alábbiakban rögzített módon:

- -a jogszabályok alapján a Szolgáltató hatáskörébe utalt működési folyamatok, a Felhasználókat nem lényegesen hátrányosan érintő változásai,
- - jogszabályok megváltozása,
- - hatósági döntések alapján.

Egyebekben a Szolgáltatónak nem áll módjában egyoldalúan módosítani az üzletszabályzatot és az Általános Szerződési feltételeket.
A Szolgáltató az üzletszabályzatának tervezetét honlapján közzéteszi és legalább 20 napos véleményezési határidőt biztosít. A beérkezett észrevételekről a határidő lejártát követő 5 napon belül jegyzőkönyvet vesz fel, majd jóváhagyásra vonatkozó kérelmét benyújtja a Hivatal részére. A Szolgáltató a Hivatal által jóváhagyott üzletszabályzatát a Hivataljóváhagyó határozatának közlésétől számított 3 napon belül a honlapján közzéteszi.

A Szolgáltató fentieken túlmenően a közszolgáltatási szerződés teljesítése során minden lényeges körülményről a megfelelő időben és módon tájékoztatja a Felhasználókat.

## 1.4. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

Szolgáltató a jelen üzletszabályzatban használt fogalmak meghatározását a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 2. §. és az 58/2013. Korm.rendelet 1. §-a alapján az alábbiak szerint határozza meg.

***Adatállomány***: Az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége.
***Adatfeldolgozó***: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is - adatok feldolgozását végzi.
***Adatkezelés***: Az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása, vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.
***Adatkezelő***: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja.
***Adattovábbítás***: Az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.
***Átadási pont:*** *a víziközmű törzshálózat azon része*, amely beépített mérőberendezés, elzárószerelvény és mintavételi lehetőség útján biztosítja két víziközmű-rendszer kapcsolatát, valamint az összekapcsolt víziközmű-rendszerek üzemeltetése során az ivóvízátadás, - átvétel és a szennyvízátadás, - átvétel mennyiségi és minőségi elszámolásának műszaki feltételeit,
***Alapdíj*:** a víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj;
***Átadási pont:*** a víziközmű törzshálózat azon része, amely beépített mérőberendezés, elzárószerelvény és mintavételi lehetőség útján biztosítja két víziközmű-rendszer kapcsolatát, valamint az összekapcsolt víziközmű-rendszerek üzemeltetése során az ivóvízátadás, -átvétel és a szennyvízátadás, -átvétel mennyiségi és minőségi elszámolásának műszaki feltételeit;

***Átadott szennyvíz*:** a víziközmű-szolgáltató által másik víziközmű-szolgáltatónak szennyvízelvezetési és -tisztítási céllal átadott szennyvíz;
***Átadott víz: a víziközmű***-szolgáltató által más víziközmű-szolgáltató részére nyújtott szolgáltatás keretében átadott ivóvíz;
***Bebocsátó*:** aki a bebocsátási helyen a szennyvíz-törzshálózatra bekötött ingatlanról a szennyvízelvezetés szolgáltatási ponton a közműves szennyvízelvezető törzshálózatba szennyvizet, vagy a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-bebocsátási ponton nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet bocsát be;
***Bebocsátási hely*:** közműves szennyvízelvezetés esetében a szennyvízelvezetés szolgáltatási pontja, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz esetében pedig a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-bebocsátási pontja;
***Bekötési vízmérő:*** a felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz-bekötővezeték végpontjára telepített mérő,
***Csatlakozó hálózat:*** több felhasználási hely ivóvízét az ivóvíz-bekötővezeték végpontjától a házi ivóvízhálózatokba szállító vízvezeték-hálózat (csatlakozó ivóvízhálózat), vagy több felhasználási hely szennyvizét a házi szennyvízhálózatból a szennyvíz-bekötővezeték végpontjáig szállító vezeték-hálózat (csatlakozó szennyvízhálózat), amely az érintett felhasználási helyek szerinti ingatlantulajdonosok közös tulajdonát képezi,
***Egyedi szennyvízkezelő berendezés:*** olyan vízilétesítmény, amely legfeljebb egy ingatlanon keletkező települési szennyvíz nem közműves, biológiai tisztítását energiabevitel segítségével végzi,
***Elkülönített felhasználói hely*:** felhasználási helyen belül minden, önálló vízhasználattal rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény;
***Elkülönített vízhasználó***: az elkülönített felhasználói hely tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója;
***Elszámolási időszak:*** szerződésben megállapított, az elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak
***Ellátási terület***: olyan, települési közigazgatási területtel vagy területekkel egyértelműen behatárolható terület, amelyen belül a felhasználók részére az adott víziközmű-szolgáltatást ugyanaz a víziközmű-szolgáltató végzi;
***Felhasználási hely:*** az a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan, amelyen a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó igénybe veszi,
***Felhasználó:*** a víziközmű-szolgáltatást a Vksztv. szerinti szerződéses jogviszony keretében vagy a Vksztv. 31/A. § (1) bekezdésében meghatározott ideiglenes szolgáltatás időtartama alatt a víziközmű-szolgáltató előzetes hozzájárulásával ténylegesen igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa,
***Fogyasztásmérő:*** a vízmennyiség vagy a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz:
*a) ivóvízmérő*: a bekötési vízmérő és a mellékvízmérő mellett az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz és annak tartozékai:
*aa) átadási vízmérő*: víziközmű-szolgáltatók között a mennyiségi elszámolás mérésére szolgáló, az átadási ponton beépített ivóvízmérő,
*ab) ikermérő:* egy vagy több ingatlan különböző felhasználási helyei ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz bekötővezeték végpontjára csillagpontosan kialakított bekötési vízmérők,

*ac) locsolási vízmérő*: locsolási célú vízhasználat mérése céljából ivóvíz-bekötővezetékre telepített kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő vagy ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő,
*ad) törzshálózati vízmérő:* közvetlenül a törzshálózati felhasználási helyekre, többek között közterületi vízvételi helyre telepített vízmérő;
*b) szennyvízmennyiség-mérő:* a szennyvízhálózatba beépített – az áramló szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgáló – kalibrált mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait is:
*ba*) átadási szennyvízmennyiség-mérő: az átadó és az átvevő szennyvíz-hálózatának csatlakozási pontján, vagy összekötő vezetéken, az átadó és az átvevő által egyeztetett helyen, az átadó által beépíttetett, kalibráltatott szennyvízmennyiség-mérő,
*bb*) *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;
*c) telki vízmérő:* a felhasználási helyről a szennyvíz törzshálózatba vezetett mindazon vizek mennyiségének meghatározására szolgáló, a gyártó előírásai szerint beépített, hitelesített mérőeszköz – ide nem értve a bekötési vízmérőt, a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőt és a locsolási vízmérőt – amely a saját célú ivóvízműből, saját célú kútból vagy más, a felhasználási helyen keletkező természetes vízforrásból származó víz térfogatát méri;
***Fogyasztással arányos díj:*** 1 m3 szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja;
***Fogyatékkal élő felhasználó*:** a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékossági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti.
***Gyermekintézmény:***
a) a nemzeti köznevelésről szóló törvény szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai nevelési-oktatási intézmény, konduktív pedagógiai intézmény, és az ezekhez tartozó kollégium, ha
aa) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
ab) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos köznevelési szerződéssel rendelkezik;
b) * a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti bölcsődei ellátást nyújtó intézmény és szolgáltató, napközbeni gyermekfelügyelet, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet, ha
ba) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
bb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik;
***Házikert:*** az ingatlan egybefüggő, beépítetlen, legfeljebb 2000 négyzetméter alapterületű kerthasználatú területrésze, amelyen nem üzletszerű gazdálkodási tevékenység valósul meg.
***Háztartási szennyvíz*:** rendszeres emberi tartózkodás céljára szolgáló területről származó szennyvíz, ami az emberi anyagcseréből és háztartási tevékenységből

származik, és nem tartalmaz talajvizet vagy csapadékvizet, továbbá nem minősül veszélyes hulladéknak;

***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),

***Ipari szennyvíz*:** minden olyan szennyvíz, amely ipari vagy kereskedelmi tevékenységből származik, és nem minősül háztartási szennyvíznek vagy csapadékvíznek és nem veszélyes hulladék;

***Ivóvíz-bekötővezeték:*** az ivóvíz-elosztóhálózat és a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, az ivóvíz-törzshálózat részét képező vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely

a) bekötési vízmérő esetében

aa) úszótelkes és telekhatáron kialakított zártsorú beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,

ab) önálló vízmérő aknaként kialakított vízmérési helyen bekötési vízmérőt követő elzáró szerelvényig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakasz végéig terjed,

b) bekötési vízmérő hiányában, vagy ha a bekötési vízmérőt nem önálló műtárgyként kialakított vízmérési helyen építették ki, az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakasz végéig terjed,

***Ivóvízmérési hely:*** az ivóvizet szállító vezeték és környezetének úgy kialakított része, amely lehetővé teszi – a vonatkozó jogszabályi előírásoknak is megfelelve – az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízmérő szakszerű beépítését, működtetését és ellenőrzését;

***Ivóvízvételi hely*:** az ivóvizet szállító vezeték azon része, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékből ivóvíz vételezése lehetséges;

***Kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés*:** nem gravitációs körülmények között üzemeltetett, nyomás alatti vagy vákuumos elven működő szennyvízelvezető hálózat;

***Közintézményi felhasználó*:** a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet 55/A. § szerinti felhasználó;

***Közműfejlesztési hozzájárulás (kvóta):*** víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolni kívánt ingatlanhoz a víziközmű-szolgáltató által a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett részére biztosított vagy biztosítandó kapacitás, amelynek mértékegysége: m3/nap;

***Közműves ivóvízzel ingatlanon belül ellátott*:** a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan;

***Közműves ivóvízzel ingatlanon kívül ellátott*:** az, akinek lakhelyének legfeljebb 150 méteres körzetén belül közterületen, közkifolyón keresztül közüzemi ivóvízzel ellátott ivóvízvételi hely található;

***Közterületi vízvételi hely:*** lakossági ivóvíz-fogyasztás biztosítására, különösen korlátozás és felfüggesztés esetén, vagy rendkívüli helyzetben tüzi víz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízilétesítmény;

***Lakossági felhasználó:*** az a természetes személy felhasználó, aki nem jövedelemszerző gazdasági tevékenység keretében, saját háztartása, üdülő vagy hétvégi ház, garázs ellátása érdekében veszi igénybe a víziközmű szolgáltatást, valamint a társasház és a lakásszövetkezet,
***Mellékvízmérő:*** a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített ivóvízhasználat mérésére szolgáló mérő,
***Mellékszolgáltatási szerződés*:** az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közszolgáltatási szerződés;
***Műszakilag elérhető:*** az a törzshálózat, amely a víziközmű-bekötővezeték (ivóvíz-bekötővezeték, illetve szennyvíz-bekötővezeték) kiépítésével elérhető, és az igényelt kapacitás rendelkezésre áll;
***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;
***Nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-bebocsátási pont:*** a szennyvíz törzshálózatnak vagy szennyvíztisztító telepnek e célra kijelölt és kialakított része, amely vízjogi üzemeltetési engedéllyel rendelkezik.
***Nem lakossági felhasználó:*** lakossági felhasználói körbe nem sorolható felhasználó;
***Személyes adat***: Az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.
***Szennyvíz-bekötővezeték***: a szennyvízgyűjtő-hálózat és a házi szennyvízhálózat vagy a csatlakozó szennyvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, a szennyvíz-törzshálózat részét képező vezeték a tartozékaival, amely a felhasználási helyen keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű csapadékvízelvezetés esetében a csapadékvizeknek a szennyvíz-törzshálózatba történő bebocsátására szolgál,
***Szennyvíz-bebocsátási pont:*** a szennyvízelvezetés szolgáltatási pont vagy a települési folyékonyhulladék-bebocsátási pont;
***Szennyvíz előtisztító (előkezelő) berendezés*:** a szennyvízelvezető mű káros szennyezésének megelőzését szolgáló műtárgy (vízilétesítmény), amely a szennyvízbebocsátási 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;
***Szennyvíztisztító telep*:** a víziközmű szennyvíztisztítási feladatait szolgáló önálló része, amely szennyvíz mechanikai, biológiai, esetleg harmadik tisztítási fokozattal történő tisztítását biztosítja, a kapcsolódó iszapkezelési technológiával, ide nem értve a biogáz hasznosító üzemet
***Szolgáltatási díj*:** a víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékeként a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vksztv.) szerint fizetendő díj;

***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 hiányában
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 kényszeráramoltatású szennyvíztörzshálózatba juttató rendszer esetén az átemelőszivattyú 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:*** közszolgáltatási jogviszony keretében a felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételezés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz;
***Települési szennyvíz*:** háztartási, vagy háztartási és ipari szennyvíz, továbbá egyesített elvezető rendszer esetén ezek csapadékvízzel képződött keveréke;
***Üzem:*** az a természetes vagy – a lakásszövetkezetek kivételével – jogi személy, illetve aki (amely) a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagot használ, továbbá a Szennyezőanyag listában meg nem jelölt anyagokat a küszöbérték 10%-át elérő mértékben bocsát be a közműves szennyvízelvezető műbe;
***Védendő felhasználó:*** az a természetes személy felhasználó, ideértve a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználót, valamint a fogyatékkal élő felhasználót is, aki jogszabályban meghatározott szociális helyzete alapján a víziközmű-szolgáltatásban megkülönböztetett feltételek szerint vehet részt,
***Víziközmű-hálózat*:** az ivóvíz-törzshálózat, a szennyvízelvezető törzshálózat a kapcsolódó víziközmű rendszerelemek, valamint az ivóvíz és a szennyvíz bekötővezetékek együttesen;
***Víziközmű-szolgáltató*:** hatályos víziközmű-szolgáltatói engedéllyel rendelkező gazdasági társaság;
***Víziközmű-szolgáltatás:*** közszolgáltatási szerződés keretében nyújtott közműves ivóvízellátás az ahhoz kapcsolódó tűzivíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás, ideértve az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetést is (a továbbiakban együtt: víziközmű-szolgáltatási ágazatok),
***Víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan:*** az az ingatlan vagy ingatlanrész
*a)* amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvízellátásra lehetőséget kínál, vagy

*b)* amelyen a keletkező szennyvíz részben, vagy egészben történő elvezetése érdekében a szennyvíz-bekötővezetékhez csatlakozva a házi szennyvízhálózat, vagy a csatlakozó szennyvízhálózat és a házi szennyvízhálózat kiépült.

Rövidítések

| | |
|---|---|
| Vksztv. | 2011. évi CCIX. törvény víziközmű-szolgáltatásról |
| Kormányrendelet | 58/2013. (II. 27.) rendelete a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról |
| MEKH | Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal |
| ÁSZF | Általános Szerződési Feltételek |
| Info törvény | 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról |

# 2. AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL - MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTEL RENDSZERTŐL – TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGEI, EGYEDI FELTÉTELEK KIALAKÍTÁSÁNAK LEHETŐSÉGE

Az Üzletszabályzatban foglaltaktól való eltérés esetén Felhasználó és Szolgáltató között minden esetben írásos megállapodást kell kötni.

Eltérő eset többek között:

- saját vízműről történő vízbeszerzés (ha van szennyvíz rákötési lehetőség, de nincs közműves ivóvízellátás)

Az üzletszabályzatban foglaltaktól való eltérést a Szolgáltató csak abban az esetben engedélyezheti, ha az üzletszabályzatnak megfelelő kialakításra pénzügyi, gazdasági, vagy műszaki szempontból nincs lehetőség, az eltérés a víziközmű-szolgáltatást nem veszélyezteti, a kivitelezés megfelel a hatályos műszaki követelményeknek.

Az üzletszabályzattól való eltérés lehetőségét a Szolgáltató honlapján nyilvánosságra hozza, valamint az Ügyfélszolgálati irodán és az Ügyfélpontokon is kifüggeszti. Egyedi feltételek alkalmazása esetén a Szolgáltató ezen feltételeket nyilvánosságra hozza, és a feltételeket teljesítő Felhasználók részére az eltérés lehetőségét biztosítja.

# 3. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES BEMUTATÁSA

## 3.1. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VENNI KÍVÁNÓ FELHASZNÁLÓ SZERZŐDÉSKÖTÉSI IGÉNYÉNEK KEZELÉSE

### 3.1.1. Igénybejelentés rendje

A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetében a Felhasználóval felhasználási helyenként – közszolgáltatási szerződést köt. A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a Szolgáltató és a lakossági Felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Az így létrejövő közszolgáltatási jogviszonyra a jelen üzletszabályzat, valamint a jelen üzletszabályzatban 6. pontjában található közszolgáltatási szerződés és az ÁSZF feltételei az irányadóak.

Szolgáltató írásban köt szerződést az ivóvíz törzshálózat közterületi vízkivételi helyeit érintő vízhasználatra a települési önkormányzattal vagy az önkormányzat rendeletében meghatározott Felhasználóval.

A már folyamatosan teljesített szolgáltatásokra a közszolgáltatási szerződés írásbeli megkötését Szolgáltató jogosult kezdeményezni. Amennyiben a Szolgáltató korábban más Szolgáltató által üzemeltetett településen kezdi meg az üzemeltetést, úgy az üzemeltetés megkezdése napjától a korábbi közszolgáltatási szerződés helyébe a Szolgáltató jelen üzletszabályzata szerinti szerződés lép.

Felhasználó szerződéskötési igénybejelentését (*4. számú melléklet*) szerinti nyomtatványon) vagy ezzel tartalmilag megegyező műszaki leírást személyesen (ingatlan tulajdonosa, vagy egyéb jogcímen használója az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulásának birtokában kezdeményezheti) a Szolgáltató Ügyfélszolgálati elérhetőségein, írásban, faxon vagy e-mailben teheti meg.

Az Ügyfélszolgálati Iroda és Ügyfélpontok a szerződéskötés bejelentésének igényét személyi adatok (Lakossági Felhasználónál: név, lakcím, születési hely, idő, anyja neve, levelezési címe, telefonszáma, e-mail címe szolgáltatási helytulajdonos neve /amennyiben a Felhasználótól eltérő/ lakcíme, születési hely, idő, anyja neve, levelezési címe. – Nem lakossági Felhasználónál: cégnév, szervezet elnevezése, székhely, adószám, cégjegyzékszám, nyilvántartási szám, képviselő neve, szolgáltatási hely, levelezési címe) rögzítése mellett nyilvántartásba veszi. Amennyiben az igénybejelentő levelezési címként a lakóhelytől/székhelytől eltérő helyet kíván megjelölni, úgy azt köteles írásban jelezni. A szolgáltatási helyet postai cím megadásával földrajzi elhelyezkedés és helyrajzi szám megadásával, egyértelműen beazonosítható módon kell megadni.

**Szerződéskötés feltételei, a Felhasználó által benyújtandó dokumentumok:**

| Ügy típusa | Lakossági felhasználó esetében | Nem lakossági Felhasználó esetében |
|---|---|---|
| **Igénybejelentés** | • Ingatlanra vonatkozó adásvételi szerződés,<br>• tulajdoni lap, vagy bérleti szerződés másolat,<br>• személyi okmányok<br>• Társasház esetében az alapító okirat, a közös képviselő megválasztásáról szóló közgyűlési jegyzőkönyv másolata (Meghatalmazás, amennyiben nem a tulajdonos/ingatlanhasználó/közös képviselő jár el.)<br>• Meghatalmazott részéről meghatalmazás, személyi okmányok | • Cégkivonat, aláírási címpéldány,<br>• ingatlanra vonatkozó adásvételi szerződés, vagy tulajdoni lap, vagy bérleti szerződés másolat<br>• Meghatalmazás, amennyiben nem a képviselő jár el.<br>• személyi okmányok |
| **Bérlő igénybejelentése Felhasználó és/vagy díjfizetőként** | • Ingatlanra vonatkozó bérleti szerződés másolat,<br>• személyi okmányok<br>• a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata a szolgáltatói szerződés megkötéséhez<br>• a tulajdonos, vagy meghatalmazása, mely alapján a bérlő megrendeli a szolgáltatást<br>• Meghatalmazott részéről személyi okmányok | • Cégkivonat, aláírási címpéldány,<br>• ingatlanra vonatkozó adásvételi szerződés, vagy tulajdoni lap, vagy bérleti szerződés másolat<br>• Meghatalmazás, amennyiben nem a képviselő jár el.<br>• személyi okmányok |
| **Felhasználó személyében történő változás** | • Ingatlanra vonatkozó adásvételi szerződés,<br>• tulajdoni lap, vagy bérleti szerződés másolat<br>• személyi okmányok<br>• Meghatalmazás, amennyiben nem a tulajdonos /Felhasználó jár el,<br>• Meghatalmazott részéről személyi okmányok | • Cégkivonat, aláírási címpéldány,<br>• ingatlanra vonatkozó adásvételi szerződés, vagy tulajdoni lap, vagy bérleti szerződés másolat<br>• Meghatalmazás, amennyiben nem a képviselő jár el.<br>• személyi okmányok |
| **Közös képviselő változás** | • Társasházak esetén az új közös képviselő megválasztásáról szóló közgyűlési jegyzőkönyv<br>• személyi okmányok | - |
| **Levelezési cím változás** | • személyi okmányok | • változást alátámasztó dokumentum |

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését a Szolgáltatónál az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulásának birtokában kezdeményezheti (a továbbiakban: a 4. sz. melléklet szerinti igénybejelentési nyomtatvány vagy ezzel tartalmilag megegyező műszaki leírás benyújtásával).
A vízbekötés feltétele, hogy az ivóvíz törzshálózat műszakilag elérhető legyen, vagy annak kapacitása elegendő legyen az igényelt szolgáltatás biztosítására.
Feltétele még a vízbekötés megvalósításának, hogy a bekötővezeték kialakításának műszaki feltételei legyenek biztosítottak.

Az igénybejelentésben a bejelentő közli:

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

Az igénybejelentés kézhezvételét követő - 5 napon belül – a Szolgáltató vizsgálja:

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

A Szolgáltató az igénybejelentést a kézhezvételét követő 5 napon belül elutasítja, ha

a) a törzshálózat műszakilag nem elérhető, vagy annak kapacitása nem elegendő az igényelt szolgáltatás biztosítására,
b) bekötővezeték kiépítése vagy átépítése szükséges, és annak költségeit a bejelentő nem vállalja,
c) a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó a hozzájárulás fizetési kötelezettségének nem tesz eleget,
d) a bekötővezeték kialakításának nincsenek meg a műszaki feltételei,
e) az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott díjtartozás áll fenn.

Az ivóvíz-törzshálózathoz csatlakozó tűzoltásra szolgáló külön ivóvíz-bekötővezeték létesítéséhez a Szolgáltató – a katasztrófavédelmi jogszabályok megtartásával – köteles hozzájárulni, ha a tűzoltáshoz szükséges vízmennyiség a házi ivóvízhálózatból és a vízművel össze nem függő más vízvételi helyről nem szerezhető be. A tűzoltásra szolgáló bekötővezetéket külön bekötési vízmérővel kell ellátni.

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

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

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

a) nyilatkozatának beszerzéséhez vagy
b) eljárása lefolytatásához szükséges időtartam.

A megkeresett szerv a megkeresés kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles a nyilatkozatot kiadni, illetve az eljárását lefolytatni, és annak eredményéről a Szolgáltatót tájékoztatni.

Ezt követően a bejelentő benyújtja a jelen üzletszabályzat szerinti tartalmú bekötési tervet illetve gondoskodik a vízmérési hely kialakításáról. A Szolgáltató a bekötési kérelem beérkezésétől számított 5 napon belül nyilatkozik a terv alkalmasságáról. Ha a benyújtott terv nem felel meg, vagy a bekötés megvalósítására nem alkalmas, a Szolgáltató a terv benyújtását követő 5 napon belül írásos indokolással ellátva a terv kiegészítését vagy új terv benyújtását kérheti.

Az új ivóvízbekötés folyamatát jelen üzletszabályzat *2. számú melléklete* tartalmazza.
A kiásott, nyílt és biztonságos munkavégzésre alkalmas munkaárokban a bekötővezeték kiépítését, fertőtlenítését, a helyszíni szemlét, a nyomáspróbát, a működőképességi és vízzárósági próbát, a geodéziai bemérést és a vízmérési helyen a vízmérő beszerelését a Szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó végzi, vagy az igénybejelentő által kiválasztott, a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerelők nyilvántartásában szereplő személy végzi, amelynek megvalósítása nem lehet későbbi, mint a munkaárok rendelkezésre állásának bejelentését követő 30. nap. Ezek költségét, illetve díját az igénybejelentő köteles megelőlegezni, kivéve, ha jogszabály alapján mentesül a költség és díj megfizetése alól. Szolgáltató köteles az igénybejelentővel és az általa megbízott vízszerelővel együttműködni.

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

Az új bekötés megvalósítását követő 15 napon belül a víziközmű-szolgáltatásra a Szolgáltató és Felhasználó szerződést köt.

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

A Szolgáltató indokolt kérelmére a járási hivatal a Felhasználót kötelezi a Szolgáltató tudomása nélkül végzett bekötés, az elválasztott rendszerű szennyvízhálózat csapadék és egyéb külső vízterhelésének megszüntetésére, a bekötéssel összefüggő műtárgy, berendezés, felszerelés elbontására, leszerelésére vagy átalakítására, továbbá a házi ivóvízhálózat vagy házi szennyvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat ellenőrzésének tűrésére, továbbá a házi ivóvízhálózat vagy házi szennyvízhálózat eredeti állapotnak megfelelő visszaállítására.

### 3.1.2. Tájékoztatás az igénybejelentésre

Az eljárás rendjével, az igénybejelentéshez szükséges dokumentumokkal kapcsolatos tájékoztatást Szolgáltató személyesen, telefonon, levélben, vagy e-mailben, illetve honlapján biztosít.
Szolgáltató legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződés megkötése előtt, közli a szolgáltatást igénybevevővel:

- Szolgáltató nevét, jogi formáját,
- székhelyének vagy a szolgáltatás nyújtásában közvetlenül érintett telephelyének címét, levelezési címét vagy egyéb elérhetőségeit (internetes cím, telefon, telefax) amelyen keresztül a szolgáltatás igénybevevője a Szolgáltató szolgáltatási tevékenységével összefüggő magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszát vagy egyéb tájékoztatási igényét közölheti,
- cégjegyzékszámát,
- szolgáltatás felügyeletét ellátó hatóság megnevezését és elérhetőségét,
- a Szolgáltató által alkalmazott Általános szerződési feltételeket,
- szolgáltatás díját,
- esetlegesen a szolgáltatás egyéb lényeges jellemzőit.

Szolgáltató más víziközmű szolgáltatónál történő eljárást megbízási szerződés alapján nem lát el.

### 3.1.3. A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

A szerződéskötéshez szükségesek az igénybejelentés rendje 3.1.1. pontjában meghatározott adatok, lakossági Felhasználónál személyi igazolvány vagy jogosítvány és lakcímkártya, nem lakossági Felhasználónál cégkivonat/szervezet bejegyzését igazoló egyéb okirat, képviselő részéről személyi igazolvány vagy jogosítvány és lakcímkártya. Amennyiben az igénybejelentő meghatalmazottként, nem saját nevében jár el, úgy be kell mutatnia a szerződéskötésre vonatkozóan adott teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást. Ezen dokumentumoknak a szerződéskötés időpontjáig rendelkezésre kell állniuk.

### 3.1.4. A Felhasználó személyében való változás szabályai, a bejelentés határideje, helyszíni ellenőrzés, elszámolás

A Felhasználó személyének megváltozása és az új számlafizető személye miatt a Szolgáltató a felhasználási helyre –a bejelentést követő 15 napon belül a víziközmű-szolgáltatásra - új közszolgáltatási szerződést köt az új Felhasználóval.
A Felhasználó személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új Felhasználó együttesen köteles, a vízmérőállás megjelölésével a birtokátruházástól számított 15 napon belül a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A felhasználó a felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével felhagy, a felhasználási hely tekintetében mindaddig felel a víziközmű-szolgáltatóval szemben a víziközmű-szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítéséért, amíg a felhasználó személyében történő változás bejelentést meg nem teszi vagy nem kéri a szüneteltetést.

Az átírási kérelmet személyesen, postai úton, faxon, e- nyújthatja be a Felhasználó az jelen üzletszabályzat 3. 9. 3. pontjában felsorolt elérhetőségeken. A Felhasználó személyében bekövetkező változás bejelentésekor a korábbi Felhasználó köteles megadni az új levelezési címét Szolgáltató számára, a Felhasználó-változás miatt szükséges számlarendezésből származó számlák kézbesítése céljából.
Az átírás kezdeményezéséhez jelen üzletszabályzat 3.1.1. pontjában meghatározott dokumentumok beadása szükséges.
A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén Szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel, melyre a kérelmezőnek 15 napon belül kell válaszolnia.

Amennyiben nem az érdekelt felek (eladó, vevő) jelennek meg, az ügyintézéshez a 3.1.1. pontban felsorolt dokumentumokon túlmenően meghatalmazás is szükséges, melyen szerepel az érdekelt felek és két tanú aláírása.

Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett esetében az új Felhasználónak a várható napi vízigényét az üzemnapok számának feltüntetésével meg kell adni. Közműfejlesztési kvótával rendelkező telephely (ingatlan) esetében a Felhasználó személyében bekövetkezett változás kapcsán, amennyiben a régi Felhasználó másként nem rendelkezik, az új Felhasználó szerzi meg az ingatlanra vonatkozó vízmennyiség használati jogát, amit az új Felhasználóval kötendő szerződésben rögzíteni kell, akkor is, ha az új Felhasználó nem köteles víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésére.

Indokolt esetben a Szolgáltató jogosult nyilatkozatot kérni a régi Felhasználótól a tényállás maradéktalan tisztázása érdekében. Abban az esetben, ha a kontingenssel rendelkező Felhasználó(k), nem ad(nak) át a felhasználható mennyiségből, akkor az új Felhasználónak a napi vízigényének megfelelő víziközmű-fejlesztési hozzájárulást meg kell fizetnie. Szolgáltató a Felhasználó részére megküldi az új víziközmű-fejlesztési hozzájárulásra vonatkozó megállapodást.
Szolgáltató változás bejelentésétől számított 30 napos határidőn belül beadott átírást díjmentesen intézni. A határidőn kívül, azaz a 30 napon túli bejelentés esetében a Szolgáltató a késedelem idejéhez kötött díjat számíthat fel, melyet az új Felhasználóval szemben érvényesít.

Azon Felhasználók esetében, akik bejelentési kötelezettségüknek nem tesznek eleget, és a Felhasználó-változás ténye Szolgáltató tudomására jut, a Szolgáltató a Felhasználót/tulajdonost a változás bejelentési kötelezettségének teljesítésére felszólítja. Amennyiben a változás bejelentésére köteles Felhasználó a bejelentési kötelezettségének a szolgáltató felhívására sem tesz eleget, és a változás bejelentési kötelezettség fennállása meghaladja a 90 napot, a Szolgáltató jogosult a késedelmes átírás díja helyett, a 3. sz. melléklet szerinti kötbér felszámítására. A Felhasználó határidőn belüli változás bejelentésének hiányában a Szolgáltató jogosult, de nem köteles, a felhasználási hely átírását elvégezni a tulajdoni lapon szereplő tulajdonos, illetve tulajdonosok nevére.

A Felhasználó elhalálozása esetén az örökös az elhalálozás tényét legkésőbb annak tudomására jutása napjától számított 60 napon belül köteles Szolgáltató számára bejelenteni. A bejelentésnek tartalmaznia kell a halotti anyakönyvi kivonat másolatát. A bejelentés az örökös részéről közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének minősül. Amennyiben a bejelentő örökös halotti anyakönyvvel igazolja a lakossági Felhasználó elhalálozását és vállalja a hagyaték átadásáig a díjfizetést, akkor a Szolgáltató a jogerős hagyatékátadó végzés bemutatásáig díjfizetőként tartja nyilván, majd annak bemutatása után Felhasználó-, díjfizető valamint tulajdonosként tartja nyilván.

Amennyiben a Felhasználó elhalálozása után több örökös marad, az örökösök által kijelölt és meghatalmazással rendelkező örökös, az, akivel a Szolgáltató víziközmű-szolgáltatási szerződést köt. Abban az esetben, ha az örökösök között nem jön létre megállapodás, úgy a Szolgáltató jogosult szerződést kötni azon örökössel, amely vállalja a díjfizetési kötelezettséget. Ebben az esetben az örökös Felhasználó- és díjfizetőként fog szerepelni, és amennyiben beszerzi a többi örökös hozzájárulását átírható tulajdonossá is.

Ha egy adott felhasználási helyen nincs nyilvántartott Felhasználó (pl: elhalálozott) és a Szolgáltató felhívására a tulajdonos(ok) nem kíván (nak) a korábbi Felhasználó helyébe lépni, a Szolgáltató jogosult a legnagyobb tulajdoni hányaddal rendelkező tulajdonost, tulajdoni egyenlőség esetén az első helyen bejegyzett tulajdonost, ezek hiányában bármely tulajdonos társat Felhasználónak tekinteni.
A bejelentést személyesen az Ügyfélszolgálaton, Ügyfélpontokon vagy írásban postai úton, faxon vagy e-mailben kell megtenni jelen üzletszabályzat 3.9.3 pontja szerinti elérhetőségeken.
Abban az esetben, ha a Felhasználó nem a tulajdonos (pl. bérlő), kötelező a tulajdonos hozzájáruló és díjfizetésre vonatkozó kötelezettségvállaló nyilatkozatát csatolni szükséges. Kivétel az alól a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által a hitelszerződésből eredő kötelezetettségeinek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján megvásárolt lakóingatlan.

Ha a felhasználó nem az ingatlan tulajdonosa, hanem az ingatlan egyéb jogcímen használója, és az ingatlan használatára vonatkozó jogcíme megszűnik, anélkül, hogy az ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával más lépne az előző felhasználó helyébe, akkor a felhasználó közszolgáltatási jogviszonyból származó jogai és kötelezettségei az ingatlan tulajdonosát/tulajdonosait illetik, terhelik, a jogszabályban meghatározott mögöttes felelősség figyelembevételével.

Amennyiben nem az érdekelt felek (eladó, vevő) jelennek meg, az ügyintézéshez a fenti dokumentumokon túlmenően meghatalmazás is szükséges, melyen szerepel az érdekelt felek és két tanú aláírása.

Amennyiben az átíráshoz szükséges információk, dokumentumok rendelkezésre állnak - az átíráskori vízmérőóra állásának megjelölésével - az új Felhasználóval a Szolgáltató új közszolgáltatási szerződést köt. A régi Felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződés az új közszolgáltatási szerződés hatályba lépésével automatikusan megszűnik.

### *3.1.4.1. Ellenőrzés a felhasználó személyében bekövetkező változáskor*

Szolgáltató a változás átvezetése előtt az új Felhasználó esetén helyszíni ellenőrzést tart a változás bejelentés kézhezvételétől számított 30 munkanapon belül. Az érintett Felhasználó köteles az ellenőrzést lehetővé tenni. Ha az ellenőrzés a Felhasználó hibájából meghiúsul, a Szolgáltató (irányadó) 3. sz. melléklet szerinti költséget számol fel. A korábbi vagy az új Felhasználó a szerződés megkötése előtt saját költségre kérheti a házi ivó- és szennyvízhálózatellenőrzését. Az erre vonatkozó igényt a Felhasználó változás bejelentésével együtt kell benyújtani. Az ellenőrzéséről jegyzőkönyv készül, amely tartalmazza az ellenőrzést kezdeményező Felhasználó, vagy képviselőjének nevét, aláírását, a kivizsgáló nevét és aláírását, a kivizsgálás időpontját, érintett felhasználási hely címét, a mérő gyári számát, mérőállását, és minden, az ellenőrzés szempontjából lényeges további tényt, adatot, nyilatkozatot. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát Szolgáltató az Felhasználónak átadja, illetve eljuttatja, másik példányát megőrzi, és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy Felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatja.

Ha Szolgáltató a fent szabályozott ellenőrzési kötelezettségének 30 nap időtartamon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat Felhasználói szerződésszegésre, és ezen jogcímen nem érvényesíthet igényt a Felhasználóval szemben. A kezdeményezés megtételének bizonyítása a Felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása a Szolgáltatót terheli.

A közszolgáltatási szerződésre a Vksztv., illetve a Kormányrendeletben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. közszolgáltatási szerződésre vonatkozó előírásait kell alkalmazni.

## 3.2. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

### 3.2.1. Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás minőségi paraméterei, folyamatossága

*A szolgáltatás folyamatossága*

- A Szolgáltató a közműves ivóvízellátást legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett, a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Ettől eltérő szolgáltatást – a Felhasználóval történt eseti megállapodás szerint – Szolgáltató biztosíthat.
- Az ivóvízellátási szolgáltatás folyamatosan és biztonságosan, de nem szünetmentesen történik.
- Ha a víziközmű-rendszer teljesítőképességének szűkössége mellett lakossági és nem lakossági Felhasználói igények egyidejű felmerülésével kell számolni, a lakossági felhasználói igények kielégítését kell előnyben részesíteni.
- A Szolgáltatás folyamatossága érdekében Szolgáltató gondoskodik olyan szervezett munkarendről, ügyeleti, készenléti szolgálatról, amely a hiba felmerülése esetén azonnal be tud avatkozni a nagyobb károk elhárítása, és a szolgáltatás helyreállítása érdekében.
- A Szolgáltató a víziközmű-hálózaton végzett tervszerű karbantartási munkák és üzemzavarok, az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetése, a vízbázis egyensúlyának megbomlása esetén, valamint mindezek megelőzése érdekében a munkák elvégzéséhez szükséges mértékben és időtartamban jogosult az ivóvíz-szolgáltatás szüneteltetésére.

*A szolgáltatott ivóvíz minősége*

- A Szolgáltató által szolgáltatott ivóvíz minőségét az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X. 25.) Kormányrendelet határozza meg.
- A Szolgáltatónak a közműves ivóvízellátás műszaki okokból szükségessé váló nyomáscsökkentéséről vagy időszakos korlátozásáról a Felhasználókat a helyben szokásos módon legalább 3 nappal korábban értesítenie kell.
- Ha a szolgáltatott ivóvíz minősége eltér a jogszabályban vagy a közszolgáltatási szerződésben meghatározottaktól, Szolgáltató - az ott megállapított kötelezettségein túlmenően - a helyben szokásos módon köteles erről a Felhasználókat, valamint az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló kormányrendeletben meghatározott illetékes népegészségügyi szervet haladéktalanul értesíteni.
- A Szolgáltatónak a Felhasználók egészségét veszélyeztető vízminőség-romlás megelőzése érdekében folyamatosan gondoskodnia kell az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló kormányrendeletben előírt vízminőségi határértékek fenntartásáról. Ha a vízminőség romlás nem volt megelőzhető, az illetékes népegészségügyi szervével történő egyeztetést követően a Szolgáltatónak a vízminőség helyreállítása iránt haladéktalanul intézkednie, a vízhasználat betiltását vagy korlátozását kezdeményeznie kell.
- A Szolgáltatónak a vízminőséget veszélyeztető rendkívüli eseményekről az illetékes népegészségügyi szervet haladéktalanul tájékoztatnia kell.
- Ha a közműves ivóvízellátásra rendelkezésre álló vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken, a vízfogyasztás korlátozható. A vízkorlátozás

időszakában foganatosítandó közigazgatási intézkedéseket a jóváhagyott tervnek és a megállapított fogyasztási rendnek megfelelően a polgármester rendeli el.
- A vízkorlátozás közzétételéről, a végrehajtás ellenőrzéséről a jegyző gondoskodik.

*A bebocsátható szennyvíz minősége*

- Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége a közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a szennyvíz-befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn.
- A szennyvízelvezető műbe csak olyan háztartási és ipari szennyvíz bocsátható be, amelyet az rendeltetésszerű használattal elvezetni képes, és amelynek fogadására a szennyvíztisztító berendezést alkalmassá tették. A szennyvíz törzshálózatba ezért kizárólag a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló 220/2004. (VII.21.) Kormányrendelet, a vízszennyező anyagok kibocsátásaira vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól szóló 28/2004. (XII. 25.) KvVM rendelet, vagy hatóság határozatában meghatározott minőségű szennyvíz, illetve szennyezőanyag vezethető be.
- A szennyvízelvezető műbe bebocsátott szennyvíz minőségét esetenként vagy folyamatosan Szolgáltató megvizsgálja. A bebocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzésére előzetes értesítés nélkül is sor kerülhet. Az ellenőrzés végrehajtását a Felhasználó köteles elősegíteni. Az ellenőrzésre, mintavételezésre a használt és szennyvizek kibocsátásának ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 27/2005 (XII.6) KvVM rendelet előírásai az irányadók.
- A Felhasználó kötelessége, hogy a szennyvízminőségi elvárásoknak megfeleljen, melynek akkor tesz eleget, ha a fenti rendeletek mindenkor hatályos rendelkezéseiben meghatározott szennyvízminőségi paramétereket teljesíti.

*Vízminőség-védelem*

- A vízigények kielégítése érdekében a vízgazdálkodással szemben támasztott felhasználói elvárások, környezetvédelmi és közegészségügyi követelmények egyaránt megkívánják a vízkészletek mennyiségi és minőségi védelmét.
- A vízbázisok, a távlati vízbázis ok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízi létesítmények védelméről a 123/1997. (VII.18.) számú Kormányrendelet rendelkezik.
- Közcélú vízi létesítmény létesítéséhez, üzemeltetéséhez vagy ilyen célt szolgáló vízhasználathoz, továbbá a jövőbeni ivóvízellátás célját szolgáló vízbázisok védelme érdekében védőidomot, védőterületet, védősávot kell kijelölni, melynek méretezése a hidrogeológiai adottságoktól, valamint a vízi létesítmények kapacitásától függ.
- A védőidommal, védőterülettel vagy védősávval érintett ingatlanok használatában a védelem érdekében elkerülhetetlenül szükséges a használati korlátozások bevezetése, mely vonatkozhat a vízi létesítmények közelében lévő Felhasználókra is.
- A Szolgáltató vízilétesítményeinek üzemeltetésénél a fenti kormányrendeletben foglaltak szerint jár el, és ellátja a reá háruló vízbázisvédelmi feladatokat.

## 3.2.2. Elszámolás, elszámolási időszakok, mérőeszközök leolvasása, a Felhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai, elszámolás mérőeszköz hiányában.

### *3.2.2.1. Leolvasási időszakok a Szolgáltató ellátási területén:*

**Lakossági felhasználó esetében:**
A leolvasás gyakorisága: félévente
**Idényjellegű felhasználó esetén:**
A leolvasás gyakorisága évente egy alkalommal
**Nem lakossági felhasználó esetében:**
10 m3 alatti felhasználási hely esetében a leolvasás gyakorisága félévente.
10 m3 feletti felhasználási hely esetében a leolvasás gyakorisága: havonta

Szolgáltató –teljes ellátási területén – az ügyfél kérésére biztosítja a negyedéves számlázás lehetőségét.

### *3.2.2.2. Mérőeszközök leolvasása*

A vízmérő leolvasását a Szolgáltató végzi. A mérőleolvasást végzőknek névre szóló fényképes igazolvánnyal kell rendelkezniük, melyet a Felhasználó kérésére be kell mutatniuk. Az elszámolási időszakban szolgáltatott vízmennyiséget a Szolgáltató a vízmérő leolvasásából nyert adatok alapján állapítja meg.

A Felhasználónak lehetőséget kell biztosítania arra, hogy a Szolgáltató lakossági felhasználás esetén legalább évente egyszer – Felhasználó kérésére negyedévente -, nem lakossági/önkormányzati Felhasználó esetén félévente, havonta vagy ennél gyakrabban is leolvashassa a mérőket.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a hatályos jogszabályokban előírt minimum évi egyszeri leolvasási gyakoriságot betartva egyoldalúan módosítsa leolvasási rendjét és a leolvasás tervezett időszakát a Felhasználók előzetes tájékoztatása mellett. A Felhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a leolvasások gyakoriságán és a leolvasás tervezett időszakán változtasson.

Szolgáltató a leolvasás gyakoriság változásáról a Felhasználót az érintett leolvasási időpontot megelőzően 30 nappal korábban értesíti.

A Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatásról szóló számlán tájékoztatja a Felhasználót a leolvasás várható időpontjáról. A Felhasználó köteles a Szolgáltatóval, illetve a fogyasztásmérő leolvasását végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani. Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasását végző személy az előzetesen egyeztetett időpontban nem tudta rögzíteni a mérőállást, köteles értesítést

hagyni a levélszekrényben az ismételt leolvasás időpontjáról, tájékoztatva a Felhasználót. Az időpont egyeztetés lehetőségére minden héten legalább egyszer 20.00 óráig lehetőséget biztosít.

Amennyiben a felhasználó kezdeményezi az időpont egyeztetést és az egyeztetés sikeres, valamint az egyeztetett időpontban a Felhasználó biztosítja a vízmérő leolvasás elvégzését, úgy Szolgáltató elvégzi a mérő leolvasását.

A felhasználónak a felajánlott 5 napos időtartamon belül meg kell határoznia azt az időpontot, amely számára megfelelő. Ha a megadott időtartamon belül nem tudja biztosítani a leolvasást, ezt a Szolgáltató felé jeleznie kell legkésőbb az időtartam kezdetét megelőző napon. Ha az értesítések ellenére a Felhasználó nem él az időpont egyeztetés lehetőségével, vagy nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a leolvasás elmaradásáért a Szolgáltatót nem terheli felelősség. Ebben az esetben Szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvízmennyiséget a legutolsó sikeres leolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg.
A rendszeres ütemezéstől eltérő, a Felhasználó kérésére történő soron kívüli leolvasásért Szolgáltató díjat számíthat fel, melyet jelen üzletszabályzat 5. sz. melléklete tartalmazza.

Amennyiben a minimum éves egyszeri leolvasás második kísérlete sem jár sikerrel, a Szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvízmennyiséget a legutolsó sikeres leolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg, valamint bekötési mérővel rendelkező felhasználási helyek esetében a sikertelen leolvasást követően, legfeljebb 30 napon belül, a kibocsátott számlában, rögzített telefonhívás keretében vagy egyéb igazolható módon felhívja a Felhasználó figyelmét arra, hogy legfeljebb két hónapon belül egyeztesse le a soron kívüli leolvasás időpontját, és tegye lehetővé annak elvégzését. A Szolgáltató a soron kívüli leolvasás elvégzésére legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít. Az értesítésnek tartalmaznia kell a Szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is. A Szolgáltató indokolt kérelmére a járásbíróság nemperes eljárásban a felhasználót kötelezheti a felhasználási helyre való bejutást, ha

- a felhasználót a felhasználási helyre történő bejutás lehetőségének biztosítására legalább két alkalommal írásban felhívta, és
- az adott felhasználási helyre való bejutás eredménytelen volt.

Amennyiben a Felhasználó nem biztosítja ezt követően sem a vízmérő leolvasásának lehetőségét, a Szolgáltató nem felelős az elszámoló számla elkészítésének elmaradásáért.

### *3.2.2.3. Felhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai*

Felhasználó köteles rendszeresen, legalább havonta egy alkalommal a házi ivóvíz és szennyvízhálózat ellenőrzésére. Az ellenőrzési kötelezettség megvalósulásának bizonyítása a Felhasználót terheli.
A Szolgáltató által végzett ellenőrzés nem mentesíti a Felhasználót a tulajdonában lévő víziközművek rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának kötelezettsége alól.

A Szolgáltató teljes működési területén amennyiben a Felhasználó vállalja úgy a mérőóra leolvasásának eredményét a tárgyhó 20. napjáig bejelenti a Szolgáltatónak az alábbi lehetőségek szerint:

- Ingyenes mérőállás bejelentő szám
- Társaság központi telefonszámán (3.9.3.)
- Személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában illetve az adott településen található az ügyfélponton
- Szolgáltató honlapján
- E-mailben

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a rendszeres havi diktálási időtartam megtartása mellett a diktálás időszakát a Felhasználók előzetes tájékoztatása mellett megváltoztassa. A bejelentett adatok valótlanságáért a bejelentő tartozik felelősséggel.

Szolgáltató a Felhasználó általi mérőállás bediktálást nem fogadja az alábbi esetekben:

- a Felhasználó részére az adott fogyasztási helyen az évi egyszeri leolvasás miatti értesítő levél került postázásra.
- a vízmérőt hibás mérőként vagy lejárt hitelességű mérőként tartja nyilván.
- a fogyasztó által a diktálási időszakon belül már történt mérőállás diktálás vagy Szolgáltató általi leolvasás.
- a Felhasználó által bediktált mérőállás nem áll összhangban a korábbi leolvasások alapján megállapított várható értékekkel, akkor a bediktált értéket Szolgáltató nem köteles elfogadni, és soron kívüli ellenőrző leolvasást tarthat.
- a bediktálás nem történik meg tárgyhó 20. napjáig

Felhasználó a havi diktálási időszakokról a víziközmű számlán, Szolgáltató honlapján illetve Ügyfélszolgálati Irodájában, valamint az Ügyfélpontokon tájékozódhat.

### *3.2.2.4. Elszámolás*

A Szolgáltató a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként, időszakonként számlát bocsát ki. Az évi egy elszámoló számla mellett évi legalább 3, de legfeljebb 11 részszámlát bocsát ki. Szolgáltató – Felhasználó kérésére – negyedéves számlázási lehetőséget biztosít lakatlan lakások esetében. Szolgáltató többhavi fogyasztás kiszámlázása esetén az esedékesség meghatározása során biztosítja, hogy a Felhasználó a számlában szereplő összeget annyi havi részletben fizethesse meg, ahány havi fogyasztást tartalmaz a számla. A részszámlában elszámolt fogyasztás alapja az előző 12 hónap átlagfogyasztásából számított vízmennyiség. Új felhasználó esetén a Felhasználóval egyeztetett átlagmennyiség vagy műszaki számítás alapján meghatározott mennyiség. Szolgálató jogosult az egyes részszámlák - a mértékadó fogyasztás alapján, vagy a felhasználóval történő megállapodásnak megfelelően – 5000.-Ft összeghatárig összevonni.

Amennyiben a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból elmaradt a számla kiállítása, a Felhasználó a szolgáltatás díját vagy díjkülönbözetet az elmaradt számlázás időtartamával megegyező részletekben jogosult kiegyenlíteni.

A Szolgáltató köteles a számla Felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a Felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap álljon rendelkezésére.

A Szolgáltató a bekötési vízmérő és a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőkön mért fogyasztásról nyilvántartást vezet. A bekötési vízmérő és a mellékvízmérők mérési különbözeteként megállapított vízfogyasztás utáni víziközmű-szolgáltatási díjat – kivéve a Vksztv 52. § (2a) bekezdésében foglalt, a mellékmérők alapján történő elszámolás esetén - a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó köteles megfizetni. A Szolgáltató a Felhasználó érdekkörébe tartozó elkülönített Felhasználó rögzített fogyasztásáról a jelen üzletszabályzat 3.2.2.1. pontjában foglalt leolvasást követően igény szerint tájékoztatja a bekötési vízmérő Felhasználóját.
A számlát a Felhasználó a Szolgáltatóval kötött szerződésben és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.

Kiegyenlítési sorrend

A felhasználó részéről teljesített befizetés esetén a befizetés összegéből elsősorban a járulékos költségek (bírósági, korlátozási, ellenőrzési és egyéb költségek), a késedelmi kamatok, majd ezt követően a tőketartozás (szolgáltatási díj) kerül kiegyenlítésre a teljesített befizetés mértékéig, a Ptk. vonatkozó előírásaival összhangban.

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.

A Felhasználó indokolt kérésére, általa megjelölt határnapra Szolgáltató a felhasználási helyre vonatkozóan soron kívüli elszámolást végez, melyről a Szolgáltató elszámoló számlát állít ki.

Ha az elszámolást követően a Felhasználó számára visszatérítés jár (ideértve Felhasználót megillető késedelmi kamatot is), az összeget a Szolgáltató a Felhasználó technikai számláján jóváírja és a jóváírt összeggel a soron következő számla összegét vagy ha a visszatérítendő összeg az első soron következő számlánál magasabb, a többi soron következő számla szerint fizetendő összeget csökkenti. Ha a megtérítendő összeg az 5000 forintot meghaladja, a Felhasználó kérésére a visszatérítendő összeget a Szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 napon belül készpénz kifizetéssel vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalással teljesíti.

Amennyiben a visszautalás a Szolgáltatónak nem felróható okból sikertelen (pl. az összeg nem volt visszautalható a megadott címre vagy bankszámlára, az ügyfél az összeget nem kereste..stb) akkor a Szolgáltató a következő elszámolási időszak számláiban számolja el a Felhasználót megillető összeget. A Felhasználó a túlfizetés kezelésére vonatkozó kérését az Ügyfélszolgálat részére adott írásos rendelkezésben, vagy személyesen, telefonon adott szóbeli nyilatkozattal is megteheti. A nyilatkozás tényét és tartalmát az ügyfélszolgálat rögzíti számlázási rendszerében.

Amennyiben a Felhasználónak a szerződéses folyószámláján a túlfizetése önkormányzati, vagy más támogatásból jelenik meg, akkor az a Felhasználó részére a következő havi számláknál kerül jóváírásra. A szerződés megszűnése esetén a fel nem használt támogatást Szolgáltató a támogatás befizetője részére fizeti vissza.

A beazonosíthatatlanul beérkező befizetéseket a Szolgáltató visszautalja, ugyanezen szabály vonatkozik a postai átutalási megbízáson (ún. rózsaszín csekken) érkező befizetésekre is. Beazonosítatlanul érkező befizetés esetén létrejövő fizetési késedelem következményeiért a Szolgáltatót nem terheli felelősség.

Ha a Felhasználó a számla tartalmát vitatja, a Szolgáltatónál kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére akkor van halasztó hatálya, ha azt a Felhasználó a fizetési határidő lejáratát megelőzően közölte, és a számlán feltüntetett mennyiség alapján számított havi fogyasztás az előző 12 hónap havi átlagfogyasztásának 150 %-át meghaladja. Amennyiben az érdemi kivizsgáláshoz helyszíni ellenőrző leolvasás szükséges, így a Felhasználó köteles együttműködni a leolvasás sikeressége érdekében. Szolgáltató köteles a kifogást kivizsgálni, és a kifogás közlésétől számított 15 napon belül a felhasználót írásban értesíteni. A szolgáltató a tévesen kiállított számlát helyesbíti vagy sztornózza.

Számlamásolat igénylése:

Felhasználó jogosult számlamásolatot kérni, mely első alkalommal ingyenes. A külön díj felszámítására ugyanazon számla második alkalommal történő számlamásolat kérésekor kerül sor.

### *3.2.2.5. Szolgáltatási díjak*

A víziközmű-szolgáltatásért a Felhasználónak a kiadott miniszteri rendelet szerinti díjat kell fizetnie. A díjat a Hivatal javaslata alapján a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter rendeletben állapítja meg. Azon településeken ahol a rezsicsökkentésről szóló törvény kapcsán a díj nem kéttényezős díj, ott a Felhasználóknak csak a fogyasztással arányos díjat kell megfizetniük, amíg azt a Hivatal javaslata alapján a miniszter rendeletben meg nem állapítja.
Az alapdíj összegének meghatározásakor a fogyasztásmérő berendezések átfolyási átmérője szerint különbséget kell tenni.

A miniszteri rendeletben történő díjmegállapításig a Szolgáltató a Vksztv-ben és a rezsicsökkentésről szóló törvényben meghatározott átmenti rendelkezéseket alkalmazza.

A víziközmű- szolgáltatás díja alapdíjból és fogyasztással arányos díjból álló, kéttényezős díj. Az alapdíj a szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő havi díj, a fogyasztással arányos díj 1 m3 szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja. Az alapdíjat az a Felhasználó köteles megfizetni, aki a tárgyhó első napján az adott felhasználási helyen a Szolgáltatóval jogviszonyban állt. Új felhasználási hely esetén a Felhasználó a teljes tárgyhavi alapdíjat köteles megfizetni.

Vízterhelési díj

Az élővízbe engedett tisztított szennyvíz meghatározott kémiai komponensei után vízterhelési díjat kell fizetni a környezetterhelési díjról szóló törvény alapján. A vízterhelési díjat a szennyvízszolgáltatás mennyisége alapján a Szolgáltató szedi be és az állami költségvetés részére fizeti be.

Külön díj ellenében végzett szolgáltatások és egyéb pénzügyi kötelezettségek:

A Felhasználó vagy Szolgáltató szerződésszegéséhez kapcsolódó kötbérek (pótdíj), kártérítések, melyeket az Üzletszabályzat *3. sz. melléklete* szerint, a késedelmi kamatot a Ptk. 6:48.§., vagy a Ptk. 6:155.§ szerint kell elszámolni. A különdíj ellenében végzett szolgáltatások árait jelen üzletszabályzat *5.sz. melléklete* tartalmazza mindaddig, amíg azt a miniszter külön rendeletben meg nem határozza.

### *3.2.2.6. Mérőeszköz hiányában az elszámolás az alábbiak szerint történik*

Az ingatlan tulajdonosa - ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik - köteles az ingatlant a víziközmű-rendszerbe beköttetni és a víziközmű-szolgáltatást igénybe venni, ha

- az ingatlant határoló közterületen olyan, a közműves ivóvízellátás vagy a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás biztosítását szolgáló víziközmű-rendszer helyezkedik el, amihez ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték és azok műtárgyai kiépítésével közvetlenül csatlakozni lehet, és
- az ingatlanon felépített épületre használatbavételi vagy fennmaradási engedélyt adott, továbbá a használatbavételt tudomásul vette az építésügyi hatóság vagy az erre irányuló eljárás folyamatban van.

Ezen kötelezettségre az ingatlan tulajdonosát mindkét víziközmű-szolgáltatási ágazat vonatkozásában felszólíthatja a Szolgáltató. A kötelezettséget az írásbeli felszólítás kézhezvételétől számított egy éven belül teljesíti az ingatlan tulajdonosa. Közös tulajdonú ingatlan esetében a kötelezettség a tulajdonostársakat egyetemlegesen terheli.

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

Ha az ingatlan tulajdonosa a bekötési kötelezettségét meghatározott határidőben nem teljesíti, a Szolgáltató kérelmére a járási hivatal kötelezi a tulajdonost az ingatlan bekötésére. A járási hivatal eljárása igazgatási szolgáltatási díjfizetési kötelezettséget nem von maga után.

Adott ingatlan tekintetében mentesül a tulajdonos

a) az ivóvíz-törzshálózatra történő bekötési kötelezettség alól, ha az ingatlan vízellátása a vízügyi hatóság által engedélyezett és a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII.

törvény 1. számú melléklet 26. pont b) alpontjában meghatározott saját célú vízilétesítményből biztosított,

b) a szennyvízelvető rendszerre történő bekötési kötelezettség alól, ha az ingatlanon keletkező szennyvíz elvezetése, tisztítása és ártalommentes elhelyezése vagy hasznosítása a vízügyi hatóság által engedélyezett és a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény 1. számú melléklet 26. pont b) alpontjában meghatározott saját célú vízilétesítménnyel biztosított vagy az ingatlanon keletkező szennyvíz tisztítása az építésügyi hatóság által engedélyezett egyedi szennyvízkezelő berendezéssel megoldott vagy az ezen engedélyek megszerzésére vonatkozó kérelmet a rákötésre vonatkozó felszólítást megelőzően az ingatlan tulajdonosa vagy jogcímes használója előterjesztette.

Az állam mint tulajdonos a fenti kötelezettségek, továbbá a Felhasználó díjtartozása vonatkozásában felmerülő mögöttes felelősség alól mentesül a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján megvásárolt lakóingatlanok esetében.

Átalánydíjas felhasználási helyen a Felhasználó személyében bekövetkező változás esetén a szerződéskötés feltétele a felhasználási hely mérősítése.

Szolgáltató fogyasztásmérővel nem rendelkező (átalánydíjas) felhasználási helyeknél jelen üzletszabályzat *9. sz. melléklete* alapján állapítja meg az irányadó átalány ivóvízfogyasztást. Lakossági Felhasználó kizárólagos használatában álló nyaralók, üdülők, esetében az *9. sz. mellékletben* található táblázatban megállapított átalánymennyiségek alapján évente legalább 5 hónap időtartamra (május-szeptember hónapokra) kell a víziközmű-szolgáltatás díját felszámítani. A számlázandó elfogyasztott vízmennyiséget, illetve szennyvízelvezetés mennyiségét a felhasználási helyen történt helyszíni ellenőrzés felmérési adatai alapján állapítja meg a Szolgáltató. Ezen felhasználási helyeket a Szolgáltató rendszeresen ellenőrizheti.

Csoportos felhasználási helyeknél (bekötési vízmérőhöz rendelt felhasználási hely, amely nem rendelkezik mellékmérővel): A bekötési vízmérő és a hozzárendelt mellékmérők fogyasztási különbözetét – eltérő megállapodás hiányában - létszámarányosan osztja fel a Szolgáltató.

Szennyvízmennyiség meghatározásánál nem vehető figyelembe:

a) a locsolási vízhasználat elkülönített mérésének hiányában a házi kert öntözéséhez lakossági Felhasználó által használt, kizárólag a május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10 százaléka.
b) az a vízmennyiség, ami az illetékes vízügyi hatóság engedélye alapján üzemeltetett saját célú szennyvízelhelyező műben nyert elhelyezést,
c) az a vízmennyiség, amelynek a közüzemi szennyvízhálózatba vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes vízügyi hatóság megtiltotta, és szakszerű, ártalommentes elhelyezését a Felhasználó igazolta,
d) az az átlagfogyasztás feletti vízmennyiség, amely a házi ivóvízhálózat illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében Vhr. 67/A. § (5) bekezdésében meghatározott mennyiséget meghaladóan a környezetben elszivárgott,

e) locsolási vízmérő által mért vízmennyiség (ebben az esetben, az a) pont szerinti kedvezmény igénybevételére nem kerül sor).

A Szolgáltató házikert öntözéséhez a locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül, a fentiek szerint, mennyiségi korrekció útján is biztosítja a lakossági Felhasználó számára, ha azt a lakossági Felhasználó - az ellenőrzés lehetőségének előzetes értesítés mellőzésével történő felajánlásával - kéri.

### 3.2.3. Mérés, hibás mérés elszámolása, illetve eljárás a Felhasználó hibájából eredő leolvasás elmaradása esetén.

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

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 megállapodás hiányában az utolsó mérőleolvasástól az új fogyasztásmérő felszerelésének időpontjáig eltelt időszak, de legfeljebb 12 hónap.

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

A hibás méréssel érintett időszakban a számlázás alapjául szolgáló egy napra eső ivóvíz és szennyvízmennyiség – a Szolgáltató és a Felhasználó eltérő megállapodása hiányában – legfeljebb a hibás méréssel érintett időszakban a számlázás alapjául szolgáló ivóvíz és szennyvíz mennyiségét az utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztása és a hibás mérés alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni.

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

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

A Szolgáltató a Felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül köteles helyszíni ellenőrzést kezdeményezni. Az értesítésben a Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét az időpont egyeztetés lehetőségére azzal, hogy az ellenőrzésre

legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít, valamint a Szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére. A helyszíni ellenőrzés lefolytatásában a Felhasználó köteles együttműködni, ellenkező esetben a meghibásodási időszakban elvezetett szennyvíz mennyiségét közműves szennyvízmennyiség-mérő alkalmazása hiányában a Szolgáltató nem módosítja.

A Felhasználó köteles a Szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítást számlával igazolni.
A helyszíni ellenőrzés során rögzíteni kell, hogy a meghibásodás következtében elfolyt ivóvíz a szennyvíz törzshálózatba jutott-e vagy a környezetben elszivárgott.

Ha a helyszíni ellenőrzés megállapítja a házi ivóvízhálózatból a környezetbe történő elszivárgás tényét, a meghibásodási időszakban elvezetett szennyvíz mennyiségét közműves szennyvízmennyiség-mérő alkalmazása hiányában a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes ivóvízfogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni. A meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot kell tekinteni. A meghibásodás idejére számított szennyvíz mennyisége nem lehet több, mint a fogyasztásmérő által mért ivóvíz mennyisége. A felek a helyszíni ellenőrzés lezárását követő 15 napon belül kötelesek egymással elszámolni.

Ha a Felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. Szolgáltató a bejelentéstől számított 5 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérő ellenőrzését kezdeményezni. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről annak tulajdonosa haladéktalanul köteles gondoskodni.

Ha valószínűsíthető, hogy a fogyasztásmérő rendellenesen működik, vagy ha fent meghatározott ellenőrzés során a megfelelő működés kérdésében a felek között vita alakul ki, a Felhasználó, az elkülönített vízhasználó vagy a Szolgáltató kezdeményezi az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését, és ha indokolt, független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát.

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

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

Ha a pontossági vizsgálaton a fogyasztásmérő a hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek
a) megfelelt, a fogyasztásmérő cseréjének díja és a pontossági vizsgálat költsége a vizsgálatot kezdeményezőt terheli;

b) nem felelt meg, a fogyasztásmérő cseréjének díja és a pontossági vizsgálat elvégzésének költsége –bármely fél szerződésszegő magatartása kivételével - a fogyasztásmérő tulajdonosát terheli.

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

Amennyiben szabálytalan közműhasználat ténye fennáll, azaz a Felhasználó a fogyasztásmérő mérési eredményét bármely módon megkísérli megváltoztatni Szolgáltató jogosult *(3. számú melléklet)* alkalmazására.
Érvényes közszolgáltatási szerződés megléte mellett, szabálytalan közműhasználat esetén a szennyvíz mennyiségét az ivóvízfogyasztásra elszámolt mennyiség alapján kell meghatározni.

### 3.2.4. A megelőző évi átlagfogyasztást meghaladó eltérés mértékére vonatkozó aránya

A Szolgáltató a havi átlagfogyasztás mértékét az előző 12 havi átlagfogyasztás mértékéből határozza meg. A leolvasás alkalmával észlelt, a havi átlagfogyasztás háromszoros mértékét, de minimum havi 20 $m^3$-t meghaladó fogyasztásról a Felhasználót a leolvasással egyidejűleg a helyszínen Szolgáltató jelen lévő képviselője, illetve 15 napon belül a Szolgáltató írásban tértivevényes levélben tájékoztatja.

### 3.2.5. Fizetési módok és határidők

A Szolgáltató a számla kiegyenlítésére, annak Felhasználó részére történő kézhezvételétől számítva 8 napot biztosít. A számlát a Felhasználó a Szolgáltatóval kötött szerződésben és jelen üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni, ha a Felhasználó a szolgáltatási díjat a közszolgáltatási szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg a mulasztásnak jelen üzletszabályzat 3.e. pontja szerinti következményeket alkalmazza a Szolgáltató.

A Szolgáltató az alábbi fizetési módokat alkalmazza lakossági Felhasználók esetében:
- helyszíni díjbeszedés,
- banki átutalás,
- készpénz,
- csoportos beszedés,
- bankkártyás fizetés, (Ügyfélszolgálati Irodában)
- készpénz-átutalási megbízás (csekk).

A Szolgáltató az alábbi fizetési módokat alkalmazza nem lakossági Felhasználók esetében:
- banki átutalás,
- csoportos beszedés,
- készpénz,
- bankkártyás fizetés (Ügyfélszolgálati Irodában)
- készpénz-átutalási megbízás (csekk).

Felhasználó a fizetési mód változtatását minden hónap 20. napjáig kérheti.

Ha a Felhasználó a számla tartalmát vitatja, a Szolgáltatónál kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére akkor van halasztó hatálya, ha azt a Felhasználó a fizetési határidő lejártát megelőzően közölte, és a számlán feltüntetett mennyiség alapján számított havi fogyasztás az előző 12 hónap haviátlagfogyasztásának 150 százalékát meghaladja.
A Szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni, és a kifogás közlésétől számított 15 napon belül álláspontjáról a Felhasználót írásban értesíteni.

Ha a Felhasználót a kifogás alapján visszatérítés illeti meg, a Szolgáltató jelen üzletszabályzat 3.2.2.4. pontja szerint jár el.
Ha a Szolgáltató a kifogást elutasítja a Felhasználó a halasztó hatályú fizetési kötelezettségének legkésőbb az elutasítás kézhezvételétől számított 8. napon tesz eleget.
Ha a Szolgáltató vagy a Felhasználó fizetési kötelezettségét nem határidőre teljesíti, köteles az üzletszabályzatban meghatározott késedelmi kamatot és a késedelem miatt keletkezett többletköltséget a másik félnek megtéríteni.

### 3.2.6. Felhasználók részére biztosított részletfizetési kedvezmény, fizetési haladék

A felhasználó évente egy alkalommmal részletfizetést kezdeményezhet. A szolgáltató a kérelmet megvizsgálja, és hozzájárulása esetén a részletfizetésre engedélyt ad. A Szolgáltató jogosult a felhasználó által javasolt fizetési ütemezéstől eltérni, a fizetési kedvezmény megadását feltételekhez kötni, így az esetlegesen fennálló tartozás bizonyos részének egyösszegű befizetését előírni.

Részletfizetési kedvezmény feltételei lakossági Felhasználó esetében:
- Részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylés időpontját megelőző 12 hónapban kiszámlázott felhasználásból számított:
  a) egy havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén két hónap,
  b) 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén öt hónap,
  c) 3 havi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén 6 hónap.
- Szolgáltató a Felhasználóval megállapodást köt, fenntartva a jogot a kérelem esetleges elutasítására (kivéve védendő Felhasználó esetében).
- Felhasználó vállalja, hogy a részlet kiegyenlítésével egyidejűleg az aktuális havi víziközmű-szolgáltatásról szóló számla összegét is befizeti.

Szolgáltató lakossági Felhasználó esetében - amennyiben nem szerepel a védendő Felhasználók nyilvántartásában – részletfizetés esetén késedelmi kamatot és ügyviteli díjat is felszámíthat.
Amennyiben a Felhasználó a megállapodásban foglalt kötelezettségeit nem teljesítette a Szolgáltató jogosult a megállapodás azonnali felmondására.

Nem lakossági Felhasználók esetében a Szolgáltató maximum 3 havi részletfizetést biztosíthat késedelmi kamat felszámításával, fenntartva a jogot a kérelem esetleges elutasítására.

Fizetési haladék időtartama legfeljebb 60 nap, különös méltánylást igénylő esetben 90 nap.
Bármely Felhasználó egy naptári éven belül egy alkalommal kérhet részletfizetést, illetve egy alkalommal kérhet fizetési haladékot.
Újabb részletfizetési megállapodást a Szolgáltató csak abban az esetben köt, ha a Felhasználó az előző részletfizetésből eredő kötelezettségeit maradéktalanul teljesítette.

### 3.2.7. Védendő felhasználókkal kapcsolatos szabályozások

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

A nyilvántartásba történő felvételt a Felhasználónak kell kérnie. A kérelemben meg kell jelölnie, hogy mely különleges bánásmód vagy kedvezmények illetik meg, és azokból melyikre tart igényt. A kérelemhez csatolnia kell a védendő felhasználói körbe tartozás igazolására szolgáló meghatározott iratokat. Az igényelt szolgáltatást legkésőbb a nyilvántartásba vételt követő 30. naptól kell biztosítani, illetve az esetleges műszaki beavatkozásokat 30 napon belül kell megkezdeni. A fogyatékkal élő Felhasználók nyilvántartásában szereplő lakossági Felhasználó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az érintett Szolgáltató nem köteles teljesíteni.

A kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit a víziközmű-szolgáltatás megszüntetése, felfüggesztése a lakossági Felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, fogyatékkal élő személy vonatkozásában a közműves ivóvízellátás, illetve közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás szolgáltatási üzemszünet esetén értesíteni kell.

A védendő felhasználói körbe tartozás igazolására a Felhasználó kérelmére igazolja
a) a jegyző, hogy a Felhasználó életvitelszerűen tartózkodik a kérelemben megjelölt felhasználási helyen,
b) a védendő Felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv, hogy a kérelem benyújtásakor a védendő Felhasználó részesül az adott ellátásban.

A jegyző és az ellátást megállapító szerv igazoláson köteles feltüntetni, hogy az igazolás mely felhasználási hely tekintetében történő felhasználásra került kiadásra. Ugyanazon Felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás. Szolgáltató a rászorultság igazolását követő 15 napon belül nyilvántartásba veszi a védendő Felhasználót, majd a nyilvántartásba vételről a védendő Felhasználót 8 napon belül írásban tájékoztatja.

A nyilvántartásba történő felvételt követően a védendő Felhasználó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll. A határozott időre megállapított védettség esetén a védendő Felhasználó a védettségre megállapított határozott időszak alatti években, illetve a védettség lejáratának évében mentesül a március 31-ei igazolási kötelezettség alól, a védettség lejáratának évében csak az e törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírtak szerint kell igazolnia a Szolgáltató felé a védettsége fennállását. Az a fogyatékkal élő Felhasználó, akinek a

nyilvántartásba történő felvétele során a szakorvosi vélemény kimondja, hogy állapotában nem várható jelentős javulás, mentesül a védendő Felhasználói körbe tartozás évenkénti igazolása alól.
A Szolgáltató a szociálisan rászoruló személyként nyilvántartott védendő Felhasználót, valamint azt a fogyatékkal élő védendő Felhasználót, aki esetében nyilvántartásba történő felvétele során a szakorvosi vélemény nem mondta ki, hogy állapotában jelentős javulás nem várható, legalább a fent meghatározott határidőt megelőző 15 nappal közérthetően, írásban, tértivevény-szolgáltatással feladott levélben, a számlalevélben vagy egyéb igazolható módon tájékoztatja kötelezettségéről, egyúttal megküldi részére a adatlapot. Ha a védettségét megalapozó körülmények megváltozása folytán a lakossági Felhasználó már nem jogosult kedvezményre, vagy annak évenkénti igazolását elmulasztja, ezen célból rögzített adatait a nyilvántartásból a Szolgáltató töröli. A nyilvántartásból törölt adatokat a Szolgáltató elkülönítetten kezeli és azokat a törléstől számítottan 5 évig tárolja. A nyilvántartásból törölt Felhasználót a törlésről 15 napon belül írásban értesíti az adatkezelő.

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

A védendő Felhasználó köteles a védelemre jogosultságot adó körülmény megváltozását vagy megszűnését 15 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónál. A Szolgáltató köteles a bejelentést követő 8 napon belül a változást a nyilvántartáson átvezetni, vagy a védendő Felhasználót a nyilvántartásból törölni.

### *3.2.7.1. Szociálisan rászoruló felhasználó*

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

a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szoctv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,

b) a Szoctv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,

c) a Szoctv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban részesül,

d) a Szoctv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,

e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,

f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül,

g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket, vagy

h) a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll.

A szociálisan rászoruló Felhasználó ezen minőségének való megfelelését

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

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

### *3.2.7.2. Fogyatékkal élő felhasználó*

A fogyatékkal élő lakossági Felhasználó a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételére való jogosultságát
a) 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával, és
b) ha
ba) vakok személyi járadékában részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy jelen üzletszabályzat *11. számú melléklet* B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával;
bb) 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 jelen üzletszabályzat *11. számú melléklet* B) és C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával; vagy
bc) a víziközmű-szolgáltatás megszüntetése, felfüggesztése a lakossági Felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, jelen üzletszabályzat *11. számú melléklet*
c) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával igazolhatja.

A fogyatékosság jellegét, amely a fogyatékkal élő Felhasználót alkalmatlanná teszi a fogyasztásmérő leolvasására, a mérőállás közlésére, a számlaolvasásra, vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére, továbbá ha a víziközmű-szolgáltatás megszüntetése, felfüggesztése a lakossági Felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a kezelőorvos, ennek hiányában a háziorvos igazolja a nyomtatvány kitöltésével. Ha a rehabilitációs szakértői szerv az érintett személy egészségi állapotát, egészségkárosodását, fogyatékosságát vizsgálta, a kezelőorvos és a háziorvos a nyomtatványt e szerv szakvéleménye, szakhatósági állásfoglalása vagy határozata alapján tölti ki.

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.

A víziközmű-szolgáltatás megszüntetése, felfüggesztése a lakossági Felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, a Felhasználóval egy háztartásban élő fogyatékkal élő személyre tekintettel a fogyatékkal élőnek nem minősülő Felhasználó is kérheti a fogyatékkal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét, de ugyanazon fogyatékkal élő személyre tekintettel csak egy Felhasználó egy felhasználási hely vonatkozásában szerepelhet a nyilvántartásban jogosultként.

A fogyatékkal élő Felhasználót megillető különleges bánásmód:
a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
b) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,
c) a számla értelmezéséhez az érintett Szolgáltató üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség,
d) az érintett Szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott, a fogyatékkal élők számára az ivóvízellátási és szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevételét megkönnyítő egyéb szolgáltatás.

Jogosultságának az ismételt igazolására a fogyatékkal élő Felhasználó első ízben a nyilvántartásba történő felvételét követő naptári évben köteles.

A fogyatékkal élő Felhasználók nyilvántartásában szereplő Felhasználó a nyilatkozatát évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja. Az így igénybe venni kívánt szolgáltatást a módosítási igény beérkezését követően, a meghatározott időtartam szerint kell biztosítani a Felhasználó számára.
A fogyatékkal élő Felhasználók nyilvántartásában szereplő lakossági Felhasználó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az érintett Szolgáltató nem köteles teljesíteni.

### 3.2.8. A házi ivóvíz- és szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának minimális elvárásai, a szennyvíz- törzshálózat használatával kapcsolatos elvárások a Felhasználó felé.

A házi ivóvíz- és szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának minimális elvárásai:

- gondoskodik a vízmérőhely, akna karbantartásáról, tisztán tartásáról és fagy elleni védelméről,
- kizárja a belső csősérülés lehetőségét azzal, hogy elzárja az ingatlanon belüli kifolyókat és vízvételezést, ezt követően ellenőrzi a vízmérő mutatóinak és számlapjának mozdulását,
- ellenőrzi havonta az elfogyasztott vízmennyiséget,
- ellenőrzi a mérő (k) és a leszerelését megakadályozó zárak sértetlen állapotát,
- rögzíti a mérő állását.

A fedlap szint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a Felhasználó az ingatlan elöntés elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem beépítésével biztosítja, és gondoskodik annak rendszeres karbantartásáról.

## 3.3. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK SZEMÉLYEK ÉS A VELÜK FENNÁLLÓ KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA

A Hivatal engedélyével kiszervezett tevékenységek:

- üzemeltetési tevékenységgel összefüggő laborvizsgálatok végzése, Food Analytica Kft.

A Szolgáltató hálózatépítést, vízbekötést, hibaelhárítást követő földmunkák és burkolatbontás helyreállításainak elvégzésére vállalkozót alkalmazhat, az alábbiak szerint:

a) Az együttműködést szabályozó szerződések egyedi, illetve keret-szerződések, amelyekben különféle típusú feladatok szerepelnek. A szerződések kiterjednek a vállalkozó értesítésének módjára, a munka elvégzésének határidejére és a szerződés teljesítésével kapcsolatos egyéb feltételekre (díjazás, kötbér, szavatosság, felmondás, kapcsolattartó személyek megnevezése, elérhetőségeik megjelölése).
b) A szerződéses partnerek megkülönböztethetők aszerint, hogy közvetlen kapcsolatba kerülnek-e a felhasználókkal, vagy sem.
c) A Vállalkozó, tevékenysége során, köteles a hatályos jogszabályoknak megfelelően eljárni.
d) A Vállalkozási szerződésekben a Vállalkozó vállalja, hogy Szolgáltató írásos megrendelésében megjelölt határidőn belül a munkaterületet átveszi és kötelezettséget vállal arra, hogy szükség szerint a munkavégzés helyét (munkaterületet), a szakmai és a közlekedési szabályzatnak, előírásoknak megfelelően a forgalomtól elzárja, elkeríti és a szükséges közlekedési táblákat, jelzéseket (pl. elterelő-, sebességkorlátozó táblák) elhelyezi, továbbá a munkaterületen folytatott tevékenysége során okozott károkat megtéríti.

A kiszervezett tevékenységek körét a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal előzetesen engedélyezi és a megkötött szerződéseket a Szolgáltató tájékoztatásul megküldi a részére.

## 3.4. ELJÁRÁS ÜZEMZAVAR, SZÜNETELÉS, KORLÁTOZÁS ESETÉN

*Eljárás üzemzavar esetén*

A Szolgáltató és a Felhasználó kötelesek a tudomásukra jutott üzemzavarról haladéktalanul tájékoztatni egymást. A Szolgáltató köteles folyamatosan elérhető lenni az 3.9.3. pontban meghatározott telefonszámon, a Felhasználó ezen telefonszámon köteles bejelenteni az általa észlelt üzemzavart. A Szolgáltató szóbeli tájékoztatásnak ki kell terjednie az elhárítás várható időpontjára.

Ha a közműves ivóvízellátás előre tervezetten 12 órán át, üzemzavar esetén 6 órát meghaladóan, de kevesebb, mint 12 órán át szünetel, a Szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről legalább 10 liter/fő/nap mennyiségben köteles gondoskodni. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén legalább 20 liter/fő/nap, 24 órát meghaladóan legalább 30 liter/fő/nap ivóvízmennyiséget biztosít a Szolgáltató.
Az országos tisztifőorvos által elrendelt hőségriasztás időtartama alatt, az ellátásért felelős igénybejelentése esetén 50 liter/fő/nap mennyiségben, biztosítja az ivóvizet a Szolgáltató.
Ha a közműves ivóvízellátás megszüntetése a tűzivízhálózatot is érinti, a Szolgáltatónak az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltséget előzetesen értesítenie kell.

A Felhasználó a közműves ivóvízellátás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles. Az előre tervezhető közérdekű korlátozás vagy szünetelés időtartama alatt a keletkezett hiba kivizsgálása és felszámolása végett a Szolgáltató a felhasználási helyen rendkívüli ellenőrzést tarthat, amit a lakossági vízhasználó vagy képviselője időben és térben nem korlátozhat. Erről a Felhasználót 3 nappal korábban tájékoztatni kell.
A közműves ivóvíz-szolgáltatás korlátozása, illetve szünetelése akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi helyzet, hálózatfenntartás- és fejlesztés, vagy üzemzavar-elhárítás teszi indokolttá.
A vízfogyasztás korlátozható, ha a szolgáltatásra rendelkezésre álló vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken. A vízkorlátozás időszakában foganatosítandó intézkedéseket a jóváhagyott tervnek és a megállapított fogyasztási rendnek megfelelően, az ellátási terület polgármestere rendeli el.
A vízkorlátozás közzétételéről, a végrehajtás ellenőrzéséről az illetékes jegyző gondoskodik.

*Eljárás szünetelés esetén*

A víziközmű-szolgáltatás a Felhasználó kérésére legfeljebb jelen üzletszabályzat 5. pontja alapján szüneteltethető.

*Eljárás korlátozás esetén*

Ha a Felhasználó a díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg, a mulasztásnak a jogkövetkezményeire a Szolgáltató a Felhasználó figyelmét legalább két alkalommal írásban felhívja.

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

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

Ezen rendelkezések nem alkalmazhatóak egészségügyi és gyermekintézmények esetében, továbbá lakossági Felhasználó részére végzett közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében.

Létfenntartási és a közegészségügyi vízigények teljesítését az illetékes népegészségügyi szerv ellenőrizheti, és szükség szerint intézkedik a Szolgáltatóval szemben.

Az ivóvíz-szolgáltatás korlátozás jogszerűségével összefüggésben az illetékes népegészségügyi szerv, továbbá a víziközmű-rendszerbe való bekötésre kötelezéssel összefüggésben a megyei kormányhivatal járási hivatala jár el.

Lakossági Felhasználó esetén a Szolgáltató akkor élhet a fenti lehetőségekkel, ha a Felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett, vagy az elkülönített vízhasználó hitelesítéssel nem rendelkező mellékvízmérőt működtet, valamint ha három egymást követő alkalommal nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását, a lakossági Felhasználó által a fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés nem vezetett eredményre, vagy az előrefizetős mérő elhelyezésében nem egyeztek meg. Ezek mellett a Szolgáltató a felhasználási hely fekvése szerint illetékes népegészségügyi szervet értesítette.

A Felhasználót a következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére – az átvétel igazolására alkalmas módon – legalább kétszer írásban felszólította. A felfüggesztés vagy korlátozás lehetőségére vonatkozó második felszólítással egyidejűleg, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a lakossági Felhasználót a szociálisan rászoruló Felhasználókat megillető kedvezményekről, a védendő Felhasználók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a Kormányrendelet *9. melléklete* szerinti adatlapot. Ezen második felszólítás tértivevényes levélben történik. A felszólításnak tartalmaznia kell továbbá 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, lejárt idejű tartozás összegét, valamint annak eredeti fizetési határidejét.

A fizetésre történő második felszólítás Felhasználó részére történő kézbesítése és a korlátozás 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. Az illetékes népegészségügyi szervet a második felszólítással egyidejűleg, legalább nyolc nappal az intézkedés bevezetését megelőzően kell értesíteni. A korlátozás, illetve felfüggesztésről a továbbiakban jelen üzletszabályzat 3.6.2. pontja rendelkezik.

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 szintkülönbséggel kell a közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást biztosítani. Közszolgáltatási szerződés hiányában közműves ivóvizet a közkifolyókról vagy más vízvételi helyről rendszeresen vételező természetes személyek számára az ivóvízellátást legalább 20 liter/fő/nap mennyiségben, a lakóhelytől számítottan legfeljebb 300 méter, közterületen megteendő távolságon belül szükséges biztosítani.

### 3.4.1. Kölcsönös tájékoztatási kötelezettség

A Felhasználóktól érkező hibabejelentéseket a Szolgáltató jelen üzletszabályzat 3.9.3. pontja szerinti elérhetőségein fogadja.

Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásról, illetve szünetelésről a Felhasználókat Szolgáltató legalább három nappal az intézkedést megelőzően, a helyben szokásos módon /hangosbemondó, helyi hírújság, Szolgáltató honlapján tájékoztatja.

### Közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztés vagy korlátozás esetén

A Szolgáltató és a Felhasználó eltérő írásos megállapodásának hiányában 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 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. Az értesítésnek tételesen tartalmaznia kell a jelen Üzletszabályzat 3. 4. pontjában meghatározott adatokat. A közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását megelőző írásbeli jognyilatkozat akkor tekinthető közöltnek, ha azt a címzettnek vagy az átvételre jogosult más személynek tértivevény-szolgáltatással feladott küldeményként vagy egyéb igazolható módon kézbesítik.

Tértivevény-szolgáltatással feladott küldeményként kézbesített jognyilatkozatot,

a) ha a címzett vagy az átvételre jogosult más személy a küldemény átvételét megtagadja, a kézbesítés megkísérlésének napján,

b) ha az „nem kereste" kézbesíthetetlenségi ok jelzésével érkezik vissza a feladóhoz, a második eredménytelen kézbesítési kísérletet követő ötödik munkanapon – az ellenkező bizonyításig – kézbesítettnek kell tekinteni.

A lakossági Felhasználó – ha a közüzemi ivóvíz-szolgáltatásra igényt tart – közüzemi díjtartozásának, valamint a korlátozás foganatosításával és visszaállításával kapcsolatban felmerülő díj rendezését a Szolgáltató felé igazolni köteles. A Szolgáltató ezen igazolás közlését követő 3 napon belül a víziközmű-szolgáltatást teljes körűen visszaállítja.

### 3.4.2. A tájékoztatás elmulasztásának következményei

Amennyiben a felek tájékoztatási kötelezettségüknek nem tesznek eleget, és ezzel a másik félnek kárt okoznak, úgy a tájékoztatást elmulasztó fél a Ptk. kártérítésre vonatkozó általános szabályai szerint felel.

A Felhasználó köteles a jelen üzletszabályzat alapján fennálló közszolgáltatási jogviszonyával kapcsolatos mindennemű panaszával a hatósági eljárást megelőzően – igazolható módon – a Szolgáltatóhoz fordulni.

A Felhasználó jelen üzletszabályzat 3. 8. 4 pontjában feltüntetett jogorvoslati lehetőségekkel élhet.

### 3.4.3. Együttműködés a helyreállítás érdekében

A Felhasználót és a Szolgáltatót együttműködési kötelezettség terheli a szolgáltatás helyreállítása érdekében. Felhasználó köteles a helyreállítás folyamatában a Szolgáltató képviselőinek utasításai szerint eljárni.

Ha a Felhasználó kérte a szünetelést a Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését, ismételt megindítását a nyilatkozatban megjelölt időpontban, de legkorábban annak érkezésétől számított 15 napon belül teljesíti.

A Szolgáltató a Felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítésének igazolását követően a víziközmű szolgáltatást 3 naptári napon belül teljes körűen visszaállítja.

### 3.4.4. Felhasználó tájékoztatásának szabályai az előző évi átlagfogyasztástól jelentős eltérés esetén.

A leolvasás alkalmával észlelt, vízfolyásról, csőtörésről a Felhasználót a megelőző 12 havi átlagfogyasztást a Szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott mértéket meghaladó fogyasztásról a Felhasználót a leolvasással egyidejűleg a Szolgáltató jelen lévő munkatársa vagy az azt követő 15 napon belül a Szolgáltató írásban tájékoztatja. A tájékoztatás megtörténtét kétség esetén a Szolgáltató bizonyítja. A helyszíni tájékoztatás tényét a Felhasználó aláírásával igazolja. A tájékoztatás megtörténtét kétség esetén Szolgáltató bizonyítja.

Ilyen mértékű változás esetén a Szolgáltató jogosult helyszíni ellenőrzést tartani, hogy az adatváltozás oka tisztázható legyen. Az ellenőrzés során a Felhasználó köteles együttműködni a fogyasztásmérő ellenőrzését végző személlyel.

## 3.5. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI

### 3.5.1. A szerződés időtartamának meghatározása

A felek az ivóvíz szolgáltatásra és szennyvízelvezetésre kötött szerződést határozatlan vagy határozott időtartamra kötik. Amennyiben a szerződésben a felek nem határoznak meg időtartamot, úgy a szerződés mindig határozatlan időtartamra jön létre.

### 3.5.2. Szolgáltatás szerződés megszűnik:

- a felhasználó személyében történő változáskor az új Felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződéssel,
- a felhasználó által történő felmondással,
- Szolgáltató által történő felmondással,
- felhasználási hely megszűnt,
- a Felhasználó elhalálozásával,
- nem lakossági Felhasználó jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével, végelszámolás, csődeljárás, felszámolási eljárás folytán történése esetén
- jogszabályban rögzített egyéb esetben.

### 3.5.3. A rendes felmondás szabályai

Szerződés felmondása a Felhasználó részéről

A közszolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás esetén valamint közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetén a Felhasználó 30 napos határidővel felmondhatja. Ha a szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos hozzájárulását is be kell szereznie. A közszolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más Felhasználó által igénybe vett víziközmű-szolgáltatást.

A megkötött mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználatot igénybevevő 30 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződések felmondásáról a bekötési vízmérő Felhasználóját a Szolgáltató köteles tájékoztatni.

Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

A nem lakossági célú ivóvíz-felhasználásnál, szennyvíz-elvezetésnél, ha a Felhasználó a szolgáltatás díját felszólítás ellenére sem fizeti meg, a 45 napon túli díjtartozás esetén további 30 napos határidővel és írásban a Szolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

Amennyiben a szerződés felmondása a szolgáltatás megszüntetését is eredményezi, a megszüntetés, illetve a szolgáltatás újraindításának költségei a Felhasználót terhelik.

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.

### 3.5.4. Azonnali hatályú felmondás (súlyos szerződésszegések)

A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- nem értesíti az előírt határidőben a Felhasználót az előre tervezett karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,
- a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben 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 vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a Szolgáltatót kötelezi, ezen szerződésszegés jogkövetkezménye alól akkor mentesül a Szolgáltató, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, cseréje vagy leszerelést megakadályozó zárral, illetve plombával történő ellátása a másik fél érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre.
- a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrahitelesítés szükségességéről a fogyasztásmérők tulajdonosát megfelelően nem értesítette.

Nem állapítható meg a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségéért való felelőssége akkor, ha a szolgáltatási ponton az ivóvíz minősége megfelel a jogszabályi előírásoknak, és az ivóvízvételi helyen tapasztalt minőségromlás a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat nem megfelelő állapota vagy anyaga miatt következik be, és ezt az illetékes népegészségügyi szerv vizsgálata hivatalból vagy a Szolgáltató kérelmére megállapította.

A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- közszolgáltatási-szerződés fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez, kivéve, ha ez Szolgáltató jóváhagyásával történt,
- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,
- a szolgáltatást nem kizárólag a közszolgáltatási szerződésben meghatározott célra veszi igénybe,
- az elválasztott rendszerű szennyvízhálózatba a csapadékvizet bevezeti;
- egyedi vízbeszerzési helyről származó vizet, szennyvizet méretlenül (szennyvízmennyiség-mérő, vagy mérés alapjául szolgáló egyedi vízmérő nélkül) a csatornahálózatba bocsát;
- a közcsatornába háztartási, vagy gazdálkodó szervezet esetén a jogszabályban előírt ipari szennyvízen kívül egyéb vizeket és anyagokat juttat be;
- a Szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,

- a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.
- a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a Szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy - ha erre megállapodás a Felhasználót kötelezi - ezek javításáról vagy a cseréjéről, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfagyás elleni védelméről nem gondoskodik, ezen szerződésszegés jogkövetkezménye alól akkor mentesül a Felhasználó, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, cseréje vagy leszerelést megakadályozó zárral, illetve plombával történő ellátása a másik fél érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre,
- Felhasználó a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, valamint a hitelesítésének költségeit nem téríti meg,
- a szolgáltatás igénybevételére szolgáló ingatlanra a bejutását a jelzett időben nem teszi lehetővé, a Felhasználó a szükséges munkálatokat akadályozza. Szolgáltató akadályoztatása esetén hatósági-bírósági utat is vehet igénybe,
- a Felhasználó a tulajdonában lévő házi ivóvíz és szennyvízhálózatot, illetve a csatlakozó hálózat műszaki állapotát nem rendszeresen ellenőrzi és az észlelt hibák kijavításáról haladéktalanul nem gondoskodik,
- az ivóvíz közműhálózatra bekötött házi ivóvízhálózatot helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) összeköti.

A Felhasználó szerződésszegését a Szolgáltató köteles bizonyítani. A Felhasználó a Szolgáltatónak okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik.
A Szolgáltató a jelen üzletszabályzat *3. sz. mellékletében* foglalt esetekben az abban meghatározott mértékű kötbért jogosult kivetni.
A bármelyik fél szerződés szegése esetén a *3. sz. mellékletben* meghatározott mértékű kötbért érvényesítheti az arra jogosult fél.

### 3.5.5. A szerződés megszűnésének egyéb esetei

A Közszolgáltatási szerződés megszűnik amennyiben a szerződésben meghatározott határidő letelik. (határozott időre kötött szerződés)

Adott felhasználási hely tekintetében a közszolgáltatási szerződés megszűnik, ha
- a Felhasználó személyében történő változáskor az új Felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződéssel,
- felhasználási hely megszűnt,
- a Felhasználó elhalálozásával,
- nem lakossági Felhasználó jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével, végelszámolás, csődeljárás, felszámolási eljárás folytán történése esetén
- a Szolgáltató a közszolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondta.

### 3.5.6. Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

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.
Amennyiben az elszámoláskor a Felhasználó számára visszatérítés jár, ideértve a Felhasználót megillető késedelmi kamatot, azt a Szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 napon belül megtéríti, illetve jelen Üzletszabályzat 3.2.2.4. pontja szerint jár el.

## 3.6. A SZERZŐDÉSSZEGÉS KEZELÉSE

### 3.6.1. A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje

A felhasználási helyen, illetve az elkülönített felhasználói helyen (a továbbiakban együtt: ellenőrzött Felhasználó) az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő, a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, továbbá a csatlakozó hálózat ellenőrzéséről jegyzőkönyvet kell készíteni. A jegyzőkönyv egy példányát az ellenőrzött Felhasználó rendelkezésére kell bocsátani.
Az ellenőrzés csak az ellenőrzött Felhasználó vagy a képviselője jelenlétében folytatható le.

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

Előzetes értesítés nélkül a Szolgáltató kizárólag munkanapokon, 9–17 óra között és abban az esetben tarthat ellenőrzést a lakossági Felhasználónál, ha az nem jár együtt az ott tartózkodó személyek és tevékenység indokolatlan zavarásával, továbbá ha ahhoz az ellenőrzött Felhasználó vagy képviselője hozzájárul. A hozzájárulás tényét a Felhasználó vagy képviselője az ellenőrzési jegyzőkönyv megnyitásakor, erre vonatkozó tartalmú nyilatkozat aláírásával igazolja. A hozzájáruló nyilatkozatban az ellenőrzött lakossági Felhasználó vagy képviselője az ellenőrzés lehetőségét időben és térben korlátozhatja, amelyet az ellenőrzést végző tűrni köteles. A hozzájáruló nyilatkozatban meghatározott időben és térben történő korlátozás a nyilatkozat aláírását követően nem módosítható.

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

Az ellenőrzött Felhasználó vagy a képviselője – a fentiekben meghatározott hozzájárulás keretei között – köteles együttműködni az ellenőrzést végző személlyel, továbbá köteles a felhasználási helyre, illetve elkülönített Felhasználói helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni. Ha az ellenőrzött Felhasználó a helyszínről az ellenőrzés során – figyelmeztetés ellenére – távozik, ennek tényét a jegyzőkönyvben rögzíteni kell. Szolgáltató a fogyasztásmérő, a plomba vagy a leszerelést megakadályozó zár állapotát és az aktuális mérőállást az ellenőrzés alkalmával felvett jegyzőkönyv rögzíti.

Ha a Szolgáltató az ellenőrzésen vagy a fogyasztásmérő leolvasásakor a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat közegészségügyi vagy műszaki szempontból nem megfelelő állapotát tapasztalja, határidő tűzésével a jegyzőkönyvben felszólítja az ellenőrzött Felhasználót a szükséges teendők elvégzésére, és erről tájékoztatja az illetékes népegészségügyi szervet. Külön kell felhívni az ellenőrzött Felhasználó figyelmét arra, ha a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat állapota vagy anyaga miatt fennáll az ivóvízminőség-romlás veszélye, illetve ha a házi szennyvízhálózat vagy csatlakozó szennyvízhálózat hibája környezetszennyezést okoz vagy okozhat.

Ha a Szolgáltató fentiekben részletezett felhívására az ellenőrzött Felhasználó határidőn belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a közüzemi ivóvízellátást korlátozhatja vagy felfüggesztheti.
Az ellenőrzött Felhasználónak vagy a képviselőjének az ellenőrzéssel, annak körülményeivel és eredményével kapcsolatos észrevételeit, az ellenőrzés részéről történő meghiúsításának vagy korlátozásának indokait, továbbá az ellenőrzés lefolytatásával és annak megállapításaival összefüggő Szolgáltatói tájékoztatás tudomásul vételét a jegyzőkönyvben fel kell tüntetni.

A Szolgáltató a Magyar Honvédség és a rendvédelmi szervek kezelésében lévő ingatlanon a víziközmű-működtetéssel kapcsolatos minden tevékenység végzéséhez a létesítmény parancsnoka által adott belépési engedélyt kér, legalább 14 nappal kell a tervezett tevékenység megkezdése előtt. A belépési engedély egy év időtartamra kiadható.

### 3.6.2. A szerződésszegő Felhasználó esetén az előzetes egyeztetés részletes szabályai a szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, valamint a tartozását rendező Felhasználó víziközmű-szolgáltatás visszaállítása

Ha az ellenőrzés során az ellenőrzést végző szerződésszegést vagy más rendellenességet állapít meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet vagy digitális felvételt is köteles készíteni. A fogyasztásmérő vagy bármely részének leszerelése esetén, a leszerelést megelőzően a fogyasztásmérőről és annak részeiről, valamint a leszerelést követően azok becsomagolt állapotáról fényképet vagy digitális felvételt kell készíteni.

*Szabálytalan közműhasználat esetei különösen:*

- az ivóvíz közműhálózatba bekapcsolt házi ivóvízhálózatot saját célú vízellátó létesítménnyel összeköti;

- a víziközmű-szolgáltatás mennyiségének mérésére szolgáló mérőn vagy az elzáró szerelvényeken található zárat (plombát, záró bélyeget) Szolgáltató előzetes értesítése nélkül megbontja;
- a víziközmű-szolgáltatás mennyiségének mérésére szolgáló mérőt bármely módon megbontja vagy manipulálja;
- lejárt hitelességű vízmérőn keresztül vételezi a vizet (ha a vízmérő megfelelő időben történő hitelesítése és cseréje a Felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre annak ellenére, hogy Szolgáltató a hitelesítés és mérőcsere érdekében a felhasználási helyre való bejutást dokumentálhatóan kezdeményezte);
- lakossági Felhasználóként bejelentett, de nem lakossági Felhasználónak minősülő felhasználói víziközmű-szolgáltatás igénybevétel;
- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi;
- szabálytalan közműhasználatnak minősülnek különösen, de nem kizárólagosan (mérőforgatás; mérő kiszerelése Szolgáltató hozzájárulása nélkül, a mérésügyi hatósági plomba vagy bélyegzés sérült vagy hiányzik, a mérőn egyéb sérülés (üvegsérülés, fagyott mérő, szándékos beavatkozás, egyéb mechanikai sérülés) található; a mérő gyári száma nem azonos a nyilvántartásban szereplő számmal; a műanyag plombazár sérült, vagy eltávolították, számeltérés van, egyértelműen látható, hogy megbontották;)
- ivóvizet vételez a vízmérő előtt, a vízmérő megkerülésével vagy kiiktatásával;
- a leolvasás elvégzését legalább évente egy alkalommal nem biztosítja.
- a korlátozó berendezések vagy szerelvények engedély nélküli eltávolítása;

Amennyiben mérővel kapcsolatos szabálytalan közműhasználat gyanúja merül fel, jegyzőkönyvet vesz fel.
Szabálytalan közműhasználat esetén a Szolgáltató a *3. sz. melléklet* szerinti kötbér érvényesítésére és felmerült költségeinek megtérítésére jogosult. Továbbá jogosult a víziközmű-szolgáltatás korlátozására és felfüggesztésére, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen nem állíthatók helyre.
A Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást a Felhasználó érdekkörében felmerülő igazolás közlését követő 3 naptári napon belül visszaállítja.

*A szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, valamint a tartozását rendező Felhasználó víziközmű-szolgáltatás visszaállítása*

Szolgáltatás felfüggesztéséről, korlátozásáról jelen üzletszabályzat 3.e. és 6. pontja rendelkezik részletesen.

A lakossági Felhasználó - amennyiben a víziközmű szolgáltatásra igényt tart - víziközmű-szolgáltatás díjtartozásának, valamint a korlátozás foganatosításával és visszaállításával kapcsolatban felmerülő díj rendezését a Szolgáltató felé igazolni köteles. A Szolgáltató ezen igazolás közlését követő 3 napon belül a víziközmű-szolgáltatást teljes körűen visszaállítja. Amennyiben Szolgáltató ezen kötelességének határidőben nem tesz eleget Felhasználó a *3. sz. melléklet* szerinti kötbérre jogosult.

### 3.6.3. A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok

Amennyiben a Szolgáltató szerződésszegésre utaló jelet észlel köteles a szerződésszegésre utaló jeleket fénykép vagy digitális felvétel formájában rögzíteni. Az észleltek rögzítéséről jegyzőkönyvet kell készíteni, mely jegyzőkönyvet ellátja kézjegyével a Szolgáltató alkalmazottja(i), és a Felhasználó vagy annak megbízottja.

Amennyiben a Felhasználó az eseményen nem kíván részt venni, vagy a jegyzőkönyvet nem írja alá, ezt a Szolgáltató alkalmazottjának a jegyzőkönyvben rögzíteni kell. A felhasználási helyen megjelent személyt a Felhasználó képviselőjének kell tekinteni, amennyiben az ingatlan használatára való jogosultsággal rendelkezik (például kulccsal rendelkezik az ingatlanhoz). A Ptk. 6:18. §-a szerint üzlethelyiségben vagy az ügyfélforgalom számára nyitva álló egyéb helyiségben képviselőnek kell tekinteni azt a személyt, akiről okkal feltételezhető, hogy az ott szokásos jognyilatkozatok megtételére jogosult.

A Felhasználó igénye esetén a jegyzőkönyvből és felvételekből – a költségek megtérítése mellett - további másolatot is kell biztosítani, amennyiben ezen igényét írásban jelzi a Szolgáltató felé.

### 3.6.4. Az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei (pl. kötbér, késedelmi kamat, behajtási költségátalány)

Amennyiben a Felhasználó a kibocsátott számlában meghatározott fizetési határidő teljesítésével késedelembe esik, úgy köteles a Ptk. ban meghatározott késedelmi kamatot és az *5. sz. melléklet* szerinti ügyviteli díjakat megfizetni.

A fizetendő kötbér mértékét jelen üzletszabályzat *3. sz. melléklete* szabályozza.

Szolgáltató a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény 3. § (1) bekezdése alapján rögzíti, hogy az általa vállalkozásokkal, illetve szerződő hatóságokkal kötött szerződések esetében a kötelezettet, illetve a szerződő hatóságot terhelő, kereskedelmi ügyletből eredő fizetési kötelezettség teljesítésének késedelme esetén a követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezetéül negyven eurónak megfelelő, a Magyar Nemzeti Bank - késedelem kezdőnapján érvényes - hivatalos deviza-középárfolyama alapján meghatározott forintösszegre, azaz behajtási költségátalányra tart igényt.

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

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

A késedelmes fizetés jogkövetkezményeinek alkalmazása során - kétség esetén – a Szolgáltató kötelezettsége a számla jogszabályoknak megfelelő kézbesítésének bizonyítása.

Ha a felhasználó a számlával kapcsolatban kifogást emelt, a Szolgáltató. nem számít fel behajtási költségátalányt a számlakifogás helybenhagyása miatt kiállított helyesbítő számla fizetési határidejének lejáratáig, vagy a számlakifogás elutasításának felhasználói kézhezvételétől számított nyolcadik napig.

A behajtási költségátalány megfizetésére irányuló kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól, a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összege beszámít.

## 3.7. ADATVÉDELEM

A személyes adatok kezelésének célja a közüzemi szolgáltatási tevékenység végzése, valamint az ehhez szükséges szerződések megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint az együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése.

A Szolgáltató a Felhasználó személyes adatait a Polgári Törvénykönyv, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az Európa Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete, illetve a Vksztv. alapján kezeli.

A Szolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfelel az Üzletszabályzat jelen pontjában meghatározott követelményeknek.

A Felhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatainak kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy a Társaság adatvédelmi tájékoztatóját megismerte, és elfogadja. A szolgáltatási jogviszony megszűnésétől számított 5 év elteltével a Szolgáltató a személyes adatokat törli a nyilvántartásából.

A Felhasználó a közszolgáltatási szerződésben foglalt nyilatkozatban járul hozzá ahhoz, hogy személyes adatait a Szolgáltató adatkezelésre harmadik személynek díjbeszedési intézkedések foganatosítása (számlák előállítása, fizetésre felszólító, késedelmi kamat-, illetve egyenlegközlő levelek előállítása, elkülönített vízhasználó fogyasztásának megállapítása, vízmérők cseréje stb.) céljából átadhassa.

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

Szolgáltató a felhasználási helyhez kötődő felhasználóhely-azonosító kódot és a Felhasználó személyéhez kötődő vevői folyószámla azonosító kódot alkalmaz, a Felhasználó személyének és az egyes felhasználási helyek adatainak összekapcsolása céljából. Szolgáltató a Felhasználóhely-azonosító kódját és a Felhasználó vevői folyószámla azonosítóját adatfeldolgozás céljából jogosult átadni harmadik személy részére. A Szolgáltató az azonosító kódot a Felhasználó személyiségi jogát tiszteletben tartva alakítja ki és használja.

A felhasználói elégedettségi felmérés megvalósítása érdekében a felhasználó személyes adatait hozzájáruló nyilatkozat alapján kezeli, és adja át a Hivatal adatkezelője részére, aki ezen adatokat átveszi, kezeli, abból a célból, hogy a Hivatal által meghatározott adatfelvétele kapcsán a felhasználót megkereshesse és válaszait a felméréssel kapcsolatos kutatásra felhasználhassa.

### 3.7.1. A szerződő fél kezelt személyes adatainak köre

A személyes adatok kezelésének célja a közüzemi szolgáltatási tevékenység végzése, valamint az ehhez szükséges szerződések megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint az együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése.

Lakossági Felhasználó esetén jogszabályi előírások alapján kötelezően kezelt adatok:

- név,
- lakcím,
- születési hely, idő,
- anyja neve,
- a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan azonosításához szükséges helyrajziszám,
- felhasználási hely,
- levelezési cím.

Valamennyi egyéb, az adott felhasználóval összefüggésbe hozható személyes adat kezelése önkéntes hozzájáruláson alapul, például:

- telefonszám,
- e-mail cím.

Nem lakossági Felhasználó esetén jogszabályi előírások alapján kötelezően kezelt adatok:

- cégnév,
- szervezet elnevezése,
- székhely,
- nyilvántartási szám,
- adószám,
- telefonszáma,
- cégjegyzékszám,
- képviselő neve,
- felhasználási hely,
- levelezési cím,
- e-mail cím.

### 3.7.2. Azon személyek megjelölése, akik számára a kezelt adatok vagy azok meghatározott részei átadhatók

A Felhasználói adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatók:

1. az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,

2. a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére,
3. az üzemeltetési szerződés megszűnését követően az ellátásért felelősnek,
4. az üzemeltetési szerződés megkötését követően a víziközmű-szolgáltatónak,
5. a MEKH által a Vksztv. 32.§-ban foglaltak esetében a közérdekű üzemeltetőknek,
6. a MEKH nak,
7. a MEKH által megbízott adatkezelő részére, a felhasználói elégedettségi felmérés megvalósítása érdekében: a Szolgáltató a felhasználó személyes adatait hozzájáruló nyilatkozat alapján kezeli, és adja át a MEKH által megbízott adatkezelő részére, aki ezen adatokat átveszi, kezeli, abból a célból, hogy a MEKH által meghatározott adatfelvétel során a felhasználót megkereshesse és válaszait a felméréssel kapcsolatosan kutatásra felhasználhassa,
8. a fogyasztóvédelmi hatóságnak,
9. a járási hivatalnak,
10. a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
11. a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságnak, ügyésznek, valamint bíróságnak.

A Vksztv. 55. § alkalmazása érdekében az ingatlan helyrajzi száma és címe átadható a járási hivatalnak.

Egyéb szervezetek személyek, részére csak törvényi felhatalmazás vagy az érintett írásbeli hozzájárulása esetén továbbíthatók az adatok.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az 1.-7. pontokban meghatározott adatokat átvevőket a víziközmű-szolgáltatóval, ellátásért felelőssel azonos titoktartási kötelezettség terheli. Az adatkezelő köteles az 1-8. pontja esetén az adatátadással egyidejűleg az érintettet értesíteni.

### 3.7.3. Eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján a felhasználó jogosult:

- tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint adataiba betekinteni
- adatainak helyesbítését kérni,
- adatainak módosítását kérni,
- hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén adatainak törlését vagy zárolását kérni,
- tiltakozni személyes adatának kezelése ellen a törvényben meghatározott feltételek fennállása esetén.

Felhasználó joga, hogy megkapja a rá vonatkozó, általa a Társaság rendelkezésére bocsátott személyes adatait tagolt, géppel olvasható formában, és azt más adatkezelő részére továbbítsa. Erre akkor van lehetősége, ha az adatkezelés önkéntes hozzájárulás

alapján, közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges és az adatkezelés automatizált módon történik.

Amennyiben az technikailag megvalósítható, Felhasználó kérheti az adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

Az adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. A tájékoztatás évente egy alkalommal ingyenes.

A felhasználó, amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, a társaság adatvédelmi tisztviselőjétől tájékoztatást kérhet – az ügyfélszolgálat és a fogyasztói irodák kötelesek – az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségét megadni, és kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabálynak megfelelő adatkezelések kivételével – törlését vagy zárolását. Ha a fent hivatkozott eljárást nem tartja kielégítőnek, abban az esetben a felhasználó a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti. A felhasználó jogainak megsértése esetén, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 21. §-ban meghatározott esetekben az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A Hatósághoz tett bejelentése miatt senkit sem érhet hátrány.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál elérhetőségei:

| | |
|---|---|
| Név: | Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság |
| Székhely: | 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C. |
| Levelezési cím: | 1530 Budapest, Pf.: 5. |
| Telefonszám: | 06-1/391-400 |
| E-mail cím: | ugyfelszolgalat@naih.hu |
| Honlap: | http://www.naih.hu |

Továbbá az Érintett eljárást kezdeményezhet az Adatkezelővel szemben a Gyulai Járásbíróságon, de az eljárás a felhasználó választása szerint megindítható a lakó-vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéken is.

Gyulai Járásbíróság elérhetőségei:

| | |
|---|---|
| Név: | Gyulai Járásbíróság |
| Székhely: | 5700 Gyula, Béke sgt. 38. |
| Levelezési címe: | 5701 Gyula, Pf.: 49. |
| Telefonszám: | 66/562-220 |
| E-mail cím: | birosag@gyula.birosag.hu |

Jogellenes adatkezeléssel vagy az adatbiztonság követelményének megszegésével okozott kárért a Felhasználó sérelemdíjat követelhet. A Felhasználóval szemben az adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is, azonban az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

Az adatkezeléshez kapcsolódó további információkat a Társaság mindenkor aktuális Adatvédelmi Ügyfél tájékoztatója tartalmazza ( 13. sz. melléklet).

### 3.7.4. A felhasználó vagy képviselőjének személyében beállt változás intézésének adatvédelmi szabályai

A felhasználó személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új felhasználó köteles a vízmérőállás megjelölésével a váltoástól számított 15 napon belül bejelenteni. A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény alapján a megszűnt közszolgáltatási szerződés adatait 8 évig meg kell őrizni. Amennyiben a korábbi felhasználónak tartozása van, vagy a felhasználóval szemben bármilyen jogi eljárás van folyamatban, a 8 év számítása az eljárás megszüntetésétől, illetve a tartozás rendezésétől indul. Amennyiben a felhasználási helyen a szolgáltatónak nincs követelése, és nem áll semmilyen eljárás alatt, a felhasználó személyes adatai kizárólag bírósági, ügyészségi vagy rendőrségi megkeresésre adhatók ki, az adatokat zárolt adatként kell kezelni.

## 3.8. A PANASZÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

Megkeresések típusai:

- **Bejelentés**: olyan kérelem, megkeresés, amely a Felhasználó, elkülönített vízhasználó a Szolgálatóval fennálló jogviszonyával, annak létrehozásával, tartalmával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a Felhasználót, elkülönített vízhasználót érintő igény elintézésére irányul.
- **Reklamáció**: olyan Felhasználói, elkülönített vízhasználói megkeresés, amely egyéni (valós vagy vélt) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
- **Panasz**: olyan írásos, vagy telefonon tett Felhasználói, elkülönített vízhasználói megkeresés, amikor a Felhasználó, elkülönített vízhasználó a Szolgáltatóhoz intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.

A Felhasználói megkeresések közül a Szolgáltató kiemelten kezeli a Felhasználói panaszokat.

A Szolgáltató a bejelentés tárgyának megfelelően tájékoztatja a Felhasználót, azonban nem tekinti Felhasználói panasznak az alábbiakat:

- tájékoztatást kérő megkeresés,
- részletfizetési vagy halasztási kérelem,
- hibabejelentés,
- vízmérő leolvasás időpont egyeztetése,
- csőtörés helyszíni ellenőrzése,
- más Felhasználó szabálytalan vízvételezésére vonatkozó bejelentés.

A Felhasználó által kérvényezett illetve indítványozott intézkedések során felmerülő költségeket, illetve azok megállapított díjait a Szolgáltató a Felhasználóra terheli. Ezen tételek jegyzékét a Szolgáltató árképzési szabályzata tartalmazza.

### 3.8.1. A beérkező panaszok rögzítése, archiválása

Az ügyfelek részéről telefonon, levélben, személyesen, e-mailben, faxon érkezett panaszok rögzítése nyilvántartási, a Szolgáltató számlázó rendszerében rögzítésre kerül, ügyfélszolgálati bejelentés (jegyzőkönyv) rögzítésével. Ezen bejelentők archiválása a Társaság Informatikai Biztonsági Szabályzata alapján történik.

### 3.8.2. A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása

A panasz bejelentéséről ügyfélszolgálati bejelentő készül két példányban, melyből egy példányt az Felhasználó a bejelentés időpontjában megkap. A szóbeli bejelentést mind a Szolgáltató képviselőjének, mind az ügyfélnek alá kell írnia. A szükséges egyeztetésekről szintén bejelentő készül, mely a nyilvántartási rendszerből bármikor kinyerhető. A panaszról felvett bejelentőnek (jegyzőkönyvnek) tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Felhasználó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Felhasználó panaszának részletes leírása, a Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a Felhasználó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A személyesen bejelentet szóbeli panasz azonnali megvizsgálásra, és ha lehetséges, orvoslásra kerül. Amennyiben ezzel a Felhasználó nem ért egyet, vagy a panasz nem kezelhető azonnal, a Szolgáltató írásban tájékoztatja az ügyfelet. A panasz kivizsgálásának érdekében az Ügyfél köteles együttműködni, a szükséges egyeztetésekre rendelkezésre állni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató a Felhasználót írásban tájékoztatja a panaszt elutasító álláspontjáról, az elutasítás indoklásáról és arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Szolgáltató az elutasítást tartalmazó dokumentumban megadja az illetékes hatóság, illetve a területileg illetékes békéltető testület levelezési címét.

A személyesen bejelentett szóbeli panasz esetén amennyiben a az Ügyfél nem ért egyet a kapott válasszal, vagy a panasz nem kezelhető azonnal akkor a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos állápontjáról jegyzőkönyvet vesz fel a fentiek szerint, és annak egy példányát az ügyfélnek átadja. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet az ügyfélnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg küldi meg a Szolgáltató. Amennyiben a panasz elektronikus úton érkezik, úgy a válaszadás is elektronikus úton történik.

Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a Felhasználó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni. A Felhasználó kérésére, a Felhasználó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítani kell az ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását. A hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételről másolatot kell biztosítani. Amennyiben a Felhasználó kéri, a hangfelvételről készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A Felhasználó jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. Szolgáltató a hangfelvétel kiadását a Felhasználó azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

### 3.8.3. Az érdemi válaszadási határidő

Az írásbeli panasz-bejelentést a beérkezéstől számított 15 napon belül indoklással együtt kell megválaszolni.
A szóbeli és telefonos panasz-bejelentést a beérkezéstől számított 15 napon belül indoklással együtt kell megválaszolni, melynek a válaszadás határidejét a társaság legfeljebb 15 nappal egy alkalommal meghosszabbíthatja. Amennyiben a panasz jellege miatt a fenti határidő a Szolgáltató részéről nem tartható, az ügyintézési idő hosszabbításáról és annak indoklásáról külön értesítést kell postázni.
A Szolgáltató bármely panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatni. A 15 napos határidő az előterjesztés napját követő első munkanapon kezdődik, de nem számít bele a Szolgáltató és a panaszbeadványban érintett más Felhasználók, szervezetek közötti egyeztetés időtartama, és az Felhasználóval történő időpont-egyeztetéstől a panasszal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt határidő.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Szolgáltatónak kiegészítő információkra lesz szüksége, melyet az Felhasználótól írásban vagy telefonon kér meg. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint a névtelen Felhasználói panasz kivizsgálását a Szolgáltató mellőzheti.

A számlakifogás, meghibásodás- hibás mérés-, mérési eredmények hiányából adódó elszámolásra vonatkozó panasz esetén a kivizsgálása mellőzhető, ha a panaszt benyújtó sérelmezett tevékenységről, mulasztásról való – tudomásszerzéstől számított 1 év után – jelentette be panaszát, akkor az éven túl bejelentett panaszt érdemi vizsgálat nélkül elutasítja a Szolgáltató.

### 3.8.4. A válaszadási határidő elmulasztásának következménye

Amennyiben a Szolgáltató alkalmazottja a válaszadási határidőt túllépi, úgy a munkáltatói jogkör gyakorlója jogosult az üggyel kapcsolatosan kivizsgálást kezdeményezni.

***Felettes szervek és hatásköreik, jogorvoslati lehetőségek***

A Felhasználó köteles mindennemű panaszával kapcsolatosan – a hatósági eljárást megelőzően – igazolható módon a Szolgáltatóhoz fordulni.
Felhasználó jogorvoslat érdekében az alábbi szervekhez fordulhat (Elérhetőségük a *8. sz. mellékletben*):

- Magyar Energetikai és Közmű-Szabályozási Hivatal,
- Békéscsabai Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály (továbbiakban Fogyasztóvédelmi Hatóság)
- illetékes járási hivatal,
- Békéltető testület,
- Gyulai Járásbíróság.

Fogyasztóvédelmi Hatóság hatásköre:

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint – a közérdekű korlátozás kivételével - a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos jogszabályban és üzletszabályzatban foglalt rendelkezések lakossági Felhasználóval szembeni megsértése esetén a Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el.
A víziközmű-szolgáltatás alapelvei, az e törvény és a végrehajtására kiadott jogszabályok, valamint a Hivatal határozataiba foglalt előírások érvényre juttatása érdekében a Hivatal - a fogyasztóvédelmi hatóság hatásköreinek tiszteletben tartása mellett - rendszeresen felügyeli a víziközmű- szolgáltatók tevékenységét. Ha a felügyelet során jogszabálysértő tényeket vagy körülményeket tár fel, az e törvényben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

2008. évi XLVII. tv az Fttv. szerint eljáró hatóságok:

A Felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági Felhasználókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság eljárására az Fttv.-ben meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági Felhasználó az Fttv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy

Népegészségügyi szerv, illetve megyei kormányhivatal járási hivatala:

A fogyasztóvédelmi hatóság a fent meghatározott feladatkörén kívül, a létfenntartási, a közegészségügyi vízigények teljesítésével összefüggésben az illetékes népegészségügyi szerv, továbbá a víziközmű-rendszerbe való bekötésre kötelezéssel összefüggésben a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (főváros kerületi) hivatala (a továbbiakban: járási hivatal) jár el.

Hivatal hatásköre:

A Szolgáltatóval szemben felmerülő panaszok ügyében- előzőek kivételével- a Hivatal jár el.
Nem lakossági felhasználóknál minden esetben, lakossági felhasználók esetében az alábbi esetekben:

- a fogyasztó és a Szolgáltató között létrejött szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak, és megszűnésének
- szerződésszegés és joghatásai megállapításainak eseteiben,
- egyedi intézkedés. (pl. kártérítés közvetlen kikényszerítése)

Békéltető testület hatásköre:

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

## 3.9. ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK, FIÓKIRODÁK, ÜGYFÉLPONTOK, EGYÉB ELÉRHETŐSÉGEK

Az ügyfélszolgálati irodája és ügyfélpontjai munkaszüneti és pihenő napokon zárva tartanak. Amennyiben a munkaszüneti nap a fogyasztóvédelmi törvényben és a Vhr-ben meghatározott heti egy hosszú nyitvatartási napra esik, abban az esetben a Szolgáltató köteles a hét egy másik munkanapján a hosszú nyitvatartásról gondoskodni.

### 3.9.1. Állandó ügyfélszolgálati irodák, felsorolása, azok nyitvatartási idejével együtt, az ott ellátott feladatok megjelölésével

Ügyfélszolgálati Iroda címe: Gyula, Szent László u. 16.

*Nyitvatartási idő:*

| | |
|---|---|
| Hétfő: | 8.00 - 20.00 |
| Kedd: | 7.00 - 15.00 |
| Szerda: | 7.00 - 13.00 |
| Csütörtök: | 7.00 - 13.00 |
| Péntek: | 7.00 - 15.00 |

Információ és tájékoztatás kérés főbb kategóriái:

- leolvasásról,
- számlázásról,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulásról,
- fizetőváltozásról,
- locsolási kedvezményről,
- locsolási mellékmérőről,
- mérőhitelesítésről,
- lakás mellékvízmérőkről,
- nyilvántartásba vételről,
- vízbekötésről,
- mérőleválasztásról,
- engedélyeztetési folyamatokról,
- egyéb műszaki információkról,
- folyószámla egyenlegről,
- vízminőségről,
- vízkeménységről,
- tervezett munkákról,
- folyamatban lévő ügyekről,
- nyomtatványokról,
- az Üzletszabályzatról,
- minden egyéb Felhasználót érintő információról.

Bejelentések főbb kategóriái:

1. hibabejelentések,
   - csősérülés, vízelfolyás
   - vízhiány
   - víznyomás
   - vízminőség
   - utcai tolózár hiba
   - elzárás kérése (belső hiba miatt külső elzárás)
   - dugulás

2. Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos bejelentések,
   - A Felhasználói adatokban történő változások közlése, bejelentése,
   - Felhasználó személyes adataiban történő változás
   - műszaki adatokban történő változás
   - egyéb, szerződést módosító változás

3. A Szolgáltató kezdeményezésére történő adatközlés,
   - mérőállás bejelentés
   - helyszíni bejárás időpont egyeztetése
   - egyéb kapcsolatfelvétel

4. A szolgáltatással kapcsolatos egyéb észrevételek közlése
   - panaszok és reklamációk,
   - vízmérő meghibásodás,
   - műszaki kivitelezés,
   - ügyintézéssel kapcsolatban,
   - mérő hitelességgel kapcsolatban,
   - vízminőség,
   - leolvasás,
   - számlareklamáció,
   - mérőcsere,
   - víziközmű-fejlesztési hozzájárulás,
   - kártérítési igény,
   - vízmérőóra rendkívüli hitelesítésének kérelme,
   - méltányossági kérelmek.

### 3.9.2. Ügyfélpontok felsorolása, azok nyitvatartási idejével együtt, az ott ellátott feladatok megjelölésével

*Cím:* *Nyitvatartási idő:*

- Kondoros, Hősök tere 4-5.
  Szerda: 12.00-16.00
  Csütörtök: 8.00-12.00
- Mezőkovácsháza, Hősök tere 6.
  Szerda: 8.00-12.00
  13.00-16.00
- Medgyesegyháza, Moravszki u. 17.
  Kedd: 8.00-12.00
  13.00-16.00
- Újkígyós, Petőfi Sándor u. 40.
  Hétfő: 8.00-12.00
  13.00-16.00
  Csütörtök: 13.00-16.00

Információ és tájékoztatás kérés főbb kategóriái:

- leolvasásról,
- számlázásról,
- egységárról,
- árváltozásról,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulásról,
- fizetőváltozásról,
- locsolási kedvezményről,
- mérőleválasztásról,
- engedélyeztetési folyamatokról,
- egyéb műszaki információkról,
- folyószámla egyenlegről,
- vízminőségről,
- vízkeménységről,
- tervezett munkákról,
- folyamatban lévő ügyekről,

- locsolási mellékmérőről,
- mérőhitelesítésről,
- egyéb értékesítési információkról,
- lakás mellékvízmérőkről,
- nyilvántartásba vételről,
- vízbekötésről,
- nyomtatványokról,
- vízhordási engedélyről,
- az Üzletszabályzatról,
- minden egyéb Felhasználót érintő információról.

Bejelentések főbb kategóriái:

1. hibabejelentések,
   - csősérülés, vízelfolyás
   - vízhiány
   - víznyomás
   - vízminőség
   - utcai tolózár hiba
   - elzárás kérése (belső hiba miatt külső elzárás)
   - dugulás

2. Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos bejelentések,
3. A Felhasználói adatokban történő változások közlése, bejelentése,
   - Felhasználó személyes adataiban történő változás
   - műszaki adatokban történő változás
   - egyéb, szerződést módosító változás
4. A Szolgáltató kezdeményezésére történő adatközlés,
   - mérőállás bejelentés
   - helyszíni ellenőrzés időpont egyeztetése
   - egyéb kapcsolatfelvétel
5. A szolgáltatással kapcsolatos egyéb észrevételek közlése
   - panaszok és reklamációk,
   - vízmérő meghibásodás,
   - műszaki kivitelezés,
   - ügyintézéssel kapcsolatban,
   - mérő hitelességgel kapcsolatban,
   - vízminőség,
   - leolvasás,
   - számlareklamáció,
   - mérőcsere,
   - víziközmű-fejlesztési hozzájárulás,
   - kártérítési igény,
   - vízmérőóra rendkívüli hitelesítésének kérelme,
   - méltányossági kérelmek.

Az ügyfélszolgálati irodában, illetve ügyfélpontokon írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át és az elévülési határidő végéig visszakereshetően megőrzi a Szolgáltató. Amennyiben a Felhasználó az ügyfélszolgálati irodán vagy ügyfélponton szóban terjeszti elő beadványát és annak a Szolgáltató azonnal nem tud eleget tenni, úgy gondoskodik és intézkedik annak írásba foglalásáról és írásbeli megválaszolásáról.

## 3.9.3. Telefonszámok, postacímek, azok megjelölésével együtt, hogy mely telefonszámon milyen ügyeket lehet elintézni, illetve mely postacímen milyen bejelentés tehető

| | |
|---|---|
| Székhely: | 5700 Gyula, Szent László u. 16. |
| Postacím: | 5701 Gyula, Pf. 38. |
| Központi telefonszám: | 06-66/362-377 |
| Központi faxszám: | 06-66/362-377/ 5. sz. mellék, vagy 06-66/466-998 |
| Központi e-mail cím: | gyulaikozuzem@gyulaikozuzem.hu |

Ügyfélszolgálati Iroda e-mail cím: ugyfelszolgalat@gyulaikozuzem.hu
Honlap: www.gyulaikozuzem.hu

Hibabejelentés: 66/362-377

Ingyenes mérőállás bejelentő szám: 06/80/922-035

Telefonos ügyfélszolgálat – Call center -: 06-66/362-377

| | |
|---|---|
| Hétfő: | 8.00 - 18.00 |
| Kedd: | 8.00 - 15.00 |
| Szerda: | 8.00 - 13.00 |
| Csütörtök: | 8.00 - 13.00 |
| Péntek: | 8.00 - 15.00 |

Diszpécserszolgálat

Az üzemeltetésre vonatkozó hibabejelentések fogadása a központi telefonos ügyfélszolgálaton keresztül (a nap 24 órájában) történik. A hibák elhárításának irányítása, közvetlen kapcsolati lehetőséggel megoldott.
(Elérhetőség, telefonszám a Felhasználói számlákon, valamint a Szolgáltató Honlapján.)

Telefonon intézhető ügyek listája:

Információ és tájékoztatás kérés főbb kategóriái:

- leolvasásról,
- számlázásról,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulásról,
- fizetőváltozásról,
- locsolási kedvezményről,
- locsolási mellékmérőről,
- mérőhitelesítésről,
- lakás mellékvízmérőkről,
- nyilvántartásba vételről,
- vízbekötésről,
- mérőleválasztásról,
- engedélyeztetési folyamatokról,
- egyéb műszaki információkról,
- folyószámla egyenlegről,
- vízminőségről,
- vízkeménységről,
- tervezett munkákról,
- folyamatban lévő ügyekről,
- nyomtatványokról,
- az Üzletszabályzatról,
- minden egyéb Felhasználót érintő információról.

Bejelentések főbb kategóriái:

- hibabejelentések,
- vízhiány, víznyomás, vízminőség
- utcai tolózár hiba
- dugulás
- mérőállás bejelentés
- helyszíni bejárás időpont egyeztetése
- panaszok és reklamációk,
- vízmérő meghibásodás,
- műszaki kivitelezés,
- mérő hitelességgel kapcsolatban,
- vízminőség,
- leolvasás,
- számlareklamáció,
- mérőcsere,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás,
- kártérítési igény,

A telefonon érkező megkeresések esetében az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti kommunikációt a Szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt a fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (3) bekezdése alapján 5 évig megőrzi. A Szolgáltató a telefonon történő ügyintézés esetén egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A Szolgáltató a hangfelvétel készítéséről, megőrzéséről, továbbá az egyedi azonosítószámról a Felhasználót, elkülönített vízhasználót a telefonos ügyintézéskezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt az ügyfélnek - kérésére - évi egy alkalommal ingyenesen a rendelkezésére kell bocsátania.

### 3.9.4. Az ügyfélszolgálati tevékenységek végzésére vonatkozó részletes minőségi követelmények, a szolgáltatás elvárt színvonala

A Szolgáltató különös figyelmet fordít az ügyfelekkel való kapcsolattartásra is, kiemelten kezeli, hogy Felhasználói milyennek ítélik meg tevékenységét. Célja az ügyfelekkel való kapcsolattartás színvonalának növelése, ezáltal az ügyfél-elégedettség emelése és törekszik az egyre magasabb színvonalú szolgáltatásra. Ennek érdekében honlapján vagy ügyfélszolgálati elérhetőségein vevői elégedettségi felméréseket végez.

## 3.10. VITARENDEZÉS, ÉRTESÍTÉSEK

A Szolgáltató és a Felhasználó kötelesek a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos vitákat békés úton rendezni. A Szolgáltató és a Felhasználó személyesen vagy írásban egyeztetnek, mielőtt hatósági vagy bírósági eljárást indítanak a másik fél ellen.
A Felhasználó bejelentése és erre vonatkozó kérelme esetén a Szolgáltató helyszíni ellenőrzést tart. A Szolgáltató helyszíni ellenőrzés során megállapított és dokumentált tények szerint kialakított álláspontja alapján érvényesíti követeléseit, vagy végzi el a szükséges követelésmódosításokat.

### 3.10.1. Irányadó jogszabályok megjelölése

A jelen üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben az *1. sz. mellékletben* meghatározott jogszabályokat kell alkalmazni.

### 3.10.2. Bírósági kikötések

A Szolgáltató és a Felhasználó közötti peres eljárásokra vonatkozóan a felek a pertárgy értékétől függően a Gyulai Járásbíróság, illetve a Gyulai Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki. A Gyulai Járásbíróság, illetve a Gyulai Törvényszék tekintetében a Felek a pertárgy értékétől függően a Szegedi Járásbíróság illetve a Szegedi Törvényszék illetékességét kötik ki.

### 3.10.3. Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

A Szolgáltató a Felhasználó részére küldött iratokat, ajánlatokat, értesítéseket általában postai úton, vagy faxon vagy e-mailben vagy személyesen a nyilvántartásban illetve közszolgáltatási szerződésben szereplő levelezési címre kézbesíti. Ennek hiányában a Szolgáltató a Felhasználó részére a felhasználási helyre küldi az értesítéseket, ajánlatokat, iratokat.

A Szolgáltató amennyiben indokoltnak tartja, illetve erre jogszabály kötelezi a Felhasználó részére tértivevényes, vagy ajánlott levelet küld. A Szolgáltató jogosult a postai úton megküldendő küldeményeket a postai kézbesítés helyett saját kézbesítés útján továbbítani. Ebben az esetben a tértivevény alatt a küldemény átvételéről szóló írásbeli átvételi igazolás értendő. Amennyiben a kézbesítés azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt, „az átvételt megtagadta", jelzéssel adta vissza; illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult vagy Szolgáltató kézbesítője ennek megfelelő jelzéssel adta vissza. Ebben az esetben a küldeményt kézbesítettnek - a címzettel közöltnek - kell tekinteni azon a napon, amelyen a kézbesítetlen küldeményt a postától, végző egyéb levélküldemények kézbesítésére jogosult Szolgáltatótól, illetve saját kézbesítőjétől a Szolgáltató visszakapta.

Az előre fizetett ajánlott küldemény a feladás napjától számított 5 napon belül, a faxon küldött értesítés a vételi leadási nyugta alapján, az elektronikus levél az elküldés szerinti időpontban számít kézbesítettnek.

# 4. A BEKÖTŐVEZETÉK, A FOGYASZTÁSMÉRŐ, ILLETVE A MÉRŐHELY KIALAKÍTÁSÁNAK, A MELLÉKVÍZMÉRŐ ÜZEMBE HELYEZÉSÉNEK, VALAMINT BÉLYEGZÉSSEL ÉS ZÁRRAL VALÓ ELLÁTÁSÁNAK RÉSZLETES SZABÁLYAI

## 4.1 MÉRŐESZKÖZÖK, BEKÖTÉS EGYÉB SZABÁLYAI, BEKÖTÉSI VÍZMÉRŐ HITELESÍTÉSI HATÁLYÁN BELÜLI CSERÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A felhasználási helyen szolgáltatott vízmennyiséget hiteles fogyasztásmérővel kell mérni. Szolgáltatási pont előtt beépített fogyasztásmérő tulajdonjoga a Szolgáltatót vagy az ellátásért felelőst, telki vízmérő, valamint szennyvízmennyiség-mérő tulajdonjoga a Felhasználót, szolgáltatási pont után beépített mellékvízmérő tulajdonjoga a Felhasználót, vagy az elkülönített vízhasználót illeti meg.
A Felhasználó és az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő hitelesítéséről, cseréjéről saját költségén köteles gondoskodni. Ha ezzel feladattal a Szolgáltatót bízza meg, a Szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg.

A mérésügyi törvény alapján a fogyasztásmérők hitelesítési hatálya:

- bekötési vízmérő esetében 8 év,
- mellékvízmérő esetében 8 év.

A hitelesség a nemzeti tanúsító és lezáró jel szerinti dátumtól számított hitelesítési hatály évének december 31. napján jár le.

Szolgáltató az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásvízmérőnek a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt hitelesítési idejét nyilvántartja. A mellékvízmérő és telki vízmérő esetében a lejárati évben, legkésőbb október 31-ig tértivevény-szolgáltatással feladott levélben, egyéb igazolható módon vagy számlalevélben értesíti és felhívja az elkülönített vízhasználót a csere vagy az újrahitelesítés szükségességére, és az ezzel összefüggő teendőkre illetve arra, ha határidőben nem gondoskodik a cseréről, Szolgáltató szűkítőt építhet be vagy felfüggesztheti a Szolgáltatást illetve a *3. sz. melléklet* szerinti kötbért érvényesíthet. A Szolgáltató az elkülönített vízhasználónak címzett felhívást tájékoztatásul megküldeni a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó részére is.

Közműves ivóvízellátás esetében az elszámolás a bekötési vízmérő adatain alapul. Az ingatlanon elfogyasztott vízmennyiség szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és a mellékvízmérők mérési különbözeteként megállapított vízfogyasztás utáni víziközmű szolgáltatási díjat a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

A Vksztv. 52. § (2) bekezdése alapján a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők mérési különbözeteként megállapított vízfogyasztás utáni víziközműszolgáltatási díjat a bekötési vízmérő szerinti felhasználó (társasház, lakóközösség, stb) fizeti meg a Szolgáltatónak.

Ha a Vksztv. 52. § (2a) bekezdés szerinti elszámolás alkalmazásánál a bekötési vízmérő, illetve az elkülönített vízhasználatok összesített fogyasztásának különbözete meghaladja az 5 százalékot, a csatlakozó hálózati szakasz esetleges vízveszteségének és elszámolatlan vízvételeinek (a továbbiakban együtt: elszámolatlan vízvétel) felülvizsgálata érdekében a Szolgáltató a saját költségén, soron kívüli ellenőrzést végez.

A vizsgálatra az elszámolatlan vízvételre utaló leolvasási adat keletkezését követő 30 napon belül kell sort keríteni. 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. Az ellenőrző vizsgálaton jegyzőkönyvet kell felvenni.

Ha az ellenőrzés során megállapításra kerül, hogy a csatlakozó, illetve házi ivóvízhálózati szakaszon a mérési különbözetet 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.

Ha az ellenőrzés során megállapításra kerül, hogy mérési különbözetet meghaladó vízfogyasztást nem a csatlakozó, illetve házi ivóvízhálózati szakaszon keletkezett elszámolatlan vízvétel okozta, az ellenőrzés költségeit, valamint a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők összesített fogyasztási különbözete alapján számított díjat a Szolgáltató nem háríthatja át a Felhasználókra.

A Szolgáltató a mérési különbözetet meghaladó vízfogyasztás számlázását az elszámolatlan vízvétel megszüntetéséig alkalmazhatja. Az elszámolatlan vízvétel megszüntetését a képviselő bejelenti a Szolgáltatónak.

Ha valamely mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező, és a Vksztv. 52. § (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó:

a) a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt határidőn belül a mellékvízmérő hitelesítéséről nem gondoskodott,
b) három egymást követő alkalommal nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását, vagy
c) 60 napot meghaladó fizetési késedelembe esett

az egyéb jogkövetkezmények viselése mellett tűrni köteles, hogy Szolgáltató az adott felhasználási hely ivóvízfogyasztását korlátozza és a Vksztv. kikötésre vonatkozó szabályait alkalmazza.

A vízmérőhelyet az ingatlanoknak a bekötést lehetővé tevő ivóvízhálózatot magába foglaló közterület felé eső 1 méteres sávjában kell kialakítani. Úszótelkes, telekhatáron kialakított zártsorú beépítés esetén vagy műszakilag indokolt esetben a vízmérőhely épületen belüli közös helyiségben, faliszekrényben – más megoldás hiányában –

közterületen is kialakítható. Közterületi elhelyezés esetén a vízmérőhelyet a Szolgáltató – a közterületen tulajdonosi jogokat gyakorló személy hozzájárulása alapján – jelöli ki.

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanok bekötését külön-külön bekötő vezetékekkel kell megvalósítani. Ha csak közös bekötéssel oldható meg a víziközmű-szolgáltatás, az igénybejelentő és a Szolgáltató előzetesen megkötött szerződése szerint több szomszédos felhasználási hely ellátására közös bekötővezeték és csatlakozó hálózat építhető.

Már meglévő közös bekötés esetén a Szolgáltató felszólítását követő 30 napon belül a felhasználási helyek tulajdonosai kötelesek a közös használatból eredő jogok és kötelezettségek egymás közötti gyakorlását írásban rögzíteni.

Ha a víziközmű-törzshálózat a szomszédos magántulajdonban álló ingatlan mentén fekszik, a bekötés a szomszédos ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával - az ingatlantulajdonosok megállapodása (szerződéses szolgalom) alapján - a szomszédos ingatlan igénybevételével is elvégezhető. A szerződésnek tartalmaznia kell a víziközmű elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A szerződést és a szolgalom-alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelemnek a fővárosi és megyei kormányhivatal ingatlanügyi hatáskörében eljáró járási (fővárosi kerületi) hivatala által érkeztetett szolgalom-alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelem másolatát az igénybejelentéshez kell csatolni.

A fenti megállapodás hiányában - ha a szomszédos ingatlant érintő bekötővezeték megvalósítása és üzemeltetése az ingatlan rendeltetésszerű használatát nem zárja ki, vagy lényegesen nem akadályozza - a járási hivatal a szomszédos ingatlanra az uralkodó telek tulajdonosa kérelmére vízvezetési és szennyvízelvezetési szolgalmat alapíthat.

A tűrési kötelezettséget meg kell szüntetni, ha az uralkodó telek mentén a víziközmű-törzshálózat megépült, és az abba való bekötés - a meglévő állapothoz képest - nem okoz aránytalan hátrányt.

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanok megosztása vagy egyesítése esetén az új állapotnak megfelelő bekötések megépítéséről, illetve - ha a törzshálózat védelme szükségessé teszi - a megszüntetéséről az ezzel járó költségek viselése mellett a telekalakítás kezdeményezőjének, vita esetén az ingatlan tulajdonosának kell gondoskodnia.

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

Közterületi elhelyezés esetén a vízmérőhelyet Szolgáltató - a közterületen tulajdonosi jogokat gyakorló személy hozzájárulása alapján - jelöli ki.

Nem hivatkozhat a Szolgáltató a Felhasználónak a fogyasztásmérő állagmegóvásával kapcsolatos kötelezettsége megszegésére vagy a fogyasztásmérő leszerelését megakadályozó zár vagy plomba sérülésére, ha a Szolgáltató nem tudja bizonyítani, hogy fogyasztásmérőt sérülésmentes állapotban, e rendeletben, valamint jelen üzletszabályzatban meghatározott módon adta át a Felhasználónak, vagy ha a fogyasztásmérő nem a Felhasználó kizárólagos őrizetében van.

Szolgáltató jogosult a bekötési vízmérőnek a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott hitelesítési hatályán belüli cseréjére azzal, hogy erre legkorábban a bekötési vízmérő beépítését követő negyedik évben kerülhet sor.

### 4.1.1. Nem lakossági felhasználás mérése

Egy felhasználási helyen belül a nem lakossági Felhasználók vízfelhasználását külön bekötési vízmérővel, vagy mellékvízmérővel kell mérni. A külön mérés megvalósulását a Szolgáltató jogosult ellenőrizni. Szabálytalan közműhasználatnak minősül, ha a nem lakossági Felhasználó – több Felhasználó közös bekötése esetén – nem gondoskodik külön vízmérő elhelyezéséről.
Amennyiben lakossági Felhasználó tudomással bír arról, hogy a hozzá tartozó felhasználási helyen külön vízmérővel nem mért nem lakossági vízfelhasználás is történik, erről tájékoztatja a Szolgáltatót.

### 4.1.2. Előrefizetős (kártyás) mérők – Gyula Város tekintetében

A Szolgáltató a Felhasználó költségviselésével lehetőséget biztosít előrefizetős (kártyás) vízmérő beépítésére. A kártyás vízmérő a Felhasználó/elkülönített vízhasználó tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, cseréjéről, megóvásáról a Felhasználónak/elkülönített vízhasználónak kell gondoskodnia.

A vízmérő házi vezetékhálózatba való beépítéséhez a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges, a mellékvízmérőre vonatkozó feltételek mellett az alábbi feltételekkel:

- beépíteni csak a Szolgáltatónál alkalmazott technológiának megfelelő előre fizetős vízmérőt lehetséges;
- a Felhasználó köteles a közszolgáltatási szerződés megkötését megelőzően megtéríteni a Szolgáltató vízmérő beüzemelésével kapcsolatos valamennyi költségét;
- előzetes terv a megrendeléskor nem szükséges;
- a szolgáltatási szerződés megkötése után a Szolgáltató a vízmérő beépítését követően – a költségek megtérítése után – egy mágneskártyát biztosít a Felhasználó részére, amelyet a Felhasználó az Ügyfélszolgálati Irodában korlátlan alkalommal és összegben jogosult feltölteni, és azt az arra kialakított felhasználási helyen használni.
- amennyiben a Felhasználó lejárt határidejű díjtartozással rendelkezik, a Szolgáltató jogosult minden alkalommal a befizetés 25%-át a tartozás rendezésére fordítani;
- A feltöltött vízmennyiség minden esetben egész $m^3$, de minimum 1 $m^3$ fogyasztással arányos ivóvízdíj;
- a mágneskártyára feltöltött mennyiség felhasználását követően, amennyiben azt a Felhasználó újból nem tölti fel, a vízmérő a hatályos rendeletek szerinti szociális minimum vízigény szolgáltatását biztosítja, amelyet Felhasználó az adott elszámolási időszakra vonatkozó számla alapján köteles kiegyenlíteni; a feltöltött összeg és a vízmérő által mért fogyasztás különbözetét a Szolgáltató jogosult kiszámlázni az aktuális elszámolási időszak fogyasztásának megfelelően;
- vízmérőnként egy mágneskártya biztosított, minden további igény, kártya eltűnése esetén új kártya az ügyfélszolgálati irodában rendelhető, melynek díját a Szolgáltató Árképzési szabályzata tartalmazza;

- a kártya feltöltése az ügyfélszolgálati irodában, ügyfélfogadási időben biztosított;
- a vízmérő működésével, használatával kapcsolatos információkat a beüzemeléskor átadott használati útmutató átadásával Szolgáltató biztosítja.

Az előre fizetős vízmérővel kapcsolatos valamennyi egyéb kitétel, kötelezettség, jogosultság a mellékvízmérőkre vonatkozó szabályozásnak megfelelően van érvényben.

### 4.1.3. Hitelesítési célú mérőcsere

Ha a Felhasználó az előzetes értesítés nélkül tett felkeresés alkalmával a bekötési vízmérő azonnali cseréjéhez nem járult hozzá, a Szolgáltató a cserét úgy köteles előkészíteni, hogy a munkavégzés időpontjáról tértivevény szolgáltatással feladott levélben vagy egyéb igazolható módon legalább 15 nappal megelőzően értesíti a Felhasználót. Az értesítésben a Szolgáltató köteles felajánlani – az értesítés kézhezvételétől számított 8. napig – az ettől eltérő alkalomra vonatkozó időpont egyeztetés lehetőségét azzal, hogy a cserére legalább heti egy munkanapon május 1-től szeptember 30-ig 7 és 20 óra között, október 1-től április 30-ig 7 és 19 óra között lehetőséget biztosít. A Felhasználó köteles a Szolgáltató által megküldött értesítésben megjelölt vagy a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést lehetővé tenni.

A fogyasztásmérő cseréjekor kapcsolási lapon rögzítésre kerül:

a) a fogyasztásmérő cseréjének oka;
b) a csere időpontja;
c) a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő adatai (típus, gyári szám, átmérő, a hitelesítés dátuma) és mérőállása, állapota;
d) a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő leszerelést megakadályozó zárának vagy plombájának azonosítója, azok darabszáma, továbbá a plomba vagy a leszerelést megakadályozó zár állapota; valamint
e) a Felhasználó vagy a képviselője, illetve a Szolgáltató képviselőjének olvasható neve és aláírása, illetve az aláírás esetleges megtagadásának ténye.

Amennyiben a mérő cseréje a Felhasználó hibájából hiúsul meg – az előzetesen egyeztetett időpont ellenére -, a Szolgáltató jogosult a *3. sz. melléklet* szerinti költségeinek érvényesítésére.

## 4.2. ÚJ BEKÖTÉS LÉTESÍTÉSE

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanok bekötését külön-külön bekötővezetékkel kell megvalósítani, egy felhasználási hely ellátására több bekötővezeték csak katasztrófavédelmi vagy műszaki okból létesíthető. Ha a bekötést nem a felhasználási hely tulajdonosa kezdeményezi, Szolgáltató hozzájárulása csak a tulajdonos előzetes írásbeli hozzájárulásával adható meg.

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

Szolgáltató vízminőség-védelmi okokból nem támogatja az egy felhasználási helyen belül a saját vízkivételi helyből, és a közüzemi ivóvízhálózatból származó vizek egyidejű használatát. Ha elválasztott rendszerű szennyvízelvezető hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, és ezt a gyakorlatot a Felhasználó a Szolgáltató felszólítása ellenére tovább folytatja a Szolgáltató a jogellenes állapotot Felhasználó költségére megszünteti. A szennyvízelvezető törzshálózatba jogellenesen bevezetett csapadékvíz mennyisége után a Szolgáltató a *3. sz. melléklet* szerinti pótdíjat számolhat fel. A szennyvízelvezető törzshálózatba szabálytalanul bevezetett csapadékvíz mennyiségét a hálózatra rákötött terület nagyságának és az azt megelőző egy év csapadékvízmennyiségnek a szorzatából állapítjuk meg. A szabálytalan közműhasználatról a Szolgáltató minden esetben jegyzőkönyvet készít a helyszínen.

Víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója kezdeményezheti a Szolgáltatónál, aki a bekötés lehetőségeiről részletes tájékoztatást ad. A bekötés műszaki alapfeltétele, hogy az ingatlan ivóvíz-törzshálózat mentén fekszik, vagy annak kiépítése a bekötéssel egy időben történik.

A bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez a hatósági engedélyek mellett a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása is szükséges, továbbá a bekötés költségei – kötelezés kivételével – a bekötés kezdeményezőjét terhelik, amelyet – Szolgáltató közlése alapján – köteles megelőlegezni.
A Szolgáltató kérelmére a járási hivatal a Felhasználót kötelezi a Szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés, a bekötéssel összefüggő műtárgy, berendezés, felszerelés elbontására, leszerelésére.

A bekötés létesítésére vonatkozó igényt a Szolgáltatónak írásban kell bejelenteni, az ivóvízbekötés létesítésére vonatkozó bejelentő lap kitöltésével. Az ivóvíz-szolgáltatás létrehozásának részletes folyamatát a *2. sz. melléklet* tartalmazza. A szerződés alapját képező bekötési vízmérő (felszerelése), cseréje esetén azzal egyidejűleg a Szolgáltató a bekötési vízmérőt üzembe helyezi és az illetéktelen beavatkozás megakadályozása céljából plombával vagy záróbélyeggel látja el.

A gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózat üzemeltetője az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlapszintje feletti szifonszinttel rendelkező lefolyókba jutó

szennyvíz, károkozás nélküli elvezetését biztosítja. A szennyvíz törzshálózat fedlapszintje alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a Felhasználó az ingatlan elöntés elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem házi, illetve csatlakozó szennyvízhálózatba történő beépítésével biztosítja. Ez utóbbi körülmény fennállására a Szolgáltató az üzletszabályzatában, új bekötés esetén az igénybejelentéssel egyidejűleg hívja fel az érintett Felhasználókat.

Amennyiben a törzshálózathoz való csatlakozáshoz új szennyvíz házi beemelő létesítése szükséges, úgy Szolgáltató arra vonatkozó előírásait jelen üzletszabályzat *12. számú melléklete* tartalmazza.

A lakossági Felhasználó háztartási szennyvizét – közvetlenül vagy közvetve – a törzshálózatbajuttató szivattyúnak, vákuumszelepnek és ezek műtárgyainak, szerelvényeinek (a továbbiakban együtt: szennyvíz beemelő)

*a)* a szennyvízelvezető törzshálózattal egyidejű kiépítése - a Szolgáltatóval történő eltérő megállapodás hiányában - az ellátásért felelős,

*b)* a működtetése működőképességének és üzembiztonságának, üzemképes állapotának folyamatos fenntartása a Szolgáltató feladata.

A szennyvíz beemelő fentiekben rögzített kiépítéshez a Felhasználó korlátozásmentesen biztosítja a szennyvíz beemelő létesítési hely megközelítési és hozzáférési lehetőségét.

A szennyvíz beemelő működtetéséhez a Felhasználó biztosítja:

a) a szennyvíz beemelő megközelítésének és hozzáférhetőségének korlátozásmentes lehetőségét, valamint

b) eltérő műszaki kialakítás vagy megállapodás hiányában a szennyvíz beemelő folyamatos energiaellátását.

A műszakilag elérhető szennyvízelvezető törzshálózathoz korábban csatlakozott és a Kormányrendelet hatálybalépése után a Felhasználó által kiépített szennyvíz beemelők esetében az üzemeltetési feladat átvételekor a Szolgáltató és a Felhasználó átadás-átvételi jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzítik:

a) a szennyvíz beemelő műtárgy ingatlanon belüli elhelyezkedését, közterület felőli megközelíthetőségét, a hozzáférhetőség módját, a jellemző méreteit és anyagát,

b) a szivattyú vagy a vákuumszelep műtárgyon belüli elhelyezését, típusát, - ha ismert - a gyártási évét, műszaki állapotát és az utolsó felújítás időpontját,

c) a szennyvíz bekötővezetékhez, esetleg a házi vízhálózathoz csatlakozó szerelvények méretét, fajtáját,

d) az energiaellátó vezeték csatlakozási pontjait, a beépített elektromos védelmi berendezések jellemző paramétereit,

e) a helyszínen készült vázrajzokat műszaki szükség szerinti részletességgel vagy azt a tényt, hogy a Felhasználó által rendelkezésre bocsátott műszaki tervek megfelelőek,

f) egyéb, az átadó vagy az átvevő által lényegesnek tartott megállapításokat.

A Felhasználó által teljesítendő feladat elmulasztására visszavezethető kárért a Szolgáltató nem felel. A mulasztás bizonyítása a Szolgáltató feladata.

Ha arra korábban nem került sor, a Felhasználó által kiépített szennyvíz beemelő akkor kerül az ellátásért felelős vagy rendszerfüggetlen víziközmű-elem esetében a Szolgáltató tulajdonába, amikor a fő szerkezeti egység cseréje (új szivattyú,

vákuumszelep vagy műtárgy beépítése) válik szükségessé, vagy megvalósul annak felhasználási helytől független energiaellátása.

A kiásott, nyílt és biztonságos munkavégzésre alkalmas munkaárokban a szennyvíz-bekötővezeték létesítését, annak a már üzemeltetett szennyvíz törzshálózatra való bekötését a Szolgáltató vagy az általa megbízott építési kivitelezés jogosultsággal rendelkező vállalkozó, vagy az igénybejelentő által kiválasztott, a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerelők nyilvántartásában szereplő személy végzi, amelynek megvalósítása nem lehet későbbi, mint a munkaárok rendelkezésére állásának bejelentését követő 30. nap. Ezek költségét, illetve díját a megrendelő köteles megelőlegezni, kivéve, ha jogszabály alapján mentesül a költség és díj fizetése alól. A Szolgáltató köteles a megrendelővel és az általa megbízott vízszerelővel együttműködni.
Amennyiben a helyszíni ellenőrzés során a hozzájárulásban foglaltaktól eltérő beépítést vagy más, az üzembe helyezést akadályozó körülményt állapítanak meg, a Szolgáltató az üzembe helyezést megtagadhatja, és azt a hozzájárulásban foglalt feltételek teljesítéséhez kötheti.
Egy ingatlan ellátására több szennyvíz-bekötővezeték csak műszakilag indokolt okból a víziközmű-szolgáltató hozzájárulásával létesíthető.

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

## 4.3. MELLÉKVÍZMÉRŐ FELSZERELÉSE

Az elkülönített vízhasználó a Szolgáltatóval írásban mellékszolgáltatási szerződés megkötését kezdeményezheti.
A bekötési vízmérő szerinti Felhasználó, valamint az ingatlan tulajdonosa az elkülönített vízhasználat külön mérésének kialakításához kapcsolódó hozzájárulását csak az épületgépészeti rendszernek a beépítés miatt szükségessé váló jelentős átalakítási igény esetén tagadhatja meg.
A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének együttes előfeltétele:

a) az elkülönített vízhasználatra vonatkozó írásbeli igénybejelentést, vagy ezzel tartalmilag megegyező műszaki leírást,
b) a mellékvízmérőnek és a vízmérési helynek a Szolgáltató által jóváhagyott terv szerinti kialakítása és plombával vagy a leszerelést megakadályozó zárral történő ellátása,
c) a felhasználási hely vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése, és a hatályos közszolgáltatási szerződés megléte,
d) a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó mellékszolgáltatási szerződés megkötéséhez történő hozzájárulása,
e) a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek és a szerződni kívánó elkülönített vízhasználónak nincs lejárt határidejű számlatartozása a Szolgáltató felé és ilyet a Szolgáltató az adott elkülönített felhasználói hely vonatkozásában sem tart nyilván,

f) víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó esetén a hozzájárulás megfizetése és a megfizetés Szolgáltató felé történő igazolása.

Az elkülönített vízfelhasználó e feltételeket teljesítette, a mellékmérőt beszereltette, az igénybejelentést követő 15 napon belül a Szolgáltató köteles a szolgáltatási szerződést megkötni.
A fenti mellékvízmérő beszerelése a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó, valamint ha a beszerelést végző nem tulajdonosa az ingatlannak, az ingatlan tulajdonosa hozzájárulásával történhet.

A szerződés alapját képező mellékvízmérő beépítése (felszerelése), cseréje esetén azzal egyidejűleg a Szolgáltató a mellékvízmérőt üzembe helyezi és az illetéktelen beavatkozás megakadályozása céljából plombával vagy záróbélyeggel látja el. A mellékmérő, a telki vízmérő felszereléséhez szükséges terv, illetve a locsolási célú mellékmérőhöz (lakossági Felhasználó esetén) szükséges terv leírását a *2. sz. melléklet* tartalmazza.

A mellékszolgáltatási szerződés – jelen üzletszabályzat eltérő rendelkezése hiányában – megszűnik, ha az elkülönített vízhasználó:

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

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 a képviselőt.

A lakossági Felhasználó esetén locsolási célú mellékvízmérő felszereléséhez Szolgáltató kizárólag abban az esetben járul hozzá, ha az ingatlan a szennyvízhálózatra rá van kötve. Lejárt hitelességű locsolási célú mellékvízmérőre a Szolgáltató fogyasztást nem számol el.

Teljes körű mellékmérősítés esetén a társasház vagy lakóközösség képviselője kérvényezheti a mellékmérők alapján történő elszámolást, amennyiben:

- a bekötési vízmérő mellett az elkülönített vízhasználók elkülönített vízhasználati helye és más vízkivételi helyek kizárólag hiteles, plombával vagy záróbélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel és hatályos szerződéssel rendelkeznek,
- lakóközösség képviselője a csatlakozó hálózati szakasz megvalósulási állapotáról készített épületgépészeti tervet Szolgáltató rendelkezésre bocsátja,
- lakóközösség képviselője közli a Szolgáltatóval az arra vonatkozó megállapodásukat, hogy a mellékvízmérők és a bekötési vízmérő egyidejű leolvasására - a Szolgáltató gyakorlatával összhangban - rendszeresen mely időpontban kerüljön sor,
- a mellékmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás

elmaradására visszavezethető vízveszteség vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.

Szolgáltató az elkülönített vízhasználók képviselőjével történt időpont egyeztetést követően helyszíni ellenőrzést végez, mely ellenőrzéskor a Felhasználóknak minden elkülönített vízhasználati helyen lehetővé kell tenniük az ellenőrzést. Amennyiben az ellenőrzés során a kérelmezők nem teszik lehetővé a teljes körű ellenőrzést, még további egy alkalommal biztosítja a Szolgáltató térítésmentesen az ellenőrzést. Amennyiben a kérelmezők második alkalommal sem biztosítják a teljes körű ellenőrzést az elkülönített vízmérők alapján történő elszámolásra való áttérést a Szolgáltató megtagadhatja, illetve minden további ellenőrzésért valamennyi felhasználási helyre vonatkozóan díjat számol fel.

Ezen elszámolásra való áttérés esetén a Szolgáltató jogosult – előre egyeztetett időpontban – időszakos ellenőrzésre.

# 5. VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE IRÁNTI KÉRELEM RÉSZLETES SZABÁLYAI

A víziközmű-szolgáltatás a Felhasználó kérésére minimum 6 havi lakatlanság esetén szüneteltethető, az alábbi feltételek együttes fennállása esetén:

- a Felhasználó írásban kéri a szüneteltetést és nyilatkozik, hogy a felhasználási helyen vízfelhasználásra nem kerül sor,
- a Felhasználó – amennyiben a felhasználási hely víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan – nyilatkozik, hogy nem a víziközmű-rendszerből származó egyéb vizet a szennyvíz-törzshálózatba nem kíván vezetni,
- a szüneteltetés végrehajtásához a műszaki előfeltételek biztosítottak, (családi házak esetén a bekötővezeték gerincvezetéknél történő elzárással, mellékmérős felhasználási hely, valamint közös bekötővezetéken lévő egyedi vízmérős felhasználási hely esetében a vízmérő leszerelése)
- a Felhasználó az üzletszabályzatban előírt egyéb feltételeket teljesítette.

A szüneteltetési kérelemhez mellékelni kell a szünetelés foganatosításával együtt járó költségek előzetes megfizetéséről szóló igazolást, a felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulását, amennyiben az nem azonos a Felhasználóval, valamint mellékmérős fogyasztási hely esetén a főmérő szerinti tulajdonos hozzájáruló nyilatkozatát.
A Szolgáltató a szüneteltetés végrehajtásával egy időben elszámoló számlát készít, melyet a Felhasználó köteles a kérelem benyújtásával egyidejűleg kiegyenlíteni.

A Szolgáltató a szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem számol fel.
Amennyiben a Felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja, a Szolgáltató jogosult jelen Üzletszabályzat 3.5. pontjában meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni.

A Felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelmét 12 havonta megújítani és a kérelem megújításához kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani. Amennyiben Felhasználó a szüneteltetés megújítását nem vagy csak késve kéri, Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást a 12. hónap lejárta után megindítottnak tekinti és elkezdi a szolgáltatási díjak számlázását. Abban az esetben, ha a Felhasználó a helyszíni ellenőrzés díját nem fizeti meg, a Szolgáltatónak nem áll módjában a megújítási kérelmét elfogadni.

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

# 6. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL A FELHASZNÁLÓI KÖRBEN (MELLÉKSZOLGÁLTATÁST IS IDE ÉRTVE) ALKALMAZOTT SZERZŐDÉSMINTA

**Szolgáltató meghatározása: Gyulai Közüzemi Nonprofit Kft.**
**Gyula, Szt. László u. 16.**
Telefon/Telefax: 66/362-377
E-mail: ugyfelszolgalat@gyulaikozuzem.hu
Pénzf.sz.: KHB ZRT. 10402623-26210876-00000000 Adóig.sz.: 11056218-2-04

| **I. Szerződés típusa** | | | | **Szerződés száma:** <szerzsz.> |
|---|---|---|---|---|
| <vsz> | Ivóvíz-szolgáltatási szerződés | <szsz> | Szennyvízelvezetési szerződés | |
| <vsz1> | Mellékvízmérős szolgáltatási szerződés | <szsz> | Közszolgáltatási szerződés előrefizetős vízmérőre | |

| **II. Szerződéskötés jogcíme** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <t> | Tulajdonos | <b> | Bérlő | <e> | Egyéb jogcímen használó | | |

| **III. Azonosító számok** | | | |
|---|---|---|---|
| Felhasználási hely azonosító: | | Lakossági felhasználó: | |
| Vevő (fizető) azonosító szám: | | Nem lakossági felhasználó: | |

| **IV. Szerződés időbeli hatálya, szolgáltatás megkezdésének időpontja** | |
|---|---|
| Szerződés időbeli hatálya: | Határozatlan idejű |
| Szolgáltatás megkezdésének időpontja: | <datum> |

| **V. Felhasználó adatai** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Név: | <nev> | | | |
| Szül. ideje | <szulido> | | | |
| Szül. helye: | <szulhely> | | | |
| Anyja neve: | <anyjaneve> | | | |
| Telefon: | <telefon> | | | |
| Cégjegyzékszám | <cegjegyzek> | | *Adószám* | <adoszam> |
| Lakcím/Székhely: | Irányítószám: | <irszam> | Helység neve: | <helyseg> |
| Út,utca stb. | <utca> | | | |
| Levelezési cím | <ertesitcim> | | | |

| **VI. Díjfizető adatai** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Név: | <nev> | | | |
| Szül. ideje | <szulido> | | | |
| Szül. helye: | <szulhely> | | | |
| Anyja neve: | <anyjaneve> | | | |
| Telefon: | <telefon> | | | |
| Cégjegyzékszám | <cegjegyzek> | | *Adószám* | <adoszam> |
| Lakcím/Székhely: | Irányítószám: | <irszam> | Helység neve: | <helyseg> |
| Út,utca stb. | <utca> | | | |
| Levelezési cím | <ertesitcim> | | | |

| **VII. Tulajdonos adatai** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Név: | <nev> | | | |
| Szül. ideje | <szulido> | | | |
| Szül. helye: | <szulhely> | | | |
| Anyja neve: | <anyjaneve> | | | |
| Telefon: | <telefon> | | | |
| Cégjegyzékszám | <cegjegyzek> | | *Adószám* | <adoszam> |
| Lakcím/Székhely: | Irányítószám: | <irszam> | Helység neve: | <helyseg> |
| Út,utca stb. | <utca> | | | |
| Levelezési cím | <ertesitcim> | | | |

| **VIII. Felhasználási hely adatai, műszaki jellemzők, mennyiségi és minőségi adatok (teljesítés helye)** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Irányítószám: | *5700* | Helység | <helyseg2> | | |
| Ingatlan. helyr. | <helyr> | Út,utca,stb. | <utca2> | | |
| vízmérő típusa | <viztip1> | | vízmérő típusa | <viztip2> | |
| vízmérő méret | <vizmeret1> | | vízmérő méret | <vizmeret2> | |
| vízmérő gyári száma | <vizmero1> | | Vízmérő gyári száma | <vizmero2> | |
| Vízmérő állása | <vizallas1> $m^3$ | | Vízmérő állása | <vizallas2> $m^3$ | |
| Főmérő gyári száma (mellékvízm.szolgáltatási szerződés esetén) | <vizmero3> | | Főmérő állása | <vízallas3> $m^3$ | |
| Ivóvízkontingens | <m3nap> | m³/nap | Szennyvízkontingens | <m3nap2> | m³/nap |
| **Szolgáltatási pont Kormányrendelet szerint:** | | | **Egyedi megállapodás szerint:** * | | |

| **Fogyasztásmérő hitelesítése, kalibrálása, cseréje** |
|---|
| A mellékvízmérő tulajdonjoga az elkülönített vízhasználót illeti meg.<br>A mellékmérő beszerzésével és hitelesítésével a tulajdonos Szolgáltatót bízza meg: □<br>Mellékvízmérő beszerzését és hitelesítését az elkülönített vízhasználó vállalja: □ . |

| **IX. Számla kiegyenlítésének módja** | |
|---|---|
| <cs> | A Szolgáltató csoportos beszedési megbízást állít ki (Csoportos beszedési megbízás esetén kérjük a vevő (fizető) azonosító szám megadását a számlavezető banknál, a megjegyzés rovatban.) |
| <db> | A Felhasználó a díjat készpénzben a díjbeszedőnél egyenlíti ki |
| | Csekkel |
| <at> | Átutalással |
| <a> | Előrefizetős vízmérő esetén készpénzzel |

## X. Egyéb rendelkezések

Szerződésszegés következményei

A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- közszolgáltatási szerződés fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez, kivéve, ha ez Szolgáltató jóváhagyásával történt,
- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,
- a szolgáltatást nem kizárólag a közszolgáltatási szerződésben meghatározott célra veszi igénybe,
- az elválasztott rendszerű szennyvízhálózatba a csapadékvizet bevezeti;
- egyedi vízbeszerzési helyről származó vizet, szennyvizet méretlenül (szennyvízmennyiség-mérő, vagy mérés alapjául szolgáló egyedi vízmérő nélkül) a csatornahálózatba bocsát;
- a közcsatornába háztartási, vagy gazdálkodó szervezet esetén a jogszabályban előírt ipari szennyvízen kívül egyéb vizeket és anyagokat juttat be;
- a Szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,
- a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.
- a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a Szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy - ha erre megállapodás a Felhasználót kötelezi - ezek javításáról vagy a cseréjéről, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfagyás elleni védelméről nem gondoskodik, ezen szerződésszegés jogkövetkezménye alól akkor mentesül a Felhasználó, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, cseréje vagy leszerelést megakadályozó zárral, illetve plombával történő ellátása a másik fél érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre,
- Felhasználó a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, valamint a hitelesítésének költségeit nem téríti meg,
- a szolgáltatás igénybevételére szolgáló ingatlanra a bejutását a jelzett időben nem teszi lehetővé, a Felhasználó a szükséges munkálatokat akadályozza. Szolgáltató akadályoztatása esetén hatósági-bírósági utat is vehet igénybe,
- a Felhasználó a tulajdonában lévő házi ivóvíz és szennyvízhálózatot, illetve a csatlakozó hálózat műszaki állapotát nem rendszeresen ellenőrzi és az észlelt hibák kijavításáról haladéktalanul nem gondoskodik,
- az ivóvíz közműhálózatra bekötött házi ivóvízhálózatot helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) összeköti,
- az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

Abban az esetben, ha a Felhasználó szerződésszegést követ el a Szolgáltató jogosult a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére illetve korlátozására, melynek eljárását a Szolgáltató Üzletszabályzata rögzít.

Ezen felül Szerződésszegés esetén a Szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott mértékű kötbért érvényesíthet az arra jogosult fél.

Felhasználó személyében történő változás

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

Vízmérés

A víziközmű-szolgáltatás elszámolásának alapjául szolgáló vízmennyiséget hiteles és Szolgáltató által plombált vagy leszerelést megakadályozó zárral ellátott fogyasztásmérő berendezéssel kell mérni.

Fogyasztásmérők leolvasása

Fogyasztásmérők leolvasásának gyakoriságát a Szolgáltató jogosult megállapítani azzal, hogy legalább évente egy alkalommal a Felhasználó kérésére negyedévente- a Felhasználó értesítése mellett – köteles a fogyasztásmérő leolvasására. A leolvasás gyakoriságát egyebekben a Szolgáltató Üzletszabályzata tartalmazza. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a hatályos jogszabályokban előírt minimum évi egyszeri leolvasási gyakoriságot betartva egyoldalúan módosítsa leolvasási rendjét és a leolvasás tervezett időszakát a Felhasználók előzetes tájékoztatása mellett. A Felhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a leolvasások gyakoriságán és a leolvasás tervezett időszakán változtasson.

Szolgáltatási díj visszatérítésének módja

Ha az elszámolást követően a Felhasználó számára visszatérítés jár (ideértve Felhasználót megillető késedelmi kamatot is), az összeget a Szolgáltató a Felhasználó technikai számláján jóváírja és a jóváírt összeggel a soron következő számla összegét vagy ha a visszatérítendő összeg az első soron következő számlánál magasabb, a többi soron következő számla szerint fizetendő összeget csökkenti. Ha a megtérítendő összeg az 5000 forintot meghaladja, a Felhasználó kérésére a visszatérítendő összeget a Szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 napon belül készpénz kifizetéssel vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalással teljesíti.

Adatvédelem:

A szerződés aláírásával a Felhasználó elismeri, hogy a Szolgáltató Üzletszabályzatának mellékletét képező adatvédelmi tájékoztatót. megismerte. A Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződésben hivatkozott jogszabályok által elrendelt kötelezettsége alapján az adatait kezelje. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult a közüzemi szolgáltatások teljesítése érdekében adatfeldolgozót is igénybe vesz. A Szolgáltató nyilatkozik, hogy az adatok kezelését az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben, valamint az Európa Parlament és Tanács 2019/679 rendeletében foglaltak szerint végzi. A Szolgáltató részéről az adatkezeléssel kapcsolatban ért jogsérelem esetén a Felhasználó a fenti jogszabályok szerinti jogorvoslattal élhet.

*Azokban az esetekben, ahol a jogszabály szerinti szolgáltatási ponttól eltérő helyen van, annak helyét Felek külön megállapodásban rögzítik.

Előrefizetős vízmérő

A szolgáltatás ellenértéke a mindenkor hatályos rendeletben meghatározott díj. Amennyiben a Felhasználó lejárt határidejű díjtartozással rendelkezik a Szolgáltató jogosult minden alkalommal a befizetés 25%-át a tartozás rendezésére fordítani. A fogyasztással arányos szolgáltatási díjak fizetése minden esetben előre történik. A Szolgáltató a vízmérő beépítését követően – a költségek megtérítése után – egy mágneskártyát biztosít a szerződő fél részére. A Felhasználó az Ügyfélszolgálati Irodában - minimum 1 m3 szolgáltatási díj ellenértékének megfelelő - összeggel, és alkalommal feltölthet, és ezt követően a kialakított felhasználási helyen használhat. Amennyiben a feltöltött összeg felhasználásra kerül, és Felhasználó nem gondoskodik annak ismételt feltöltéséről, a készülék a hatályos rendelet szerinti kötelező létfenntartási és közegészségügyi vízigény kielégítését biztosítja.

## XI. Szerződési feltételek

Jelen szolgáltatási szerződés elválaszthatatlan része a Szolgáltatási Szerződésre vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket, melyet a Felhasználó/Tulajdonos jelen Szolgáltatási Szerződés aláírásával magára nézve elfogad.

Felhasználó nyilatkozza, hogy a Szolgáltatási Szerződést és az Általános Szerződési Feltételeket elolvasta, azzal egyet ért és a Szolgáltatási Szerződést annak ismeretében írta alá. Egyidejűleg tudomásul veszi, hogy jelen Szerződés - a vízmérő adatait tartalmazó - mindenkori „Kapcsolási lappal” együtt kezelendő, és azzal összefüggésben képezi az esetleges jogviták alapját.

Kelt,…….. Kelt,……

…….. ……..

Felhasználó aláírása Tulajdonos aláírása

Kelt,……. Gyula,…….

…….. ……..

Díjfizető Szolgáltató részéről

*Amennyiben a díjfizető, a tulajdonos és felhasználó azonos személy, a tulajdonosnál elegendő egyszer aláírni.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

**1. A szerződéskötés**

1.1 A Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban Ptk.) 6: 255.§- a, a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX törvény(továbbiakban: Vksztv) 51.§ (3) bekezdése, valamint a Kormány 58/2013. (II. 27.) végrehajtási rendelete (továbbiakban Vhr.) 56.§- a értelmében a víziközmű-szolgáltatásra a Szolgáltató és a Felhasználó felhasználási helyenként közszolgáltatási szerződést köt.

1.2 A Vhr. 84.§ (1) bekezdése alapján az elkülönített vízhasználó a Szolgáltatóval írásban mellékszolgáltatási szerződés megkötését kezdeményezheti. A közszolgáltatási szerződés megkötését a Szolgáltató nem tagadhatja meg abban az esetben, ha az elkülönített vízhasználó a Vhr.-ben, és az Üzletszabályzatban meghatározott feltételeknek eleget tesz.

1.3 A Szolgáltató a Felhasználó költségviselésével lehetőséget biztosít előrefizetős (kártyás) vízmérő beépítésére. A kártyás vízmérő a Felhasználó/elkülönített vízhasználó tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, cseréjéről, megóvásáról a Felhasználónak/elkülönített vízhasználónak kell gondoskodnia. A vízmérő házi vezetékhálózatba való beépítéséhez a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges

**2. A szerződése tárgya**

A Szolgáltató – az üzemeltetési szerződésben meghatározott keretek között, a víziközmű-rendszer teljesítőképességének mértékéig – a Felhasználók részére víziközmű-szolgáltatást nyújt, és víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a szolgáltatást igénybe venni kívánók rendelkezésére áll.

**3. A szerződés hatálya**

3.1 A Szolgáltatási jogviszony a lakossági Felhasználó esetében a közszolgáltatási szerződés megkötésével vagy a szolgáltatás igénybevételével jön létre, a nem lakossági Felhasználó esetében kizárólag a közszolgáltatási szerződés megkötésével jön létre, és határozatlan időre szól, ha a felek a Közszolgáltatási szerződésben másként nem egyeztek meg.

3.2 A Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége a közműves ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig, közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a tisztítottszennyvíz-befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn. Szolgáltató felel azért, hogy a szolgáltatott ivóvíz minősége az ivóvízvételi helyen biztosított legyen. Az előre fizetős vízmérővel kapcsolatos valamennyi az Üzletszabályzatban meghatározott egyéb kitétel, kötelezettség, jogosultság a mellékvízmérőkre vonatkozó szabályozásnak megfelelően van érvényben

3.3 Az ÁSZF. hatálya a szolgáltatási jogviszony létrejöttének időpontjától kiterjed a Szolgáltató és Felhasználó jogviszonyára.

**4. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei**

**4.1. Szolgáltató kötelezettségei:**

4.1.1 A közműves ivóvíz ellátás és a közműves szennyvízelvezetés közüzemi szolgáltatás. A szolgáltatást végző a víziközmű-rendszer teljesítőképességének mértékéig, illetőleg a szennyvízelvezető művek üzemeltetésével köteles a víziközmű hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosának, illetőleg egyéb jogcímen használójának ivóvizet szolgáltatni, illetőleg az ingatlanon keletkező szennyvizek összegyűjtését, károkozás nélküli elvezetését és tisztítását elvégezni.

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

4.1.3 A Szolgáltató köteles legalább 5 napos időtartam megjelölésével a Felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás várható idejéről. Ha a Felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a Szolgáltatót nem terheli felelősség a leolvasás elmaradásáért.

4.1.4 A Szolgáltató a fogyasztásmérő cseréjét megelőzően legalább 15 nappal köteles a Felhasználót a munkavégzés időpontjáról értesíteni.

4.1.5 A Szolgáltató köteles a számla Felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a Felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap álljon rendelkezésére.

**4.2 Szolgáltató jogai**

4.2.1 A Szolgáltató jogosult a víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötésének igénybejelentését elutasítani, ha a törzshálózat műszakilag nem érhető el, vagy annak kapacitása nem elegendő az igényelt szolgáltatás biztosítására; bekötővezeték kiépítése vagy átépítése szükséges, és annak a 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.

4.2.2 A Szolgáltató jogosult az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózat ellenőrzésére, amelyet az érintett Felhasználó-előzetesen egyeztetett időpontban- köteles lehetővé tenni. Ezen ellenőrzés nem mentesíti a Felhasználót a tulajdonában lévő víziközművek rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának kötelezettsége alól.

4.2.3 A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a Szolgáltató az Üzletszabályzatban határozza meg azzal, hogy legalább évente egy alkalommal, a Felhasználó kérésére negyedévente köteles a fogyasztásmérő leolvasására.

4.2.4 Amennyiben a Felhasználó nem teljesíti fizetési kötelezettségét, Szolgáltató fizetési felszólítást bocsát ki és annak költségeit jogosult a Felhasználóra áthárítani. Második eredménytelen fizetési felszólítás esetén a szerződésszegés szankcióinak jogszabályban rögzített alkalmazására kerül sor. A Felhasználó szerződésszegése esetén a Szolgáltató jogosult a szerződésszegésből eredő igényeket érvényesíteni, jogszabályban meghatározott esetekben a közszolgáltatási szerződést felmondani.

4.2.5 A bekötési vízmérő kötelező hitelesítését a Szolgáltató saját költségére végzi a Mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvénynek megfelelően. A jelen közszolgáltatási szerződés megkötésekor érvényben lévő szabályozás szerint a bekötési és törzshálózati, a mellékvízmérők és a telki vízmérők esetén is nyolcévente kell hitelesíteni.

4.2.6 A mérésügyi hatóság által hitelesített fogyasztásmérő beépítéséről, cseréjéről, időszakos hitelesítéséről, kalibrálásáról a mérőeszköz tulajdonosa a saját költségén köteles gondoskodni. A Vhr. 64.§ (3) bekezdés szerint a bekötési vízmérő tulajdonjoga a Szolgáltatót vagy az ellátásért felelőst, telki vízmérő tulajdonjoga a felhasználót, a mellékvízmérő tulajdonjoga a Felhasználót vagy - a mellékszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában - az elkülönített vízhasználót illeti meg.

**5. A Felhasználó jogai és kötelezettségei**

**5. 1 Felhasználó kötelezettségei**

5.1.1 A bekötési vízmérő, a telki vízmérő, a mellékvízmérők, a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, továbbá a csatlakozó hálózat minden eleme és tartozéka ellenőrzésének lehetőségét a Felhasználó és az elkülönített vízhasználó biztosítja a Szolgáltató részére.

5.1.2 A Felhasználó a Szolgáltatás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles.

5.1.3 Az ingatlan vízbekötéséhez szükséges vízmérőhely kialakítása - vízmérőakna megépítése és a bekötési vízmérő (továbbiakban: vízmérő) beépítéséhez szükséges munkák elvégzése -, valamint a szennyvíz bekötéséhez szükséges tisztítóakna kialakítása a Felhasználó feladata. A vízmérőhely és/vagy tisztítóakna kialakítását a Felhasználó az Üzletszabályzatában

rögzített módon bejelenti a Szolgáltatónak, aki a jelzés után öt napon belül helyszíni ellenőrzés keretében ellenőrzi az elvégzett munkát.

5.1.4 A Felhasználónak biztosítania kell a Szolgáltató, vagy annak megbízottja részére a vízbekötés és/vagy a szennyvízbekötés elvégzéséhez az ingatlanra való bejutást, illetve az ott történő akadálytalan, zavartalan munkavégzést. A Felhasználó aláírásával igazolja a vízbekötési- és/vagy szennyvízbekötési munka elvégzését, illetve a szolgáltatás megkezdésének tényét, időpontját, a vízmérő induló óraállását, típusát és gyári számát.

5.1.5 A Közszolgáltatási szerződés VIII. pontjában körülírt ingatlan vízmérőjét - a jelen közszolgáltatási szerződés aláírásakor érvényben lévő feltételnek megfelelően – Üzletszabályzatában rögzített időközönként a vízmérőket leolvassa, ennek alapján a vízfogyasztást és/vagy a szennyvízmennyiséget, - ettől eltérő Felhasználói nyilatkozat megléte esetén - havonta számlázza. A Szolgáltató a leolvasás gyakoriságán a jelen közszolgáltatási szerződés módosítása nélkül változtathat. Az ingatlanra történő bejutást – leolvasáshoz - a tulajdonosnak, Felhasználónak biztosítania kell. A Szolgáltató elmaradt leolvasás esetén felhívja a Felhasználó figyelmét a leolvasás időpontjának egyeztetésére, melyet igazolható módon juttat el a Felhasználó részére. Az időpont egyeztetés során Szolgáltató lehetőséget ad heti két munkanapon 7 órától 20 óráig tartó időpont egyeztetésére is. A leolvasás alkalmával észlelt, a havi átlagfogyasztást háromszoros mértéket meghaladó, de minimum havi 20 m3-t meghaladó fogyasztásról Szolgáltató Üzletszabályzatában meghatározott módon tájékoztatja a Felhasználót.

5.1.6 Az elszámolás alapjául szolgáló vízmérők és a leszerelésüket megakadályozó plombák, zárak sértetlen megőrzéséért és védelméért a Felhasználó felelős, és a neki felróható okból megrongálódott vagy elvesztett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá hitelesítésének költségeit köteles a Szolgáltatónak megtéríteni.

5.1.7. A Felhasználó illetve elkülönített vízhasználó köteles a vízmérő megőrzéséről gondoskodni illetve azt a fagyveszélytől és egyéb károsodástól megóvni. A vízmérő meghibásodásának észlelése esetén a Felhasználó köteles a Szolgáltatónak azt haladéktalanul jelezni. A telekhatáron belüli akna, a csővezeték és műtárgyai a Felhasználó tulajdonát képezik. Annak karbantartásáról a Felhasználó köteles gondoskodni. Ennek elmulasztásából eredő valamennyi kár a Felhasználót terheli.

5.1.8 A nem lakossági Felhasználó által kért bekötés megvalósításához vagy a részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetve minősége igényelt javításához –a jogszabályban kivételektől eltekintve – a Szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni Szolgáltató Üzletszabályzatában foglaltak szerint.

5.1.9 A nem lakossági Felhasználó a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetését követően a Szolgáltató megállapítja a szolgáltatási kapacitást (kvótát vagy kontingenst), amely alapján, és amelynek mértékéig a felhasználó jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére.

5.1.10 Felhasználó jelen közszolgáltatási szerződés megkötésekor a korábban megszerzett kvóta alapján a Közszolgáltatási szerződés VIII. pontjában feltüntetett m3/nap mennyiség felhasználására jogosult.

5.1.11 Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Közszolgáltatási szerződés VIII. pontjában meghatározott m3/nap mennyiség növelése csak további víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetése mellett lehetséges. Ennek összege a növelés időpontjában érvényes víziközmű-fejlesztési hozzájárulás díja és az igényelt mennyiségi növelés szorzata. Jelen Közszolgáltatási szerződés szempontjából a Közszolgáltatási szerződés VIII. pontjában rögzített m3/nap mennyiség növelésének minősül, ha a Felhasználó bármely egymást követő havi leolvasás közti mennyiséggel a kontingenst túllépi.

**5.2 A Felhasználó jogai**

5.2.1 A Közszolgáltatási szerződés tartama alatt, a Szerződés tárgyában meghatározott szolgáltatás igénybevétele.

5.2.2 A Felhasználóról nyilvántartott adatokba betekinteni, azokról tájékoztatást kérni a Szolgáltatótól.

5.2.3 A Szolgáltató leolvasásai, valamint számlakészítési rendjének megfelelő időpontokban, a vízmérő szerinti elszámolás érdekében mérőállást közölni a Szolgáltatóval. A szolgáltatással kapcsolatos észrevételek, kifogások, reklamációk és panaszok bejelentésére, azok érdemi kivizsgálásának kérésére, illetőleg tájékoztatásra a vizsgálat eredményéről.

5.2.4 A Szolgáltató szerződésszegése esetén, a Felhasználó jogosult a szerződésszegésből eredő igényeket érvényesíteni.

**6. A szolgáltatás mennyisége**

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

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

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

6.4 Ha a közműves ivóvízellátás előre tervezetten 12 órán át, üzemzavar esetén 6 órát meghaladóan, de kevesebb, mint 12 órán át szünetel, a Szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről legalább 10 liter/fő/nap mennyiségben köteles gondoskodni. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén legalább 20 liter/fő/nap, 24 órát meghaladóan legalább 30 liter/fő/nap ivóvízmennyiséget biztosít a Szolgáltató. Az országos tisztifőorvos által elrendelt hőségriasztás időtartama alatt, az ellátásért felelős igénybejelentése esetén 50 liter/fő/nap mennyiségben, változatlan feltételekkel biztosítja az ivóvizet a Szolgáltató. Ha a közműves ivóvízellátás megszüntetése a tűzivízhálózatot is érinti, a Szolgáltatónak az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltséget előzetesen értesíti.

6.5 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 szintkülönbséggel kell a közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást biztosítani. Közszolgáltatási szerződés hiányában közműves ivóvizet a közkifolyókról vagy más vízvételi helyről rendszeresen vételező természetes személyek számára az ivóvízellátást legalább 20 liter/fő/nap mennyiségben, a lakóhelytől számítottan legfeljebb 300 méter, közterületen megteendő távolságon belül szükséges biztosítani. A közegészségügyi ivóvízigénye kielégítése érdekében eljáró lakossági Felhasználó az üzemképes lift használatában nem korlátozható.

6.6 Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról a Felhasználókat legalább 3 nappal korábban, a helyben szokásos módon tájékoztatni kell.

6.7 A Szolgáltatás korlátozása illetve szüneteltetése akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi helyzet, hálózatfejlesztés vagy üzemzavar-elhárítás teszi indokolttá.

6.8 A vízfogyasztás korlátozható, ha a szolgáltatásra rendelkezésre álló vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken. A vízkorlátozás időszakában foganatosítandó intézkedéseket a jóváhagyott tervnek és a megállapított fogyasztási rendnek megfelelően, a település polgármestere rendeli el. A vízkorlátozás közzétételéről, a végrehajtás ellenőrzéséről az illetékes jegyző gondoskodik.

6.9 Nem állapítható meg a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségéért való felelőssége akkor, ha a szolgáltatási ponton az ivóvíz minősége megfelel a jogszabályi előírásoknak, és az ivóvízvételi helyen tapasztalt minőségromlás a házi ivóvízhálózat vagy a

csatlakozó ivóvízhálózat nem megfelelő állapota vagy anyaga miatt következik be, és ezt az illetékes népegészségügyi szerv vizsgálata hivatalból, vagy a Szolgáltató kérelmére megállapította.

**7. A szolgáltatás díja**

7.1 Közműves ivóvízellátás esetében az elszámolás a bekötési vízmérő adatain alapul. A bekötési vízmérő és a mellékvízmérők mérési különbözeteként megállapított vízfogyasztás utáni víziközmű-szolgáltatási díjat a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó fizeti meg a Szolgáltatónak.

7.2 Felhasználó a szolgáltatásért folyamatosan díjat köteles fizetni.

7.3 A Felhasználó vállalja, hogy az igénybevett szolgáltatás díját a számla átadásakor vagy a számlán szereplő fizetési határidőben köteles megfizetni.

7.4 Ha a Felhasználó a számla tartalmát vitatja, a Szolgáltatónál kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére akkor van halasztó hatálya, ha azt a lakossági Felhasználó a fizetési határidő lejártát megelőzően közölte és a számlán feltüntetett mennyiség alapján számított havi fogyasztás az előző 12 hónap havi átlagfogyasztásának 150 %-át meghaladja. Amennyiben az érdemi kivizsgáláshoz helyszíni ellenőrző leolvasás szükséges, így a Felhasználó köteles együttműködni a leolvasás sikeressége érdekében. Szolgáltató köteles a kifogást kivizsgálni, és a kifogás közlésétől számított 15 napon belül a felhasználót írásban értesíteni. A Szolgáltató a tévesen kiállított számlát helyesbíti vagy sztornózza.

7.5 Előrefizetős vízmérő esetén a szolgáltatás ellenértéke a mindenkor hatályos rendeletben meghatározott díj. Amennyiben a Felhasználó lejárt határidejű díjtartozással rendelkezik a Szolgáltató jogosult minden alkalommal a befizetés 25%-át a tartozás rendezésére fordítani. A Szolgáltató a vízmérő beépítését követően – a költségek megtérítése után – egy mágneskártyát biztosít a szerződő fél részére, amelyet a Felhasználó az Ügyfélszolgálati Irodában - a feltöltött vízmennyiség minden esetben egész m3, de minimum 1 m3 fogyasztással arányos ivóvízdíj szolgáltatási díj ellenértékének megfelelő - összeggel, és alkalommal feltölthet, és ezt követően a kialakított felhasználási helyen használhat. Amennyiben a feltöltött összeg felhasználásra kerül, és Felhasználó nem gondoskodik annak ismételt feltöltéséről, a készülék a hatályos rendelet szerinti kötelező létfenntartási és közegészségügyi vízigény kielégítését biztosítja.

**8. A szerződés megszűnésének esetei, szerződésszegés**

- a Felhasználó személyében történő változáskor az új Felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződéssel,
- felhasználási hely megszűnt,
- a Felhasználó elhalálozásával,
- nem lakossági Felhasználó jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével, végelszámolás, csődeljárás, felszámolási eljárás folytán történése esetén
- a Szolgáltató a közszolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondta.

**8.1 A rendes felmondás szabályai**

8.1.1 Szerződés felmondása a Felhasználó részéről

A közszolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás esetén valamint közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetén a Felhasználó 30 napos határidővel felmondhatja. Ha a szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos hozzájárulását is be kell szereznie. A közszolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más Felhasználó által igénybe vett víziközmű-szolgáltatást.

A megkötött mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználatot igénybevevő 30 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződések felmondásáról a bekötési vízmérő Felhasználóját a Szolgáltató köteles tájékoztatni.

8.1.2 Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

A nem lakossági célú ivóvíz-felhasználásnál, szennyvíz-elvezetésnél, ha a Felhasználó a szolgáltatás díját felszólítás ellenére sem fizeti meg, a 45 napon túli díjtartozás esetén további 30 napos határidővel és írásban a Szolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja. Amennyiben a Közszolgáltatási szerződés felmondása a szolgáltatás megszüntetését is eredményezi, a megszüntetés, illetve a szolgáltatás újraindításának költségei a Felhasználót terhelik. A mellékszolgáltatási szerződést 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.

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

a) annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez,

b) a Felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, Szolgáltató a Felhasználót az együttműködésre legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre, vagy

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

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

8.3 Szerződésszegés esetei

A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- nem értesíti az előírt határidőben a Felhasználót az előre tervezett karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,
- a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben 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 vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a Szolgáltatót kötelezi, ezen szerződésszegés jogkövetkezménye alól akkor mentesül a Szolgáltató, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, cseréje vagy leszerelést megakadályozó zárral, illetve plombával történő ellátása a másik fél érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre.
- a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrahitelesítés szükségességéről a fogyasztásmérők tulajdonosát megfelelően nem értesítette,
- a felhasználói panaszokat nem vizsgálja ki, és a vizsgálat eredményéről a felhasználót írásban 15 napon belül nem tájékoztatja,
- az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez, kivéve, ha ez Szolgáltató jóváhagyásával történt,
- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,
- a szolgáltatást nem kizárólag a közszolgáltatási szerződésben meghatározott célra veszi igénybe,

- az elválasztott rendszerű szennyvízhálózatba a csapadékvizet bevezeti;
- egyedi vízbeszerzési helyről származó vizet, szennyvizet méretlenül (szennyvízmennyiség-mérő, vagy mérés alapjául szolgáló egyedi vízmérő nélkül) a csatornahálózatba bocsát;
- a közcsatornába háztartási, vagy gazdálkodó szervezet esetén a jogszabályban előírt ipari szennyvízen kívül egyéb vizeket és anyagokat juttat be;
- a Szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,
- a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.
- a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a Szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy - ha erre megállapodás a Felhasználót kötelezi - ezek javításáról vagy a cseréjéről, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfagyás elleni védelméről nem gondoskodik, ezen szerződésszegés jogkövetkezménye alól akkor mentesül a Felhasználó, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, cseréje vagy leszerelést megakadályozó zárral, illetve plombával történő ellátása a másik fél érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre,
- Felhasználó a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, valamint a hitelesítésének költségeit nem téríti meg,
- a szolgáltatás igénybevételére szolgáló ingatlanra a bejutását a jelzett időben nem teszi lehetővé, a Felhasználó a szükséges munkálatokat akadályozza. Szolgáltató akadályoztatása esetén hatósági-bírósági utat is vehet igénybe,
- a Felhasználó a tulajdonában lévő házi ivóvíz és szennyvízhálózatot, illetve a csatlakozó hálózat műszaki állapotát nem rendszeresen ellenőrzi és az észlelt hibák kijavításáról haladéktalanul nem gondoskodik,
- az ivóvíz közműhálózatra bekötött házi ivóvízhálózatot helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) összeköti,
- az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

**9. A szolgáltatási díj késedelmes fizetésének, illetve meg nem fizetésének jogkövetkezményei**

9.1 A szolgáltatás díjának késedelmes fizetése esetén a Felhasználó a késedelem idejére a Ptk. 6:48.§., vagy a Ptk. 6:155.§ szerinti késedelmi kamatot, és a Szolgáltató Üzletszabályzatában meghatározott ügyviteli díjat köteles fizetni.

9.2 Lakossági Felhasználóval illetve nem lakossági Felhasználóval szemben az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása csak az illetékes Népegészségügyi Szerv értesítésével kezdeményezhető.

9.3 A Szolgáltató a lakossági Felhasználóval szemben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására abban az esetben van lehetősége, ha a Szolgáltató a lakossági Felhasználót előre, kétszer írásban felszólította. A második felszólítás és az intézkedési időszak között legalább 15 napnak el kell telnie. A második felszólítással egyidejűleg a Szolgáltató értesíti az illetékes Népegészségügyi Szervet. Az értesítésben a Szolgáltató köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani. A felszólításnak tartalmaznia kell továbbá 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, lejárt idejű tartozás összegét, valamint annak eredeti fizetési határidejét.

9.4 Lakossági Felhasználóval szemben a Szolgáltató által végrehajtott közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetén, a létfenntartási és közegészségügyi vízigények egyidejű biztosításával, közterületi vízkivételi helyről vagy egyéb módon gondoskodni kell.

9.5 A lakossági Felhasználó - amennyiben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatásra igényt tart - közüzemi díjtartozásának, valamint a korlátozás foganatosításával és visszaállításával kapcsolatban felmerülő, a korlátozás visszaállítása díjának rendezését a Szolgáltató felé igazolni köteles, a Szolgáltató 3 napon belül köteles a víziközmű-szolgáltatást teljes körűen visszaállítani. Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségének nem tesz eleget, úgy kötbér fizetésére köteles az Üzletszabályzat szerint a Felhasználó részére.

9.6 A Szolgáltató az alábbi feltételek együttes fennállása esetében jogosult a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére:

a) a lakossági Felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett, vagy az Üzletszabályzatban meghatározott egyéb elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó hitelesítéssel nem rendelkező mellékvízmérőt működtet, valamint ha a Vksztv. és a Vhr.-ben meghatározott módon nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását.

b) a lakossági Felhasználó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetében az egyeztetés a Szolgáltatóval nem vezetett eredményre, vagy előre fizetős mérő elhelyezésében állapodtak meg.

c) a Szolgáltató a Felhasználót a következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére legalább kétszer írásban felszólította, és az második felszólításban a szociálisan rászoruló Felhasználó figyelmét felhívta az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendelet alapján őt megillető kedvezményekre, valamint

d) a felhasználási hely fekvése szerint illetékes Népegészségügyi Szervet értesítette.

**10. A vízmérő hitelesítése, rendkívüli vizsgálata**

10.1. Ha a Felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a Szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével, haladéktalanul bejelenteni. A Szolgáltató a bejelentéstől számított 5 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről annak tulajdonosa haladéktalanul köteles gondoskodni.

10.2 A vízhasználat mértékét az alábbiak szerint kell megállapítani:

a) ha a meghibásodás tényleges időpontja megállapítható, a meghibásodás időpontjától az új fogyasztásmérő felszerelésének időpontjáig terjedő időtartam,

b) ha a meghibásodás tényleges időpontja nem állapítható meg, a felek által közösen, becsléssel megállapított időtartam, vagy

c) a b) pont szerinti megállapodás hiányában az utolsó mérőleolvasásától az új fogyasztásmérő felszerelésének időpontjáig eltelt időszak, de legfeljebb 12 hónap.

10.3 A házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó vízhálózat meghibásodásakor a meghibásodási időszakban elfogyasztott ivóvíz mennyiségét a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes fogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni, ahol a meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot kell tekinteni. A 10.3 pontban meghatározott átlagfogyasztás helyett a hibás mérést megelőző 12 hónapon belüli utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztását is figyelembe veszi a Szolgáltató.

**11. A bekötővezeték ellenőrzése, karbantartása, cseréje**

A bekötővezeték a Szolgáltató tulajdonát képezi, így kötelezettsége és joga a bekötővezeték használata, ellenőrzése, karbantartása, szükség szerinti cseréje, ezen belül a vízmérő ellenőrzése, karbantartása, szükség szerinti cseréje (egyoldalú intézkedéssel, jelen ÁSZF. módosítása nélkül) illetve leolvasása.

**12. A vízmérő sérülése esetén követendő eljárás**

Amennyiben a vízmérő vagy a plomba Felhasználónak felróható okból megrongálódik, illetve elvész, a Felhasználónak meg kell térítenie a Szolgáltató részére a rongálódással kapcsolatos költségeket.

**13. Felhasználó személyében történő változás szabályai**

A Felhasználó személyének megváltozása és az új számlafizető személye miatt a Szolgáltató a felhasználási helyre –a bejelentést követő 15 napon belül a víziközmű-szolgáltatásra - új közszolgáltatási szerződést köt az új Felhasználóval.

A Felhasználó személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új Felhasználó köteles a vízmérőállás megjelölésével a birtokátruházástól számított 15 napon belül a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. Felhasználó személyében történő változásnál amennyiben a változás időpontjában rendezetlen követelés áll fenn a Szolgáltató a változást átvezeti, de fenntartja a jogát arra, hogy a régi és az új Felhasználó megegyezése, és teljesítés hiányában a változás átvezetéséig felhalmozott számlatartozásokat és károkat a régi és új Felhasználó egyetemleges felelőssége mellett érvényesítse, követelje. Rendezetlen követelés esetén az adott felhasználási hely tekintetében a Szolgáltató az üzletszabályzat 3.4. pontja szerint járhat el.

**14. Adatvédelem, adatkezelés**

Szolgáltató a Felhasználó személyes adatait a Polgári Törvénykönyv, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az Európa Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete, illetve a Vksztv. alapján kezeli.

A Szolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfelel az Üzletszabályzat 14. sz. mellékletében szereplő adatvédelmi tájékoztatóban meghatározott követelményeknek.

A Felhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatainak kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy a Társaság adatvédelmi tájékoztatóját megismerte, és elfogadja.

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.

A Felhasználók tájékoztatást kérhetnek személyes adataik kezeléséről, továbbá ellenőrizhetik adataik tartalmát, bármikor kérhetik azok helyesbítését, módosítását, vagy - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - a törlését, zárolását. Továbbá az Adatkezelő az érintett kérelmére tájékoztatást ad az általa kezelt, illetőleg az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatokról, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységekről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá adattovábbítás esetén annak jogalapjáról és címzettjéről.

Felhasználó joga, hogy megkapja a rá vonatkozó, általa a Társaság rendelkezésére bocsátott személyes adatait tagolt, géppel olvasható formában, és azt más adatkezelő részére továbbítsa. Erre akkor van lehetősége, ha az adatkezelés önkéntes hozzájárulás alapján, közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges és az adatkezelés automatizált módon történik. Amennyiben az technikailag megvalósítható, Felhasználó kérheti az adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

A szolgáltatási jogviszony megszűnésétől számított 5 év elteltével a Szolgáltató a személyes adatokat törli a nyilvántartásából. Egyéb, nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzatban, Társaság mindenkor aktuális Adatvédelmi Ügyfél tájékoztatójában, illetve a vonatkozó jogszabályokban foglaltak az irányadók , melyek elérhetőek a Társaság honlapján.

**15. Védendő Felhasználók**

A védendő Felhasználók a védelemre jogosító, jogszabályban meghatározott feltételek alapján szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő Felhasználóként részesülhetnek a Szolgáltató által nyújtott, jogszabályban részletesen meghatározott kedvezményben, mely kizárólag egy ingatlan tekintetében vehető igénybe. Az a Felhasználó, aki a fogyatékkal élő és a szociálisan rászoruló Felhasználók nyilvántartásában egyidejűleg szerepel, jogosult igénybe venni a védendő Felhasználókat megillető valamennyi kedvezményt. A szociálisan rászoruló Felhasználó részletfizetési, fizetési haladék kérése kedvezmények igénybevételére jogosult.

A fogyatékkal élő Felhasználót különösen a méréssel, a leolvasással, a számlázással és a díjfizetési módokkal kapcsolatosan igényeinek megfelelő, különleges bánásmódban kell részesíteni.

**16. Egyéb rendelkezések:**

16.1 A Szolgáltató ellátási területén működő elválasztott rendszerű szennyvízelvezető-műbe csapadékvizet juttatni tilos. A szennyvízelvezető törzshálózatba csak olyan összetételű szennyvíz vezethető be, amely a külön jogszabályban előírtaknak megfelel, valamint az ott dolgozók testi épségét, és egészségét nem veszélyezteti, továbbá a szennyvízelvezető- és tisztítómű állagát nem károsítja, és berendezéseinek rendeltetésszerű működését nem akadályozza.

16.2 Szerződő Felek jelen Általános Szerződési Feltétellel pertárgy értékétől függően kikötik a Gyulai Járásbíróság, illetve a Gyulai Törvényszék kizárólagos illetékességét. A Gyulai Járásbíróság, illetve a Gyulai Törvényszék tekintetében a Felek a pertárgy értékétől függően a Szegedi Járásbíróság illetve a Szegedi Törvényszék illetékességét kötik ki.

16.3 Jelen Közszolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári törvénykönyv, a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény, a Vhr., és egyéb ide vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak. Amennyiben jelen Közszolgáltatási szerződés aláírását követően az ivóvíz-szolgáltatással és/vagy szennyvízelvezetéssel, kapcsolatban új jogszabály a jelen Közszolgáltatási szerződésben foglaltaktól kötelező jelleggel eltérően rendelkezik, a Közszolgáltatási szerződés tartalma automatikusan a jogszabályban írtak szerint módosul.

# 7. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL A FELHASZNÁLÓK IGÉNYE ALAPJÁN KÜLÖN DÍJ ELLENÉBEN VÉGEZHETŐ ALAPSZOLGÁLTATÁSON TÚLI KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE ÉS AZ ALKALMAZOTT DÍJAK

Szolgáltató által alkalmazott külön díj ellenében végzett kiegészítő szolgáltatásainak meghatározott díjait jelen üzletszabályzat *5. sz. melléklete* tartalmazza, mely díjak alkalmazása addig lehetséges, ameddig a Vksztv. szerint a miniszter rendeletben meg nem állapítja azokat.
Amennyiben a miniszteri rendelet hatályba lép jelen üzletszabályzat *5. sz. melléklete* automatikusan hatályát veszti.

# 8. EGYÉB MÁS KÖVETELMÉNYEK

A Szolgáltató a közműves ivóvízellátással és közműves szennyvízkezeléssel, mint víziközmű szolgáltatással kapcsolatosan kiemelt célként kezeli a víztermelés, vízelosztás, szennyvízgyűjtő hálózat üzemeltetése, szennyvízkezelés és –tisztítás területeit. A Szolgáltató a Felhasználókkal való partneri kapcsolat kiépítésére és fenntartására különös figyelmet fordít, célja, hogy a szolgáltatást az európai színvonalon biztosíthassa.

Környezetvédelem

A fogyasztói társadalom, az intenzív ipari tevékenység és a közlekedés jelentősen terhelik környezetünket. Ezek a terhelések a levegőbe és vizekbe történő károsanyag kibocsátásban, hulladékok szennyező hatásában, zaj-rezgés kibocsátásban valamint hő- és sugárterhelés formájában jelennek meg.

A környezetvédelem olyan tervszerű tevékenység, amely ezen terhelések természetben okozott káros hatásainak megszüntetésével, megelőzésével, a természeti erőforrásokkal való ésszerű gazdálkodással, valamint az emberi (épített) környezet védelmével és fejlesztésével foglalkozik. Ennek törvényi hátterét a környezetvédelem általános szabályairól szóló 1995. évi LIII. törvény, valamint a hozzá kapcsolódó rendeletek biztosítják.
Társaságunk tevékenysége során kiemelten kezeli a környezetünk védelmét.

Környezetvédelmi tevékenysége több területre bontható:

- Vízbázis védelem
- Szennyvíztisztítás
- Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás
- Levegőtisztaság-védelem

Szolgáltató a 2015-ös évtől kezdődően rendelkezik ISO 9001, és ISO 14001-es tanúsítványokkal. Ezen tanúsítványok megszerzése által Társaságunk egy környezetbarátabb, és elkötelezettebb működéspolitikát folytat, mely során kiemelt hangsúlyt fektet mind a preventív környezetvédelemre, mind a mindennapos munkák folyamán a korszerűbb, környezetkímélőbb anyagok használatára.

Gyula, 2019.06.24.

Daróczi László
*ügyvezető igazgató*
*Gyulai Közüzemi Nonprofit Kft.*

# 8. MELLÉKLETEK

## ÜZLETSZABÁLYZAT

### IVÓVÍZ SZOLGÁLTATÁSRA ÉS SZENNYVÍZELVEZETÉSRE

## *1. SZ. MELLÉKLET:* JOGSZABÁLYOK ÉS ELŐÍRÁSOK

Az Üzletszabályzat az alábbiakban felsorolt, és jelenleg hatályos jogszabályok figyelembe vételével készült. Abban az esetben, ha a jogszabály megváltozik, vagy hatályon kívül helyezik, akkor az eljárásra a mindenkor hatályban lévő vonatkozó jogszabály az irányadó.

1. 2011. évi CCIX. törvény víziközmű-szolgáltatásról
2. A Kormány 58/2013. (II. 27.) rendelete a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
3. 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
4. 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
5. 2016. évi CXXX. törvénya polgári perrendtartásról
6. 1990. évi XCIII. törvény az Illetékekről
7. 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről
8. 1991. évi IL. törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról
9. 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról
10. 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról
11. 1997. évi CLV. törvény a Fogyasztóvédelemről
12. 2000. évi C. törvény a számvitelről
13. 2017. évi CL. törvény az adózás rendjéről
14. 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról
15. 123/1997. (VII. 18.) Korm. rendelet a vízbázisok, a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízilétesítmények védelméről
16. 201/2001. (X. 25.) Korm. rendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről
17. 219/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet a felszín alatti vizek védelméről
18. 220/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól
19. 23/2014. (VI.30.) NGM rendelet a számla és a nyugta adóigazgatási azonosításáról, valamint az elektronikus formában megőrzött számlák adóhatósági ellenőrzéséről
20. 28/2004. (XII. 25.) KvVM rendelet a vízszennyező anyagok kibocsátásaira vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól
21. 27/2005. (XII.6.) KvVM rendelet a használt- és szennyvizek kibocsátásának ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról.
22. 2006.évi V. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról
23. 2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentés végrehajtásáról
24. 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről
25. 16/2016. (V. 12.) BM rendelet a közcélú ivóvízművek, valamint a közcélú szennyvízelvezető és -tisztító művek üzemeltetése során teljesítendő vízügyi és vízvédelmi szakmai követelményekről, vizsgálatok köréről, valamint adatszolgáltatás tartalmáról
26. 2016. évi IX. törvény a behajtási költségátalányról
27. 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és információ szabadságról, valamint az Európa Parlament és Tanács 2019/679 rendelete

*1. számú melléklet*

## *2. SZ. MELLÉKLET:* A BEKÖTÉS ELŐFELTÉTELÉT KÉPEZŐ VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓI HOZZÁJÁRULÁSHOZ SZÜKSÉGES TERV

Az ivóvíz-szolgáltatás létrehozásának folyamatáról tájékoztatást Szolgáltató személyesen, illetve telefonon, faxon, levélben vagy e-mailben ad, beleértve az eljárás rendjét valamint a műszaki megvalósíthatóságot érintő kérdéseket is.

### 1. Elvi nyilatkozat kiadása

Az elvi nyilatkozat egyrészt egy előzetes tájékoztatás az adott ingatlanon keletkezett vízigény, illetve tűzivíz igény ellátásnak lehetőségéről, másrészt az Önkormányzat kéri az építési engedély kiadásához. Az elvi nyilatkozat kiadása személyesen vagy levélben Szolgáltató elérhetőségein kérvényezhető.
Amennyiben a kérelem tartalmi vagy formai követelményeknek nem felel meg, úgy azt hiánypótlásra a Szolgáltató visszaadja a kérelmezőnek. Ha a kérelem a tartalmi és formai követelményeknek megfelel, de a műszaki információk nem elegendőek, akkor a Szolgáltató arra jogosult szervezeti egysége helyszíni kivizsgálást kezdeményez.

Amennyiben semmilyen műszaki akadály nem merül fel, a Szolgáltató az elvi nyilatkozatot kiadja. Az elvi nyilatkozat érvényességi ideje 1 év. Az elvi nyilatkozat kiadását a Szolgáltató díjmentesen végzi.

### 2. Ivóvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv

Új hálózat kialakításához és minden ingatlanon belüli vízhálózat átalakításához a Szolgáltató vízhálózati (belső gépészeti) tervet kér a kérelmezőtől. A használatbavételi hozzájárulás kiadásának egyik feltétele, hogy a Szolgáltató a vízhálózati (belső gépészeti) terveket véleményezze és elfogadja.
A terveket a feladatra feljogosító képesítéssel rendelkező szaktervező készítheti el.
A vízhálózati tervet az egységes elektronikus közmű-nyilvántartási rendszeren (e-közmű) keresztül kell benyújtani véleményezésre.
*A kérelmező az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:*

• tervkísérő nyomtatvány, vagy műszaki leírás– amely maga a kérelem.

Kérelemnek tartalmaznia kell:
- igénybejelentő lap (*4. számú melléklet)* szerinti nyomtatvány
- kérelmező neve, postai címe
- 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap, vagy tulajdoni lap másolat
- az 58/2013. (II.27.) Korm.rendelet 5. melléklete szerinti tervet
- a csatlakozó hálózat, illetve a házi ivóvízhálózat kialakításának általános műszaki jellemzőit
- nem lakossági Felhasználó esetében a vízszükséglet összeállítását csúcsfogyasztási igény feltüntetésével, továbbá a vízszükséglet indoklását.
- Szolgáltató külön előírására hossz-szelvény és vízigény számítást.

*2. számú melléklet*

A benyújtott tervekkel kapcsolatos probléma esetén a Szolgáltató hiánypótlási felszólítást küld a kérelmezőnek.

### 3. Szennyvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv

Új hálózat kialakításához és minden ingatlanon belüli szennyvízelvezető-hálózat átalakításához a Szolgáltató szennyvízhálózati tervet kér a kérelmezőtől. A használatbavételi hozzájárulás kiadásának egyik feltétele, hogy a Szolgáltató a szennyvízhálózati (belső gépészeti) terveket véleményezze és elfogadja.
A terveket a feladatra feljogosító képesítéssel rendelkező szaktervező készítheti el.

A vízhálózati tervet az egységes elektronikus közmű-nyilvántartási rendszeren (e-közmű) keresztül kell benyújtani véleményezésre.
*A kérelmező az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:*

- tervkísérő nyomtatvány vagy műszaki leírás – amely maga a kérelem, Kérelemnek tartalmaznia kell:
  - kérelmező neve, postai címe
  - igénybejelentő lap (*4. számú melléklet)* szerinti nyomtatvány
  - 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap, vagy tulajdoni lap másolat
  - az 58/2013. (II.27.) Korm.rendelet 5. melléklete szerinti tervet
  - nem lakossági Felhasználó esetében az elvezetni tervezett szennyvíz mennyiségét, annak minőségi jellemzőit, különös tekintettel a vízvédelmi hatóság által előírt küszöbértékekre,
  - a csatlakozó hálózat, illetve a házi és szennyvízhálózat kialakításának általános műszaki jellemzőit,
- Szolgáltató külön előírására hossz-szelvény és vízigény számítást.

A benyújtott tervekkel kapcsolatos hiány, vagy probléma esetén a Szolgáltató hiánypótlási felszólítást küld a kérelmezőnek.

### 4. Mellékvízmérő felszereléséhez szükséges terv

Az elkülönített vízhasználó új mellékvízmérő hely kialakításához és minden ingatlanon belüli vízhálózat átalakításához a Szolgáltató mérőbeépítési szerelési rajzot kér a kérelmezőtől.
A terveket a feladatra feljogosító képesítéssel rendelkező szaktervező készítheti el.

*A tervrajznak a következő adatokat kell tartalmaznia:*
- az érintett ingatlan házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz a mérőbeépítés helyének megjelölésével, mely azonosításra, valamint a helykiválasztás helyességének megítélésére alkalmas,
- a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai olyan léptékben, amely a műszaki megoldás elbírálhatóságát lehetővé teszi.

*2. számú melléklet*

A mellékvízmérő felszerelésének egyik feltétele, hogy a Szolgáltató ezeket véleményezze és elfogadja. A rajzok véleményezése személyesen vagy postai úton kérvényezhető.

*A kérelmező az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:*

- tervkísérő nyomtatvány, vagy műszaki leírás– amely maga a kérelem, Kérelemnek tartalmaznia kell:
  - kérelmező neve, postai címe
  - igénybejelentő lap (4. számú melléklet) szerinti nyomtatvány
  - a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó valamint az ingatlan tulajdonosának hozzájárulása,
  - az 58/2013. (II.27.) Korm.rendelet 5. melléklete szerinti tervet
- Szolgáltató külön előírására vízigény számítást.

A benyújtott tervekkel kapcsolatos hiány, vagy probléma esetén a Szolgáltató hiánypótlási felszólítást küld a kérelmezőnek. . Amennyiben a műszaki információk nem elegendőek, a tervelbírálás érdekében a Szolgáltató a bejelentőnél helyszíni vizsgálatot tart.

## 5. Lakossági felhasználó esetén locsolási vízmérő telepítéséhez szükséges terv

Az elkülönítetten mért, locsolási vízmérő kialakításához és minden ingatlanon belüli vízhálózat átalakításához a Szolgáltató vízhálózati (belső gépészeti) tervet kér a kérelmezőtől. A locsolási mérő felszerelésének egyik feltétele, hogy a Szolgáltató a vízhálózati (belső gépészeti) terveket véleményezze és elfogadja.
A terveket a feladatra feljogosító képesítéssel rendelkező szaktervező készítheti el.
A vízhálózati tervek véleményezése személyesen vagy postai úton kérvényezhető.

*A kérelmező az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:*

- tervkísérő nyomtatvány, vagy műszaki leírás– amely maga a kérelem, Kérelemnek tartalmaznia kell:
  - kérelmező neve, postai címe
  - igénybejelentő lap (4. számú melléklet) szerinti nyomtatvány
  - bekötési vízmérő szerinti Felhasználó valamint az ingatlan tulajdonosának hozzájárulása,
  - Az 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet 5. melléklete szerinti tervet

A benyújtott tervekkel kapcsolatos hiány, vagy probléma esetén a Szolgáltató hiánypótlási felszólítást küld a kérelmezőnek. Amennyiben a műszaki információk nem elegendőek, a tervelbírálás érdekében a Szolgáltató a bejelentőnél helyszíni vizsgálatot tart.

## 6. Szennyvízmennyiség-mérő telepítéséhez szükséges terv

Szennyvízmennyiség-mérő kialakításához és minden ingatlanon belüli szennyvízelvezető-hálózat átalakításához a Szolgáltató szennyvízhálózati (belső

*2. számú melléklet*

gépészeti) tervet kér a kérelmezőtől. A mérő felszerelésének egyik feltétele, hogy Szolgáltató a szennyvízhálózati (belső gépészeti) terveket véleményezze és elfogadja.
A terveket a feladatra feljogosító képesítéssel rendelkező szaktervező készítheti el.
A szennyvízhálózati tervek véleményezése személyesen vagy postai úton kérvényezhető.

*A kérelmező az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:*

- tervkísérő nyomtatvány, vagy műszaki leírás– amely maga a kérelem, Kérelemnek tartalmaznia kell:
  - kérelmező neve, postai címe
  - igénybejelentő lap (4. számú melléklet) szerinti nyomtatvány
  - Felhasználó nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a szennyvízmennyiség-mérő időszakos hitelesítéséről határidőn belül gondoskodik.

A benyújtott tervekkel kapcsolatos hiány, vagy probléma esetén a Szolgáltató hiánypótlási felszólítást küld a kérelmezőnek. Amennyiben a műszaki információk nem elegendőek, a tervelbírálás érdekében a Szolgáltató a bejelentőnél helyszíni vizsgálatot tart.

## 7. Új bekötés létesítésének egyéb feltételei

Amennyiben Szolgáltató azt szükségesnek tartja, további dokumentumok benyújtását kérheti:
- érvényes elvi nyilatkozat,
- bekötési vízmérős/tulajdonosi hozzájárulás,
- szolgalmi jogot alapító szerződés,
- a Szolgáltató által jóváhagyott gépészeti tervek benyújtása többlakásos épület vagy közületi Felhasználó esetén,
- 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap (Takarnet másolat is megfelel).

A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel.
A kérelem műszaki elbírálása, valamint a bekötési költség kalkulációja és nem lakossági Felhasználó esetében a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapítása után a Szolgáltató a kérelmező részére eljuttatja a szolgáltatói hozzájárulást annak esetleges mellékleteivel együtt.
A mellékletek az alábbiakat tartalmazzák: a közszolgáltatási szerződést, a vízmérőhely kialakításához szükséges típustervet (műszaki rajzot), valamint nem lakossági Felhasználó esetében a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapítására szolgáló megállapodást.
A közterület-bontási engedély megszerzéséhez szükséges közműegyeztetést a Felhasználó végzi. A Felhasználó erre a feladatra feljogosító képesítéssel rendelkező szaktervezőt bízhat meg.

*2. számú melléklet*

**Beépítési követelmények**

A bekötési vízmérő csak vízszintesen helyezhető el úgy, hogy a számlálómű vízszintes helyzetben, felülről leolvasható legyen.
Egyéb előírások:

- a vízmérő könnyen hozzáférhető legyen leolvasás, karbantartás, kiszerelés szempontjából,
- a vízmérő védve legyen a beépítési hely környezetéből származó rázkódás és vibráció okozta igénybevétel, sérülés kockázatától,
- a vízmérő védve legyen a víz és a környező levegő szélsőséges hőmérsékletének hatására létrejövő sérülésveszélytől,
  •a beépítés helyzete, iránya feleljen meg a vízmérő jellemzőinek,
- •a vízmérő védve legyen a külső környezet korróziós hatására létrejött sérülésveszélytől,
- •a vízmérőn az esetleges visszaáramlást indokolt esetben visszacsapó szelep beépítésével kell elkerülni,
- •a beépítés során kiemelten kell kezelni, hogy az áramlás útjában semmilyen belógó tömítés ne legyen.

**Vízmérőakna kialakítása**

A kérelmező feladata a vízmérőhely kialakítása. A vízmérőhely aknáját az ingatlanon úgy kell elhelyezni, hogy az akna falának külső síkja és a telekhatár közötti távolság legfeljebb 1,00 m legyen és a vízmérő aknája védve legyen az elárasztástól és a csapadékvíztől. A vízmérő aknája betonból, vasbetonból vagy műanyagból épülhet.
Az akna mérete tegye lehetővé a vízmérő és a szükséges szerelvények elhelyezését, az aknába való lejutást és a biztonságtechnikai szempontból megfelelő munkavégzést.
A mászható akna téglalap alaprajzú, alaprajzi belmérete legalább 0,8 x 1,0 m, kör alaprajzú alaprajzi belmérete 1,0 m átmérőjű, belmagassága legalább 1,20 m.

Az előre gyártott aknák rendelkezzenek a fenti feltételekkel.

Az akna oldalfalának és födémének statikai kialakítása, valamint az aknafedlap teherbírása a várható legnagyobb terhelés elviselésére alkalmas legyen.
Mászható akna esetén a födémnyílás egyik mérete sem lehet 60 cm-nél kisebb.
Az aknafedlap balesetmentesen 1 fő által mozdítható legyen, súlya maximum 25 kg.
Az MSZ 15670:1989 szerinti hágcsót vagy létrát kell beépíteni az akna mászhatósága érdekében. Amennyiben a várható legmagasabb talajvízszint az akna fenékszintjét meghaladja, az akna vízzáróságát biztosítani kell, továbbá szükséges az aknát felúszás ellen méretezni (szükség esetén felúszás ellen le kell terhelni).

Ha a mérőhely aknában nem alakítható ki (pl.: pince nélküli zárt sorú beépítés vagy pince), úgy annak épületen kívüli kialakítása csak a Szolgáltató hozzájárulásával és előírásai alapján valósítható meg. Biztosítani kell a vízmérő hozzáférhetőségét, leolvashatóságát, cserélhetőségét, fagy, vízelöntés és rongálás elleni védelmét.
Épületen belül (pince) csak a Szolgáltató hozzájárulása alapján lehetséges mérőhely kialakítása. A vízmérőt a helyiség padlóvonala felett legalább 30 cm-es, és legfeljebb 1,30 m tengelymagassággal lehet beépíteni.

*2. számú melléklet*

Bekötési vízmérőt az alapkitörés belső síkjától vízszintesen mérve legfeljebb 1,00 m távolságra kell elhelyezni.
Az ivóvíz-bekötővezetéket és a házi ivóvízhálózatot elektromos hálózat és berendezések, villámhárítók földelésére felhasználni nem szabad.

A vízmérő aknában egyedi villamos berendezés elhelyezése, csatlakozási pont kialakítása - a víziközmű-szolgáltatás biztosítására szolgáló berendezések és azok energiaellátásához szükséges csatlakozási pont elhelyezése kivételével – tilos.
A vízmérőhelyet úgy kell kialakítani, hogy a vízmérő és a szerelvények hozzáférhetősége, leolvashatósága, cserélhetősége a munkavédelmi előírásoknak megfelelő módon biztosított, továbbá a mérő fagy, vízelöntés és rongálás elleni védelme megoldott legyen.

Amennyiben a vízmérőhely előkészítését a szolgáltatói hozzájárulás megküldésétől számított hat hónapon belül nem jelzi a kérelmező, és ennek oka a Felhasználó érdekkörében fellelhető, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége a pénzátadás és a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékére vonatkozóan megszűnik. A kérelmező kérésére az általa addig átadott pénzösszeget a Szolgáltató visszafizeti. A Szolgáltató jogosult új ajánlatot tenni.
Amikor a kérelmező jelzi a Szolgáltató felé, hogy a vízmérőhely kialakítása megtörtént, a Szolgáltató képviselője a bejelentést követő 5 munkanapon belül helyszíni szemle keretében ellenőrzi azt. A vízmérőhely ellenőrzéséről a Szolgáltató képviselője jegyzőkönyvet készít. Amennyiben a vízmérőhely megfelel a típustervrajznak és a műszaki előírásoknak, a Szolgáltató képviselője a jegyzőkönyv egy példányát átadja a kérelmezőnek.
Amennyiben a vízmérőhely nem felel meg a típus tervrajznak és a műszaki előírásoknak, a Szolgáltató képviselője a helyszíni szemle alapján elutasítja a vízmérőhely átvételét. Amennyiben a kérelmező kijavította a hibát, ismételt szemlét kezdeményezhet a Szolgáltatónál.

Legfeljebb 32 mm átmérőjű ivóvíz-, illetve a legfeljebb 160 mm átmérőjű szennyvíz-bekötés esetén díjmentesek az alábbi tételek:

- az igénybejelentés elbírálása,
- tervegyeztetés, adategyeztetés vagy ennek megfelelő szolgáltatás,
- kiszállás,
- az igényfelméréssel és az igénybejelentés feldolgozásával, elbírálásával kapcsolatban bármilyen tevékenység, szolgáltatás,
- a bekötési vízmérő és annak felszerelése (anyag és munkadíj),
- a nyomáspróba és a bekötővezeték fertőtlenítése,
- nem lakossági felhasználó esetén a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás.

A fentiektől eltérő bekötés esetén a felsorolt tételek nem díjmentesek. Amennyiben megrendelő igényli, akkor szolgáltató a hozzájárulás megadásával egyidejűleg köteles közölni a bekötés létesítéséhez szükséges munkák, helyszíni szemle, nyomáspróba és geodéziai bemérés várható költségeinek összegét, melyet a megrendelő köteles megelőlegezni, fizetheti banki átutalással, vagy személyesen a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáján lévő pénztárban.

*2. számú melléklet*

Amennyiben a kérelmező a bekötés korábban megállapított díját, valamint adott esetben a víziközmű-fejlesztés díját befizette, közszolgáltatási szerződést kitöltve visszaküldte, valamint a vízmérőhely műszaki átvétele megtörtént, a Szolgáltató 30 napon belül köteles a bekötést megvalósítani.
A 30 napos teljesítési határidő szempontjából nem vehető figyelembe az az időtartam, amely alatt az illetékes szervezet nem ad ki közterület-bontási engedélyt (pl. téli időszak). Ilyen esetben a Szolgáltató erről a körülményről értesíti a kérelmezőt. Közterület-bontási engedély ügyében maga a kérelmező jár el. Ez esetben a Szolgáltató vállalja, hogy az engedélyben megadott időszakon belül a bekötést kiépíti.

A kérelmezőnek biztosítania kell a Szolgáltató vagy annak megbízottja részére a vízbekötés elvégzéséhez az ingatlanra való bejutást, illetve az ott történő akadálytalan, zavartalan munkavégzést. A kérelmező aláírásával igazolja a vízbekötési munkaelvégzését, illetve az ivóvízvételezés megkezdésének tényét, időpontját, a vízmérő induló állását, típusát és gyári számát.

## 8. Telki vízmérő felszereléséhez szükséges terv

Telki vízmérő kialakításához és minden ingatlanon belüli vízhálózat átalakításához a Szolgáltató vízhálózati (belső gépészeti) tervet kér a kérelmezőtől. A telki vízmérő felszerelésének egyik feltétele, hogy a Szolgáltató a vízhálózati (belső gépészeti) terveket véleményezze és elfogadja.
A terveket a feladatra feljogosító képesítéssel rendelkező szaktervező készítheti el.
A vízhálózati tervek véleményezése személyesen vagy postai úton kérvényezhető.

*A kérelmező az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:*

- tervkísérő nyomtatvány, vagy műszaki leírás– amely maga a kérelem,
  Kérelemnek tartalmaznia kell:
  - kérelmező neve, postai címe
  - igénybejelentő lap (4. számú melléklet) szerinti nyomtatvány
  - az érintett ingatlan házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz a mérőbeépítés helyének megjelölésével, mely azonosításra, valamint a helykiválasztás helyességének megítélésére alkalmas,
  - a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai olyan léptékben, amely a műszaki megoldás elbírálhatóságát lehetővé teszi.
  - Az 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet 5. melléklete szerinti tervet
  - a vízkivételi hely érvényes hatósági engedélyét

A benyújtott tervekkel kapcsolatos hiány, vagy probléma esetén a Szolgáltató hiánypótlási felszólítást küld a kérelmezőnek. . Amennyiben a műszaki információk nem elegendőek, a tervelbírálás érdekében a Szolgáltató a bejelentőnél helyszíni vizsgálatot tart.

*2. számú melléklet*

## 9. Használatbavételi engedélyhez közműnyilatkozat kiadása

Az ingatlanhoz tartozó vízhálózat kiépítése után kerülhet sor a közműnyilatkozat kiadására, mely ahhoz szükséges, hogy az önkormányzat a kérelmező részére használatbavételi engedélyt adhasson.
A közműnyilatkozat kiadása személyesen vagy postai úton kérvényezhető.
A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel.
A közműnyilatkozat kiadásához szükséges előírt feltételek:

- nem lakossági Felhasználó esetében a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetése,
- valamint a Szolgáltató által egyedileg kért további feltételek teljesítése.

Az adatpontosítás érdekében a Szolgáltató helyszíni vizsgálatot kezdeményezhet, amelyről jegyzőkönyv készül.
Amennyiben a közműnyilatkozat kiadásának sem műszaki, sem egyéb akadálya nem merül fel, a közműnyilatkozat kiadása megtörténik.[7]
A közműnyilatkozatot a kérelmező átveheti személyesen, vagy a Szolgáltató postai úton juttatja el hozzá. A nyilatkozat érvényességi ideje 1 év, melynek kiadását a Szolgáltató díjmentesen végzi.

*2. számú melléklet*

## *3. SZ. MELLÉKLET:* SZERZŐDÉSSZEGÉS ESETÉN A FELHASZNÁLÓ VAGY ELKÜLÖNÍTETT VÍZHASZNÁLÓ, ILLETVE SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL FIZETENDŐ KÖTBÉR, FELSZÁMÍTOTT KÉSEDELMI KAMAT ESETEI, MÉRTÉKE:

| Felhasználó által fizetendő kötbérek, kamatok | Mértéke |
|---|---|
| Felhasználó szabálytalan, - Szolgáltató hozzájárulása, vagy szolgáltatási szerződés hiányában – eltérő módon történő víziközmű-szolgáltatás igénybevétele.(nem lakossági Felhasználó esetében) | 60.000.- Ft |
| Felhasználó szabálytalan – Szolgáltató hozzájárulása nélkül, vagy hozzájárulásától eltérő módon történő víziközmű-szolgáltatás igénybevétele.(lakossági Felhasználó esetében) | 30.000.-Ft |
| Szolgáltató hozzájárulása nélkül épített bekötővezeték építése esetén | 300.000.- Ft |
| Az ingatlan tulajdonosa a víziközmű-rendszer üzembe helyezésétől számított egy éven belül az ingatlant a víziközmű-rendszerbe nem kötteti be, - amennyiben a közműves ivóvízellátás biztosításához szükséges víziközmű-rendszer a közterületen az ingatlanról műszakilag elérhető módon kiépült és műszakilag rendelkezésre áll, és az ingatlan használata rendszeres emberi tartózkodáshoz kötődik. | 25.000.- Ft |
| Felhasználó, elkülönített vízhasználó a plomba hiányát vagy sérülését a Szolgáltatónak nem jelentette be. | 25.000.- Ft |
| A házi és csatlakozó ivóvíz-hálózat ellenőrzésekor a hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetve az előírásoktól eltérő víziközmű-használat megszüntetéséről a Felhasználó, elkülönített vízhasználó a Szolgáltató felhívására határidőn belül nem tesz eleget. | 10.000.- Ft |
| Felhasználó a szolgáltatás, kérelmére történő szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja | 65.000.- Ft |
| A Felhasználó a szolgáltatás korlátozása alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja: | |
| a. bekötővezeték közterületen történő helyreállítással | 300.000.- Ft |
| b. vízmérőhelyen történő helyreállítással | 65.000.- Ft |
| Szerződésben meghatározott rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát a Felhasználó, elkülönített vízhasználó túllépte és a Szolgáltató felhívására sem rendezte (a kiszabott plusz kvóta mennyiségére) | 50.000 Ft/m3 /nap |
| Ha a lejárt hitelességű fogyasztásmérő hitelesítése vagy cseréje érdekében a Szolgáltató a felhasználási helyre való bejutást kezdeményezte és a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, vagy cseréje a Felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre | 15000.-Ft minden meghiúsult kísérlet után |
| Ha a nem lejárt hitelességű fogyasztásmérő cseréjének érdekében a Szolgáltató a felhasználási helyre való bejutást előzetes időpont egyeztetést követően kezdeményezte, és a fogyasztásmérő megfelelő időben történő cseréje a Felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre | minden meghiúsult kísérlet után 5.000.-Ft |
| Ha vízmérő leolvasás céljából a Szolgáltató a felhasználási helyre való bejutást két előzetes időpont egyeztetést követően kezdeményezte Felhasználó hibájából meghiúsult leolvasási kísérlet esetén | 5000.-Ft |
| II. sz. –műszaki intézkedés elrendelése, és FMH kibocsátás előtti fizetési felszólítás ügyviteli díja (I.sz. fizetési felszólításért nem számítunk fel kötbért) | 1000.-Ft |
| Egyéb szerződésszegés esetén | 3000.-Ft |
| Késedelmes Felhasználó változás bejelentése miatti visszamenőleges számlahelyesbítés díja 2 hónapon túli, de 5 hónapot nem meghaladó | 1500.-Ft |
| Késedelmes Felhasználó változás bejelentése miatti visszamenőleges számlahelyesbítés díja 6 hónapon túli, de 12 hónapot nem meghaladó | 3000.-Ft |
| Késedelmes Felhasználó változás bejelentése miatti visszamenőleges számlahelyesbítés díja 12 hónapot meghaladó | 5000.-Ft |
| Felhasználó-váltás bejelentésére kötelezett felhasználó a bejelentési kötelezettségének a Szolgáltató felhívására sem tesz eleget a bejelentési kötelezettség fennállását követő 90 napon túl | 5.000.-Ft |

| | |
|---|---|
| Ha az Szolgáltató helyszíni ellenőrzést - a felhasználási helyre való bejutást előzetes időpont egyeztetést követően kezdeményezte - és az a Felhasználó hibájából meghiúsult | 5000.-Ft |
| Egyedi vízbeszerzési helyről származó vizet, szennyvizet méretlenül (mérés alapjául szolgáló egyedi vízmérő nélkül a szennyvízhálózatba bebocsát | 30.000.-Ft |
| Az ivóvíz közműhálózatra bekötött házi ivóvízhálózatot helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolat vezetékkel (hálózattal) összeköti | 30.000.-Ft |
| | |
| A szennyvízelvezető törzshálózatba jogellenesen bevezetett közműves szennyvízelvezetésre vonatkozó rendelkezéseket tartalmazó 4.2~~B~~. pontban leírt módszerrel számított csapadékvíz mennyiség után pótdíj kerül felszámításra: | a számított csapadékvíz mennyiség és az adott felhasználási helyen mindenkor érvényes nettó szennyvíz-elvezetési díj kétszeresének megfelelő mértékű díj a szabálytalan közműhasználat megállapításának minden alkalmával |
| A Felhasználó a fogyasztásmérő mérési eredményét bármely módon megkísérli megváltoztatni, azaz szerződésszegést követ el (pl.: mérőt megfordít/kicserél/manipulál/megkerül/rongál) | |
| - lakossági Felhasználó esetében | 50.000.- Ft |
| - nem lakossági Felhasználó esetében: | 100.000.- Ft |
| Késedelmi kamat | Ptk.szerint |

A fentiekben megjelölt tételeket ÁFA fizetési kötelezettség nem terheli.

| **Szolgáltató által fizetendő kötbérek, kamatok** | **Mértéke** |
|---|---|
| Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást a Felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza (4. naptól) | 500.-Ft/nap |
| Késedelmes fizetés kamata | Ptk. szerint |
| Szerződésszegés esetén fizetendő kötbér | 3000.-Ft |

A fentiekben megjelölt tételeket ÁFA fizetési kötelezettség nem terheli.

*3. számú melléklet*

## *4. SZ. MELLÉKLET*: IGÉNYBEJELENTÉS

*Igénybejelentés*
*(kérelmezheti az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója, az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulásával)*

1. felhasználás célja:_____
2. igénybe venni tervezett ivóvíz mennyisége:_____
3. nem lakossági Felhasználó esetében az elvezetni tervezett szennyvíz mennyisége, azok minőségi jellemzői_____
   _____
   _____
   _____
4. bekötéssel érintett ingatlan címe:_____
5. helyrajzi száma:_____
6. tulajdonos neve:_____
7. bejelentő neve: (tulajdonos írásbeli hozzájárulásával, illetve az ingatlanhasználat jogcímének megjelölésével)_____
8. Melléklet:

Hálózat jellemzői:

Csatlakozó hálózat, illetve a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat kialakításának általános műszaki jellemzői:_____

_____

_____

_____

_____

_____

Közös bekötővezeték esetén a Kormányrendelet előírásai alapján kötelezően csatolandó dokumentumok: felek szerződése, illetve bejegyzett vízvezetési szolgalmi jog esetén a szolgalom alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelem, mely a Földhivatal iktatóbélyegével ellátott.

_____ _____

igénybejelentő szolgáltató képviselője

*4. számú melléklet*

## *5. SZ. MELLÉKLET:* KÜLÖN DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁSOK ÉRVÉNYES DÍJSZABÁSA

| Külön díj ellenében végzett szolgáltatások díjai | Nettó | Áfa | Bruttó |
|---|---|---|---|
| Soron kívüli leolvasás Felhasználó kérésére | 3000.-Ft | 810.-Ft | 3810.-Ft |
| Helyszíni ellenőrzés díja | 6500.-Ft | 1755.-Ft | 8.255.-Ft |
| Hitelesített számlamásolat kérése (kézbesítésből adódó helyzetet kivéve)* | | | |
| lakossági Felhasználó részére | 500.-Ft/db | 135.-Ft | 635.-Ft |
| nem lakossági Felhasználó részére | 1500.-Ft/db | 405.-Ft | 1905.-Ft |
| Mellékvízmérő csere költsége (aknás) | 13878.-Ft | 3747.-Ft | 17625.-Ft |
| Mellékvízmérő csere költsége (lakás) | 9219.-Ft | 2489.-Ft | 11708.-Ft |
| Mellékvízmérő plombázása Felhasználó általi mérőcserekor | 4850.-Ft | 1310.-Ft | 6160.-Ft |
| Mellékvízmérő rendkívüli plombázása | 2425.-Ft | 655.-Ft | 3080.-Ft |

* . Külön díj felszámítására számla másolat, és készpénztátutalási megbízás pótlására csak a második alkalmat követően kerül sor.

A fentiekben rögzített nettó díjtételeket terhelő Áfa mértéke a mindenkori Áfa jogszabályoknak megfelelő. Jelen melléklet jelen üzletszabályzat 7. pontjában meghatározottak szerint alkalmazandó.

*5. számú melléklet*

## *6. SZ. MELLÉKLET:* VÍZIKÖZMŰ-FEJLESZTÉSI HOZZÁJÁRULÁS ALKALMAZÁSÁNAK RÉSZLETES SZABÁLYAI

A nem lakossági Felhasználó a jogszabályban meghatározott esetekben víziközmű-fejlesztési hozzájárulást köteles fizetni. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetés alóli - jogszabály szerinti - mentesülés igazolása a nem lakossági Felhasználó kötelessége.

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

a)közszolgáltatási szerződéses jogviszony esetében a felhasználási helyen biztosítandó szolgáltatási kapacitásért,

b)a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanhoz biztosított kapacitás általa kezdeményezett bővítéséért, továbbá

c)a víziközmű-szolgáltatás minőségének (a víz minőségi paramétereinek) általa igényelt emelése esetében,

d)az új bekötés megvalósítását megelőzően, ha a bekötés a nem lakossági Felhasználó által, nem tovább értékesítésre épített új építésű lakás víziközmű-szolgáltatását szolgálja.

e) meglévő kvóta túllépése esetén.

Nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie a központi költségvetési szervnek és annak költségvetési intézményének, a helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézményének, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézménynek.

Nem lakossági Felhasználó a megfizetett víziközmű-fejlesztési hozzájárulás alapján és annak mértékéig válik jogosulttá a szolgáltatás igénybe vételére.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás díját Ft/m3/napban kell meghatározni. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulást a maximum napi vízigény (használati, és technológiai) figyelembe vételével, egy tizedesjegy pontossággal, műszaki számítással kell meghatározni. (m3/nap). Nem vehető figyelembe a napi maximális vízigény megállapításánál, a bizonyítottan rendkívüli vízhasználat, pl. csőtörés, építési víz.
A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás legkisebb mennyisége 0,1 m3 /nap. A megállapított és megfizetett víziközmű-fejlesztési hozzájárulásról a Felhasználó és a Szolgáltató között megállapodás köttetik.

A közműhálózat saját beruházásból történő megvalósítása nem mentesíti a nem lakossági Felhasználót a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetése alól.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználók vízfelhasználását a Szolgáltató évente (két leolvasás közti időszakot alapul véve) felülvizsgálja. A Szolgáltató a vizsgált időtartamok vízfelhasználásából állapítja meg az egy napra jutó maximális vízfelhasználás mértékét. Ha a felhasználás a megállapodásban megállapított keretnél 0,1 m3/nap mennyiségnél nagyobb mértékben növekszik, a felhasználó köteles a növekmény mértékének megfelelő víziközmű-fejlesztési hozzájárulást megfizetni.

*6. számú melléklet*

A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha a Szolgáltató írásbeli felhívása ellenére a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás bővítését nem fizeti meg. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult a szabálytalan közműhasználat következményeként jelen üzletszabályzat *3. sz. mellékletben* meghatározott mértékű kötbért érvényesíteni a Felhasználóval szemben.

A Felhasználónak a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megemelésére vonatkozó kérelmet írásban kell bejelentenie a Szolgáltató felé.

*6. számú melléklet*

## *7. SZ. MELLÉKLET:* ALKALMAZOTT TÉRFOGATÁRAMOK

| Vízmérő névleges átmérője (mm) | Névleges térfogatáram(m3/h) |
|---|---|
| 15 | 2,5 |
| 20 | 4,0 |
| 25 | 10,0 |
| 40 | 16,0 |
| 50 | 25,0 |

*7. számú melléklet*

## 8. SZ. MELLÉKLET: FELHASZNÁLÓ JOGORVOSLAT ÉRDEKÉBEN AZ ALÁBBI SZERVEKHEZ FORDULHAT

**Békéscsabai Járási Hivatala**
**Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály**
**Fogyasztóvédelmi Osztály**
**Cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4 Pf.:284**
**Telefonszám: 06-66-546-141, 06-66-546-151**
**Telefax: 06- 66-546-140**
**E-mail: fogyved@bekes.gov.hu**

**Békés megyei Gazdasági Kamarák**
**mellett működő Békéltető Testület**
Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefon: 06-66-324-976, 06-66-446-354,06-66- 451-775
Telefax: 06-66-324-976
E-mail: bmkik@bmkik.hu

**Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**
Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Központi telefonszám: (+36-1) 459-7777
Központi fax-szám: (+36-1) 459-7766
Központi e-mail cím: mekh@mekh.hu
Honlap: www.mekh.hu

**Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**
Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c
Postacím: 1530 Budapest, Pf. 5
Telefon: 06-1-391-1400
Telefax: 06-1-391-1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
Web: http://www.naih.hu/

**Gyulai Járásbíróság**
Cím: 5700 Gyula, Béke sugárút 38.
Telefon: 06-66/562-220
Fax: 06-66/562-220
E-mail cím: birosag@gyula.birosag.hu

**Gyulai Törvényszék**
Cím: 5700 Gyula, Béke sugárút 38.
Telefon: 06-66/562-220
Fax: 06-66/463-037
E-mail cím: birosag@gyulait.birosag.hu

*8. számú melléklet*

**Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége**
Cím:1012 Budapest, Logodi u. 22-24.
Tel.: 06-30/400-4477; 06-30/515-3210
Fax:06-1-783-9959
E-mail: feosz@feosz.hu
Honlap: www.feosz.hu

**Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület**
Cím:1149 Budapest Lajos király u. 127.
Telefon: 06-14-8807642
E-mail: ofe@ofe.hu
Honlap: www.ofe.hu

*8. számú melléklet*

## *9. SZ. MELLÉKLET:* FOGYASZTÁSMÉRŐVEL NEM RENDELKEZŐ FELHASZNÁLÁSI HELYEK ESETÉBEN IRÁNYADÓ ÁTALÁNY IVÓVÍZFOGYASZTÁS

| | A. | B. | C. |
|---|---|---|---|
| 1 | 1. | Fogyasztásihely (telkek) | |
| 2 | 1.1. | csak udvari csappal | 40 liter/fő/nap |
| 3 | 1.2. | épületen belüli, de lakáson kívüli közös vízcsappal | 60 liter/fő/nap |
| 4 | 1.3. | mint 1.2., de lakáson kívüli közös vízöblítéses WC-vel | 75 liter/fő/nap |
| 5 | 1.4. | épületen belüli, lakásokon belüli vízcsappal | 65 liter/fő/nap |
| 6 | 1.5. | mint 1.4., de épületen belüli, lakáson kívüli közös vízöblítéses WC-vel | 80 liter/fő/nap |
| 7 | 1.6. | épületen belüli, lakásokon belüli vízcsappal és vízöblítéses WC-vel | 95 liter/fő/nap |
| 8 | 1.7. | épületeken belüli, lakásokon belüli vízcsapokkal, vízöblítéses WC-vel, szilárd tüzelésű vízmelegítővel rendelkező fürdőszobával | 120 liter/fő/nap |
| 9 | 1.8. | mint 1.7., de árammal, gázzal vagy megújuló energiával üzemelő vízmelegítővel | 150 liter/fő/nap |
| 10 | 1.9. | mint 1.8., de távfűtéses meleg vízellátással, | 180 liter/fő/nap |
| 11 | 2. | Házi kert locsolás az ingatlan beépítetlen területen, de legfeljebb az ingatlanterület 50%-ának alapulvételével – | 1 liter/m2/nap |
| 12 | 3. | Állatállomány itatása (számosállatonként) | 40 liter/db/nap |
| 13 | 4. | Közkifolyókon fogyasztott víz átalánymennyiséget 150 m-es körzetben lakók száma szerint | 30 liter/fő/nap |

*9. számú melléklet*

## *10. SZ. MELLÉKLET:* KÉRELEM SZOCIÁLISAN RÁSZORULÓ SZEMÉLYKÉNT A VÉDENDŐ FELHASZNÁLÓK NYILVÁNTARTÁSÁBA TÖRTÉNŐ FELVÉTEL/NYILVÁNTARTÁS MEGHOSSZABBÍTÁSA IRÁNT

A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt felhasználási hely tekintetében:
Felhasználási hely azonosító: .....

Lakcím: .....

A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán Felhasználóként megjelölt személy tekintetében:

Felhasználó családi és utóneve::…….…….. Partnerkódja:……..

Születési neve:……...

Anyja neve:……

Születési helye és ideje:…….

Lakcíme:…….

Levelezési címe:…….

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

Családi és utóneve: …….

Születési neve: ……....

Anyja neve: …….....

Születési helye és ideje: ……

Lakcíme: …….....

Levelezési címe: ……...

Az alábbi igazolás alapján kérem a víziközmű-szolgáltató

- nyilvántartásába szociálisan rászoruló (védendő) Felhasználóként történő felvételem.

- nyilvántartásában szociálisan rászoruló (védendő) Felhasználóként történő nyilvántartásom meghosszabbítását.

Kelt:

.....
Felhasználó aláírása

*10. számú melléklet*

**Kérelem szociálisan rászoruló személyként a védendő Felhasználók nyilvántartásába történő felvétel/nyilvántartás meghosszabbítása iránt**
**AZ IGAZGATÁSI SZERV TÖLTI KI**

Eljáró igazgatási szerv megnevezése:…….

Székhelye:……..

Igazolom, hogy
név :……
születési név:…….
anyja neve:…….
születési helye és ideje:……..
lakcíme :…….

Felhasználó
a) saját jogán,
b) vele egy háztartásban élő

név :……
születési név:……
anyja neve:……
születési helye és ideje:……
lakóhelye:……
személyre tekintettel a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet 88/B. § (1) bekezdésében foglaltak alapján szociálisan rászoruló Felhasználónak minősül.
A Felhasználó / a vele közös háztartásban élő személy

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

(A megfelelő rész aláhúzandó.)
A Felhasználó szociális rászorultságának fennállását a(z).....számú határozat alapján igazolom.
A Felhasználó szociális rászorultságát a fentiek szerint megalapozó körülmény

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

Ugyanazon Felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.
Ez az igazolás .....(cím) felhasználási helyen történő felhasználásra került kiadásra

Kelt:
P. H.
.....
eljáró igazgatási szerv

*10. számú melléklet*

## *11 SZ. MELLÉKLET*: KÉRELEM FOGYATÉKKAL ÉLŐ SZEMÉLYKÉNT A VÉDENDŐ FELHASZNÁLÓK NYILVÁNTARTÁSÁBA TÖRTÉNŐ FELVÉTEL / NYILVÁNTARTÁS MEGHOSSZABBÍTÁSA IRÁNT

(Felhasználó tölti ki)
A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt felhasználási hely tekintetében:
Felhasználási hely azonosító: .....
Lakcím: .....
A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán Felhasználóként megjelölt személy tekintetében:
Felhasználó családi és utóneve::…….…….. Partnerkódja:……..
Születési neve:……...
Anyja neve:……
Születési helye és ideje:…….
Lakcíme:…….
Levelezési címe:…….

Ha a víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt személy nem saját jogán, hanem a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri védendő Felhasználóként történő nyilvántartásba vételét (nyilvántartásba vételének meghosszabbítását), e személy tekintetében:
Családi és utóneve: …….
Születési neve: ……....
Anyja neve: …….…….....
Születési helye és ideje: ……
Lakcíme: …….....
Levelezési címe: ……...
Az alábbi igazolások alapján kérem a víziközmű-szolgáltató:

a) nyilvántartásába fogyatékkal élő (védendő) Felhasználóként történő felvételem,
b) nyilvántartásában fogyatékkal élő (védendő) Felhasználóként történő nyilvántartásom meghosszabbítását.

Nyilatkozom, hogy a fogyatékkal élő Felhasználóként megjelölt személy háztartásában

a) van
b) nincs

olyan személy, aki nem minősül fogyatékkal élőnek.
Az alábbi típusú különleges bánásmód (bánásmódok) alkalmazását kérem a víziközmű-szolgáltatótól:

a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
b) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,
c) az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,
d) a számla értelmezéséhez a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség,
e) helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás,
f) részletfizetési megállapodást,
g) halasztási megállapodást,
h) egyéb szolgáltatás,
éspedig:……

Kelt:
.....
eljáró igazgatási szerv

*11. számú melléklet*

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

**(IGAZGATÁSI SZERV TÖLTI KI)**

Eljáró igazgatási szerv megnevezése:…….

Székhelye:……..

Igazolom, hogy
név :……
születési név:…….
anyja neve:……
születési helye és ideje:……..
lakcíme :…….

Felhasználó
a) saját jogán,
b) vele egy háztartásban élő

név :……
születési név:……
anyja neve:……
születési helye és ideje:……
lakóhelye:……..

Felhasználó/vele egy háztartásban élő:

1. a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékossági támogatásban részesül,
2. a vakok személyi járadékában részesül.

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

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

Kelt:
P. H.
.....
eljáró igazgatási szerv

*11. számú melléklet*

**Kérelem fogyatékkal élő személyként a védendő Felhasználók nyilvántartásába történő felvétel / nyilvántartás meghosszabbítása iránt**
**A KEZELŐORVOS - ENNEK HIÁNYÁBAN A HÁZIORVOS - TÖLTI KI!**

Orvos neve (egészségügyi szolgáltató megnevezése):……
Orvos címe (egészségügyi szolgáltató székhelye):……
Orvos pecsétszáma (egészségügyi szolgáltató működési engedélyének száma):…….
Igazolom, hogy a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 88/D. § (3) bekezdésében foglaltak alapján az igénylő vagy a vele közös háztartásban élő személy adatai és fogyatékosságának jellege a következő:

| Név (születési név) | Születési hely és idő | Lakóhely | Korlátozottság jellege* |
|---|---|---|---|
| ……..…… | | | |

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

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

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

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

A fogyatékkal élő személy vonatkozásában a vízszolgáltatás felfüggesztésének, szünetelésének esetén értesítendő személy vagy szervezet neve, telefonszáma:
.....
Alulírott ....., mint a fent megjelölt személy orvosi ellátását végző orvos, kijelentem, hogy a fent megjelölt fogyatékossági állapotra vonatkozó adatok a valóságnak megfelelnek.

Kelt:
P. H.
.....
Orvos aláírása

*11. számú melléklet*

## *12. SZ. MELLÉKLET:* HÁZI SZENNYVÍZ BEEMELŐ BERENDEZÉS BESZERELÉSÉRE VONATKOZÓ MŰSZAKI ELŐÍRÁSOK

A szennyvíz beemelő és a bekötővezeték létesítésére vonatkozóan tervet kell készíteni, melyet az arra jogosult tervező készíthet el.

Tervdokumentáció műszaki követelményei:

- Műszaki leírásnak tartalmaznia kell:
  - kérelmező neve, postai címe
  - 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap és földhivatali térképmásolat (Takarnet másolat is megfelel)
  - az elvezetendő szennyvíz napi átlagos és csúcsidei mennyiségi, minőségi, valamint hidraulikai számítást és méretezést a szivattyú típus kiválasztásának indokolása miatt
  - a szennyvíz hálózathoz tartozó berendezések rövid leírását, műszaki jellemzőit.
- A helyszínrajzon fel kell tüntetni:
  - az érintett ingatlant és annak helyrajzi, házszámát,
  - a szennyvízhálózatok nyomvonalát, átmérőjét, anyagát, jellemző pontjainak abszolút magassági adatait,
  - az energiaellátó kábel típusát, nyomvonalát, a vezérlő doboz elhelyezkedését.
  - a szennyvízhálózathoz kapcsolódó berendezések helyét.
  - a szennyvízhálózattal érintett létesítményeket, közműveket.
- A hossz-szelvényen ábrázolni kell a keresztező műtárgyakat és közműveket.
- Átemelő műtárgy telepítésével kapcsolatban csatolni kell a Felhasználó nyilatkozatát, arra vonatkozóan, hogy a szennyvíz-beemelő megközelíthetőségének és hozzáférhetőségének korlátozásmentes lehetőségét biztosítja.
- A tervet jóváhagyásra be kell mutatni a Szolgáltató illetékes szakemberének.

<u>Szolgáltatói előírások a szennyvíz bekötő vezetékre vonatkozóan:</u>

1. A bekötővezeték min. D50-es átmérőjű KPE csőből történjen, a beemelő műtárgytól a gerincvezetékig kötés ill. toldás nélkül. A nyomvonal lehetőleg iránytörés nélkül készüljön, ahol erre mégis szükség van, a cső anyaga által megengedett ívek alkalmazhatók, éles törés nem.
2. A bekötő vezetékre a telekhatáron belül a telekhatártól egy méterre elzáró szerelvény beépítése szükséges, melynek meghosszabbított kezelőszárát csapszekrénybe kell vezetni. A csapszekrény megközelíthetőségéről Felhasználó köteles gondoskodni.
3. A bekötő vezeték minimális földtakarása 80 cm.
4. Védőtávolságokat és közműkeresztezéseket a vonatkozó műszaki irányelvek alapján kell kialakítani.
5. A bekötővezeték környezetében a cső gyártója által előírt ágyazat készítendő (10 cm homokágyazat).

*12. számú melléklet*

A házi szennyvíz beemelőre vonatkozó előírások:

1. Az átemelő akna igazoltan vízzáró, előre gyártott, előre szerelt és szerelvényezett műanyag akna legyen. Az akna átmérője minimum 80 cm, feneke lehetőleg kúpos kiképzésű legyen. A fedlap lehet műanyag, azonban ha közlekedési útvonalba esik, akkor megfelelő teherbírású lefedés kialakítása szükséges.
2. Az akna tározó kapacitása a vészjelzés szintig legalább 150 l legyen. A biztonsági tározó teret úgy kell kialakítani, hogy a vészjelzés szintje fölött legalább az ingatlan egy napi teljes szennyvízkibocsátását fogadni tudja.
3. Az aknán belül a csövek és a nyomóvezetéken lévő szerelvények (kötelező beépíteni golyós visszacsapó szelepet és elzáró szerelvényt) korrózióálló anyagból készüljenek. Az elzáró szerelvényt a biztonsági tározó tér szintje fölé kell elhelyezni úgy, hogy az a szivattyú meghibásodása esetén is kezelhető legyen.
4. A beépítendő szivattyú - amennyiben a választott típus lehetővé teszi - fázisszétválasztó rácskosárral ellátott, nyitott járókerekű, 0-30-40 mm áteresztőképességű, kapcsolóidommal csatlakoztatható (súlyzáras), vagy flexibilis nyomócső kialakítású legyen. Ahol a nagyobb emelőmagasság igénye miatt a nyitott járókerekű szivattyú nem alkalmazható, ott vágókéses szivattyút kell alkalmazni. Szolgáltató által preferált gyártmányok elsősorban: FLYGT, ABS, WILO, KSB. A felsorolt típusoktól eltérő gyártmányok egyedi elbírálás alá esnek.
5. Biztosítani kell a szivattyú automatikus működését. Külső vezérlés (időkapcsoló) esetén is kötelező úszókapcsoló beépítése, mely a vészszint elérése esetén az időkapcsolótól függetlenül elindítja a szivattyút.
6. A szennyvíz beemelő be- és kikapcsolási szintjeit úgy kell kialakítani, hogy egy szivattyúüzem során minimum 60-80 l szennyvíz kerüljön átemelésre.
7. A vezérlődobozban elhelyezett kismegszakító, motorvédő főkapcsoló és érintésvédelmi relé beépítése kötelezően előírt.
8. Az elöntés megelőzéséhez szükséges beépíteni olyan berendezést, ami vész esetén fény- és/vagy hangjelzést ad.
9. Kötelező az Érintésvédelmi vizsgálati jegyzőkönyv!

   Több ingatlant kiszolgáló szennyvíz beemelő létesítésére - a műszaki feltételeket a Szolgáltató illetékes szakemberével külön egyeztetve - egyedi tervet kell készíteni.

*12. számú melléklet*

## 13. SZ. MELLÉKLET: ADATVÉDELMI ÜGYFÉL TÁJÉKOZTATÓ

A Gyulai Közüzemi Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Társaság vagy Adatkezelő) belső adatkezelési folyamatainak nyilvántartása és az érintettek jogainak biztosítása céljából az alábbi adatvédelmi ügyféltájékoztatót alkotja.

A Gyulai Közüzemi Nonprofit Kft. az információs önrendelkezési jogról és az információ-szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), továbbá az Európai Parlament és Tanács 2016/679 rendelet (GDPR) alapján, az ügyfélkapcsolatban álló személyek adatainak tekintetében adatkezelőnek minősül.

A Társaság, mint adatkezelő, a feladatellátásaival kapcsolatban kötelezi magát, hogy a tevékenységével összefüggő minden adatkezelése megfeleljen a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott adatvédelmi követelményeknek, valamint a Társaság Adatkezelési és Adatvédelmi szabályzatában foglaltaknak.

Az Adatkezelő fenntartja magának a jogot arra, hogy a jelen tájékoztatóban foglaltakat – figyelemmel a jogszabályi rendelkezések változására – bármikor módosíthatja és az adatkezelésekben esetlegesen bekövetkezett változásokról a felhasználókat a módosított tájékoztató közzétételével értesíti.

| | |
|---|---|
| Az Adatkezelő hivatalos neve: | Gyulai Közüzemi Nonprofit Kft. |
| Cégbejegyzés száma: | 04-09-003599 |
| Székhelye: | 5700 Gyula, Szt. László u. 16. |
| Adószáma: | 11056218-2-04 |
| Statisztikai számjele: | 11056218-3600-572-04 |
| Telefonszáma: | 66/521-200 |
| E-mail címe: | gyulaikozuzem@gyulaikozuzem.hu |
| Honalap címe: | www.gyulaikozuzem.hu |

### 1. Fogalmi meghatározások

Az alábbi fogalmak az Infotv., a GDPR, valamint a Társaság Üzletszabályzata alapján, jelen tájékoztató alkalmazásában értendők.

**Érintett**: Bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy. A jelen tájékoztató hatálya alá tartozó adatkezeléseket illetően érintett elsősorban a Társaság ügyfele, továbbá az a személy, akinek adatait a Társaság a közszolgáltatáshoz kapcsolódóan kezeli.

*13. számú melléklet*

**Felhasználó**: a víziközmű szolgáltatást a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében vagy az ideiglenes szolgáltatás időtartama alatt a víziközmű szolgáltató előzetes hozzájárulásával ténylegesen igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa.
*14. számú melléklet*

**Személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett) vonatkozó bármilyen információ.

**Egészségügyi adat:** egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról.

**Érintett hozzájárulása:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló, és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

**Tiltakozás:** az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri.

**Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza.

**Adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált, vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet, vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás, vagy, megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés, vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

**Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

**Adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.
Adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.

**Harmadik fél:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség, vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő, vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

*13. számú melléklet*

**Adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

**Adatzárolás:** az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából.

**Adatmegsemmisítés:** az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése.

**Adatállomány:** az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége.

**Adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt, vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

## 2. Az adatkezelés elvei

A Társaság a személyes adatok kezelése során a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli a felhasználók adatait, melynek érdekében megfelelő biztonsági, műszaki, technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre, melyek garantálják az adatok biztonságát. Ennek keretében gondoskodik a személyes adatok titkosságáról, sértetlenségéről, és rendelkezésre állásáról.

A Társaság a személyes adatok kezelése során különösen tekintettel van a GDPR 5. cikkében meghatározott elvekre.

- „jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”: a személyes adatok kezelése jogszerűen, tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon történik,
- „célhoz kötöttség”: a személyes adatok gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történik,
- „adattakarékosság”: azon személyes adatok kezelése történik, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához szükséges,
- „pontosság”: megtörténik minden olyan ésszerű intézkedés, mely alapján a rendelkezésre álló személyes adatok pontosak és szükség esetén naprakészek,
- „korlátozott tárolhatóság”: az adatok tárolása a cél megvalósulásáig, valamint a vonatkozó jogszabályi előírások szerinti kötelező megőrzési ideig történik,
- „integritás és bizalmas jelleg”: a személyes adatok kezelése olyan módon történik, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva van a titkossága, sértetlensége, rendelkezésre állása,
- „elszámolhatóság”: a Társaság, mint adatkezelő felelős a fenti elveknek való megfelelésért, illetve képesnek kell lennie e megfelelés igazolására.

## 3. Az érintettek jogai

A Felhasználókat a személyes adataik kezelésével kapcsolatban a jogszabályi előírás alapján az alábbi jogok illetik meg.

- tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való jog: a Felhasználók tájékoztatást kérhetnek személyes adataik kezeléséről, továbbá ellenőrizhetik adataik tartalmát, bármikor kérhetik azok helyesbítését, módosítását,

-

- *13. számú melléklet*

a nem kötelezően nyilvántartandó adatok esetében a törlését. Továbbá az Adatkezelő az érintett kérelmére tájékoztatást ad az általa kezelt, illetőleg az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatokról, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységekről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá adattovábbítás esetén annak jogalapjáról és címzettjéről.

- helyesbítéshez való jog: az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rávonatkozó pontatlan személyes adatokat.
- törléshez való jog: Társaságunk a személyes adatot törli, - feltéve, hogy a törlés lehetőségét a személyes adat kapcsán a törvény nem zárja ki - ha kezelése jogellenes, a kezelt adat hiányos, vagy téves, az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott ideje lejárt továbbá ha bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság a törlést elrendelte.
- zároláshoz való jog: Társságunk zárolja a személyes adatot, ha a felhasználó ezt kéri, vagy ha rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit.

  Társaságunk a közüzemi szolgáltatás ellátása miatt a Vksztv. rendelkezése alapján kötelező adatkezelést végez, a törvény által meghatározott személyes adatok tekintetében azok törlése és zárolása nem lehetséges.

- tiltakozáshoz való jog: Felhasználó a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozhat személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el.
- adathordozhatósághoz való jog: Felhasználó joga, hogy megkapja a rá vonatkozó, általa a Társaság rendelkezésére bocsátott személyes adatait tagolt, géppel olvasható formában, és azt más adatkezelő részére továbbítsa. Erre akkor van lehetősége, ha az adatkezelés önkéntes hozzájárulás alapján, közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges és az adatkezelés automatizált módon történik. Amennyiben az technikailag megvalósítható, Felhasználó kérheti az adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.
- visszavonáshoz való jog: Felhasználó bármikor jogosult a személyes adatok kezeléséhez való hozzájárulásának visszavonására. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogosságát.
- jogorvoslathoz való jog. Felhasználó a jogai érvényesülésének biztosítása érdekében Hatóság, illetve bíróság eljárását kezdeményezheti (6. pont)

## 4. A víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés

A személyes adatok kezelésének célja a közüzemi szolgáltatási tevékenység végzése, valamint az ehhez szükséges szerződések megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint az együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése.

*13. számú melléklet*

A víziközmű-szolgáltatással összefüggésben a Társaság, mint adatkezelő a felhasználók személyes adatainak kezelését a jogszabályi előírások alapján kötelezően végzi.

Az adatkezelés joglapja a vízi-közmű szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 61.§ és 58/A. §, az 58/2013. (II. 27.) kormányrendelet 56.§ (1) bekezdése és a 8/A-88/E §-a.

Az adatkezelés jogszabályi alapját továbbá a 2013. évi V. Polgári Törvénykönyv általános és a közszolgáltatási szerződésekre vonatkozó különös rendelkezései, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény adják.

A Társaság által kezelt személyes adatok köre: partnerkódok, fogyasztásihely(ek), a Felhasználó azonosításához a természetes személy neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, nem természetes Felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszáma (egyéb nyilvántartási száma). Védendő felhasználó esetén az ide vonatkozó jogszabályban foglaltak szerinti különleges adat (egészségügyi adat) kezelése történik. A védendő Felhasználói státusszal kapcsolatos egyéb részletszabályozásokat a Társaság Adatvédelmi és Adatvédelmi szabályzata tartalmaz.
Valamennyi egyéb, az adott felhasználóval összefüggésbe hozható személyes adat kezelése önkéntes hozzájáruláson alapul (pl.: e-mail cím, telefonszám, bankszámlaszám).

Az adatkezelés időtartama a víziközmű szolgáltatást igénybe vevő felhasználók tekintetében a Vksztv. 61. § (2) bekezdésében foglaltak alapján az adatkezelési cél fennállásáig tart, azaz a víziközmű szolgáltatás ellátásának időtartama alatt folyamatos. A Felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek a Gyulai Közüzemi Nonprofit Kft. a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja.
Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: számlák, befizetési bizonylatok, szerződések, rögzített telefonbeszélgetések, stb..

Felhasználót a Társaság által kezelt személyes adatai tekintetében 3. pontban meghatározott jogok illetik meg, a vonatkozó törvényi előírások figyelembevételével.

A felhasználók személyes adataihoz a Társaság részéről kizárólag az arra feljogosított munkavállalói, illetve az adatkezelővel egyéb jogviszonyban álló személyek férnek hozzá a feladatuk, munkakörük végzéséhez szükséges mértékben és ideig.

A közszolgáltatási szerződés teljesítése érdekében a felhasználók személyes adatainak elektronikus nyilvántartása és kezelése a Társaságnál használt Szinva Comp Kft. által fejlesztett ügyviteli rendszerben történik. A rendszerhez a munkavállaló felhasználónév és jelszó megadásával férhet hozzá, a hatáskörhöz rendelt jogosultsági rendszer alapján.

*13. számú melléklet*

A személyes adatokra vonatkozó mindennemű kérelmet a Társaság Ügyfélszolgálatán írásban, levélben, vagy e-mail-ben az ugyfelszolgalat@gyulaikozuzem.hu címen lehet előterjeszteni.

A Szolgáltató a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül írásban, vagy ha az érintett a kérelmet elektronikus úton nyújtotta be, elektronikus úton, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be.

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

Az adatkezelésekkel kapcsolatos, itt nem rögzített további részletes szabályokat a társaság mindenkor hatályos Adatkezelési és Adatvédelmi szabályzata rögzíti.

## 5. Az adatátadás címzettjei, adatfeldolgozók

A Felhasználói adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatók:

- az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére,
- az üzemeltetési szerződés megszűnését követően az ellátásért felelősnek,
- az üzemeltetési szerződés megkötését követően a víziközmű-szolgáltatónak,
- a MEKH-nek,
- a fogyasztóvédelmi hatóságnak,
- a járási hivatalnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságnak, ügyésznek, valamint bíróságnak.

A fent meghatározott szervezeteket az átadott adatokkal kapcsolatban az adatkezelővel azonos titoktartási kötelezettség terheli. Az adatkezelő köteles az adatátadással egyidejűleg az érintettet értesíteni.

*13. számú melléklet*

A Társaság a víziközmű szolgáltatás ellátásához az alábbi adatfeldolgozókat veszi igénybe:

- Számviteli rendszerfejlesztő: Szinva Comp Kft. (3525 Miskolc, Bedegvölgy u. 2.)
- Telepi vízmérő leolvasó rendszer szoftverfejlesztő: Kódlabor Kft, (7630, Pécs, Vándor u. 10.)
- Fizetési meghagyásra, illetve végrehajtási eljárásra irányuló jogi eljárás lefolytatásához: dr. Varga Lilla ügyvéd (5700 Gyula, Béke sgt. 2.)
- A Társaság honlapjának - az ügyfélszolgálat tekintetében - technikai fejlesztése kapcsán: Webfield-Desing Kft. (5700 Gyula, Béke sgt. 61. 4/14.)
- Call Center fejlesztője: Invitech Zrt. (2040 Budaörs, Edison u. 4.)
- Iratkezelési rendszer fejlesztője: Care – all Kft. (1121 Budapest, Törökbálint út 15/A)

## 6. A jogosulatlan adatkezeléssel szembeni jogorvoslati lehetőségek

A Felhasználó, ha személyes adataival kapcsolatban bármilyen jogsértést tapasztal abban az esetben a Társaság ügyvezető igazgatójához, vagy adatvédelmi tisztviselőjéhez (korábban belső adatvédelmi felelős) fordulhat az ügyének kivizsgálása érdekében.

Gyulai Közüzemi Nonprofit Kft. elérhetőségei:

| | |
|---|---|
| Név: | Gyulai Közüzemi Nonprofit Kft. |
| Székhely: | 5700 Gyula, Szt. László u. 16. |
| Levelezési cím: | 5701 Gyula, Pf. 38. |
| Telefonszám: | 66/521-200 |
| E-mail cím: | gyulaikozuzem@gyulaikozuzem.hu |

A mindenkori adatvédelmi tisztviselő neve, beosztása és elérhetősége a Társaság honlapján, az alábbi linken érhető el.

https://www.gyulaikozuzem.hu/Adatv%C3%A9delem-m375

Az Érintett eljárást kezdeményezhet az Adatkezelővel szemben a Gyulai Járásbíróságon, de az eljárás a felhasználó választása szerint megindítható a lakó-vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéken is.

Gyulai Járásbíróság elérhetőségei:

| | |
|---|---|
| Név: | Gyulai Járásbíróság |
| Székhely: | 5700 Gyula, Béke sgt. 38. |
| Levelezési címe: | 5701 Gyula, Pf.: 49. |
| Telefonszám: | 66/562-220 |
| E-mail cím: | birosag@gyula.birosag.hu |

*13. számú melléklet*

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

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál elérhetőségei:

| | |
|---|---|
| Név: | Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság |
| Székhely: | 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C. |
| Levelezési cím: | 1530 Budapest, Pf.: 5. |
| Telefonszám: | 06-1/391-400 |
| E-mail cím: | ugyfelszolgalat@naih.hu |
| Honlap: | http://www.naih.hu |

Jogellenes adatkezeléssel vagy az adatbiztonság követelményének megszegésével okozott kárért a Felhasználó sérelemdíjat követelhet. A Felhasználóval szemben az adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is, azonban az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

*13. számú melléklet*

## *14. SZ. MELLÉKLET BEVEZETETT CSAPADÉKMENNYISÉG SZÁMÍTÁSA*

**Szennyvízmennyiség mérés hiányában az elválasztott rendszerű csatornahálózatba jutó csapadékvíz esetén**

Az elválasztott rendszerű csatornahálózatba jutó csapadékvíz mennyiségének meghatározása, alábbi műszaki számítással történik:

Az elvezetésre kerülő csapadékvíz mennyisége, a burkolt területek felülete, és a vízelvezetési együttható (lefolyási tényező), illetve a mértékadó csapadékmennyiség szorzata.

- Lefolyási tényező: (a lehullott csapadéknak a csatornába jutó hányadát kifejező szám az MI-10-455/2-1988. számú műszaki irányelv szerint)

- Mértékadó csapadékmennyiség: az Országos Meteorológiai Szolgálatnak az adott területre vonatkozó elmúlt 100 éves átlagadata szerint.

*14. számú melléklet*