GYULAI KÖZÜZEMI KFT
5700 Gyula, Szt. László u. 16
Levélcím: 5701 Gyula, Pf. 38
Telefon/Fax: 06-66/362-377
E-mail: gyulaikozuzem@gyulaikozuzem.hu
Honlap: www.gyulaikozuzem.hu

ÜZLETSZABÁLYZAT

ivóvíz szolgáltatás és szennyvízelvezetésre

a Gyulai Közüzemi Kft-nél

TARTALOMJEGYZÉK

I. Általános rész ... 3
I.1. Víziközmű-szolgáltatóra vonatkozó adatok, tevékenység bemutatása ... 3
I. 2. A szabályzat hatálya ... 4
I.3.A szabályzat célja és kiadásának módja ... 5
I.4. Fogalmi meghatározások ... 5
II. Az üzletszabályzattól - mint általános szerződési feltétel rendszertől – történő eltérés lehetősége ... 10
III. A víziközmű-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása ... 11
III.a. A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése ... 11
III.b. A szerződéskötésre vonatkozó szabályok ... 12
III.c. A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések ... 13
III.d. A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása ... 15
III.e. Eljárás üzemzavar, szünetelés, korlátozás esetén ... 16
III.f. A szerződés megszűnésének esetei ... 17
IV. A bekötővezeték, a fogyasztásmérő, illetve a mérőhely kialakításának, a mellékvízmérő üzembe helyezésének, valamint bélyegzéssel és zárral való ellátásának részletes szabályai ... 29
V. Víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése iránti kérelem részletes szabályai ... 30
VI. A víziközmű-szolgáltató által a felhasználói körben (mellékszolgáltatást is ide értve) alkalmazott szerződésminta ... 31
VII. Egyéb más követelmények ... 39
Mellékletek ... 40
1. számú melléklet:
Jogszabályok és előírások ... 41
2. számú melléklet:
A bekötés előfeltételét képező víziközmű-szolgáltatói hozzájáruláshoz szükséges terv ... 43
3. számú melléklet:
A Gyulai Közüzemi Kft. adatvédelmi ügyféltájékoztatója ... 49

ÁLTALÁNOS RÉSZ

I.1. VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ ADATOK, TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA

A Gyulai Közüzemi 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 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, külterületi 0567/1 hrsz.
- ✓ 5700 Gyula, Hicu telepi út 3/A. (6682/8/A/l hrsz.)

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

- Telefonszáma: 66/ 362-377
- Telefaxszáma: 66/ 521-227
- Postafiók: 38
- Statisztikai száma: 11056218 3700 113 04

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

A Kft. működési területe:
Gyula város közigazgatási területe, illetve az önkormányzat tulajdonában lévő közigazgatási határon kívül elhelyezkedő ingatlanvagyon.

A társaság fő tevékenysége:
- 3600 08 Víztermelés,-kezelés,-ellátás

A társaság 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,
36.00 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,
84.11 Általános közigazgatás,
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. sz. melléklet*) meghatározott működési keretet, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a Felhasználó és a Szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

I.2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

Az Üzletszabályzat hatálya a Szolgáltató működési területére, a Szolgáltatóra és a vele jogviszonyban álló Felhasználókra terjed ki.
Szolgáltató az Üzletszabályzatot az Ügyfélszolgálati irodájában, Gyula Város Polgármesteri Hivatalában valamint a www.gyulaikozuzem.hu weboldalon helyezi el, és ott a Felhasználók rendelkezésére bocsátja.
Jelen Üzletszabályzat 2013. május 2-ától a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban Hivatal) által hozott jóváhagyó határozatban foglalt időpontig hatályos.

I.3.A SZABÁLYZAT CÉLJA ÉS KIADÁSÁNAK MÓDJA

Üzletszabályzatunk célja a közműves ivóvízellátással és közműves szennyvízkezeléssel, mint közüzemi 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 tulajdonosa megelégedettségét.

I.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.

átadási pont: olyan víziközmű, 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,

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,

felhasználási hely: az a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan, amelyen a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó igénybe veszi,

felhasználó: a víziközmű-szolgáltatást e törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa,

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),

ivóvíz-bekötővezeték: a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanon az ivóvíz-törzshálózat és a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között kiépített vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely
a) bekötési vízmérő esetében
aa) úszótelkes és telekhatáron kialakított zártsorú beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,
ab) egyéb esetekben a bekötési vízmérőt követően a vízmérési helyen beépített elzárószerelvény bekötési vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakasz végéig terjed,
b) bekötési vízmérő hiányában az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakasz végéig terjed,

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,

szennyvíz-bekötővezeték: a felhasználási helyen keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés esetében a csapadékvizeknek a szennyvíz-törzshálózatba történő bevezetésére szolgáló vezeték,

víziközmű-szolgáltatás: a közműves ivóvízellátás az ahhoz kapcsolódó tűzivíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás, ide értve az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetést is, mely tevékenységek által megnyilvánuló szolgáltatások közül az egyiket, vagy mindkettőt a víziközmű-szolgáltató a felhasználó részére közüzemi jogviszony keretében nyújtja (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-bekötővezeték, vagy a szennyvíz bekötővezeték és a csatlakozó szennyvízhálózat kiépült,

alapdíj: a víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj;

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 szennyvízbebocsátási ponton nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet bocsát be;

bebocsátó hely: közműves szennyvízelvezetés esetében a szennyvízelvezetés szolgáltatási pontja, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz esetében pedig a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátási pontja;

egészségügyi intézmény: az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 3. § g) pontja szerinti intézmény;

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;

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 mûtárgy, berendezés, amelyet a felhasználó akkreditált, kalibráló laboratórium igénybevételével hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz;

fogyasztással arányos díj: 1 m3 szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja;

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 bölcsőde, családi napközi, 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;

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;

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

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;

ivóvíz-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan: az az ingatlan, amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvíz-szolgáltatásra lehetőséget ad, vagy olyan szennyvíz-elvezetési hely, amely a közműves szennyvíz-elvezetési szolgáltatás igénybevételére ad lehetőséget;

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 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet 55/A. § szerinti felhasználó;

közműves ivóvízzel ellátott: az, akinek lakhelyének legfeljebb 150 méteres körzetén belül, közterületen a közműves ivóvízfogyasztásra módot nyújtó ivóvízvételi hely található;

közterületi vízvételi hely: lakossági ivóvíz-fogyasztás, vagy rendkívüli helyzet esetén tüzi víz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízilétesítmény;

mellékszolgáltatási szerződés: az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közüzemi szerződés;

műszakilag elérhető: az a törzshálózat, amely a víziközmű-bekötővezeték (ivóvíz-bekötővezeték, illetve szennyvíz-bekötővezeték) kiépítésével elérhető, és az igényelt kapacitás rendelkezésre áll;

szennyvíz-bebocsátási pont: a szennyvízelvezetés szolgáltatási pont vagy a települési folyékonyhulladék-bebocsátási pont;

szennyvíz bekötővezeték: az ingatlanon keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű szennyvízelvezetés esetén a csapadékvizeknek a szennyvíz törzshálózatba történő bevezetésére szolgáló vezeték, amelynek a végpontja, ha

a) gravitációs: a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 méter távolságra telepített ellenőrzőaknáknak vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneteli oldala, ezek hiányában

aa) telekhatáron kialakított zártsorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,

ab) nem telekhatáron kialakított zártsorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,

b) kényszeráramoltatású: szennyvizet a gravitációs szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetén a szennyvíz beemelő szivattyú szívócsonkja vagy vízbevezető rácsozata, továbbá a szennyvizet kényszeráramoltatású szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetében – az átemelő szivattyú, vagy vákuumszelep elhelyezésétől függetlenül – a szennyvíz beemelő szivattyú szívócsonkja, vízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep Felhasználó felőli oldala;

szennyvíz előtisztító (előkezelő) berendezés: a szennyvízelvezető mű káros szennyezésének megelőzését szolgáló műtárgy (vízilétesítmény), amely a szennyvízbebocsátás 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, amelyek szennyvizek mechanikai, biológiai vagy harmadik tisztítási fokozattal történő tisztítását biztosítja, a kapcsolódó iszapkezelési technológiával együtt;

szolgáltatási díj: a víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékeként a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vszktv.) 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 közüzemi 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 szennyvízeit kényszeráramoltatású szennyvíztörzshálózatba juttató rendszer esetén az átemelőszivattyú elhelyezésétől függetlenül szennyvíz beemelő szivattyújának szívócsonkja, vagy szennyvízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep elhelyezkedésétől függetlenül a vákuumszelep felhasználó felöli oldala,

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

bd) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közüzemi szerződésben meghatározott pont,

be) a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja;

szolgáltatott ivóvíz: közüzemi 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 jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki (amely) a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagot használ, továbbá a Szennyezőanyag listában meg nem jelölt anyagokat a küszöbérték 10%-át elérő mértékben bocsát be a közműves szennyvízelvezető műbe;

víziközmű-hálózat: az ivóvíz-törzshálózat, a szennyvízelvezető törzshálózat a kapcsolódó víziközmű rendszerelemek, a csatlakozó ivóvíz-, illetve szennyvízhálózatok, valamint az ivóvíz és a szennyvíz bekötővezetékek együttesen;

víziközmű-szolgáltató: az a víziközmű-szolgáltatást végző gazdasági társaság, amely a Vksztv. alapján működési engedélyt kapott;

II. AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL - MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTEL RENDSZERTŐL – TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGE

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

- vízmérőhely szabványtól eltérő kialakítása,
- saját vízműről történő vízbeszerzés,
- ingatlan több bekötővezetékkel történő ellátása.

III. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES BEMUTATÁSA

III.A. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VENNI KÍVÁNÓ FELHASZNÁLÓ SZERZŐDÉSKÖTÉSI IGÉNYÉNEK KEZELÉSE

a.a. Igénybejelentés rendje:

Felhasználó szerződéskötési igényét személyesen a Szolgáltató székhelyén, írásban, faxon vagy emailban illetve telefonon teheti meg. Az Ügyfélszolgálat a szerződéskötés bejelentésének igényét személyi adatok (Lakossági felhasználónál: név, lakcím, születési hely, idő, anyja neve, szolgáltatási hely. – Nem lakossági felhasználónál: cégnév, szervezet elnevezése, székhely, nyilvántartási szám, képviselő neve, szolgáltatási hely) 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.

a.b. A Szolgáltató tájékoztatja az igénybejelentőt, hogy más víziközmű-szolgáltató működési területén nem végez megbízási szerződés alapján semmilyen víziközmű-szolgáltatást.

a.c. A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje:

A szerződéskötéshez szükségesek az igénybejelentés rendje 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 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.

Amennyiben a Szolgáltató képviseletében eljáró alkalmazott az igénybejelentőt személyesen ismeri, úgy a személyi adatokat igazolhatja, azonban felelősséggel tartozik az adatok valódiságáért. Ezen esetben az alkalmazott köteles a szerződésre rávezetni, hogy a személyi adatok korábbi ellenőrzés alapján ismertek.

a.d. A Felhasználó személyében történt változás szabályai, a bejelentés határideje, helyszíni ellenőrzés, elszámolás

A Felhasználó személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új Felhasználó köteles a vízmérőállás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül a Szolgáltatónak írásban bejelenteni.

Felhasználó személyében történő változásnál amennyiben a változás időpontjában hátralék 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.

A bejelentést írásban postai úton, faxon vagy e-mailben kell megtenni. A bejelentés elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a Szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új Felhasználó egyetemlegesen felel.
A Szolgáltató indokolt esetben (pl. amennyiben szabálytalan vízvételezés, vagy szennyvízelvezetés merül fel), a szerződés megkötésének feltételeként előírhatja a házi ivó- és szennyvízhálózat ellenőrzését. Az ellenőrzést a bejelentés megtételétől számított 5 napon belül közli a Felhasználóval. Az ellenőrzés költségét a lakossági Felhasználók esetében a Szolgáltató, míg a nem lakossági Felhasználók esetében – ide nem értve az közintézményeket – az új Felhasználó viseli. A korábbi vagy az új Felhasználó a szerződés megkötése előtt akkor is kérheti – saját költségére – az ellenőrzést, ha annak elvégzése nem kötelező. Az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell minden lényeges tényt, adatot és nyilatkozatot. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát a víziközmű-szolgáltató köteles a Felhasználónak átadni, másik példányát megőrizni és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatni.

Ha Szolgáltató az 58/2013. Korm.Rendelet 60. §. (2) vagy (3) bekezdésben foglalt ellenőrzési kötelezettségének az üzletszabályzatban meghatározott időtartamon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat szabálytalan közműhasználatra, és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt az új Felhasználóval szemben. A bejelentés megtételének bizonyítása a Felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása a Szolgáltatót terheli.

A helyszíni ellenőrzést a Szolgáltató két alkalmazottja végzi, és köteles az ellenőrzésről írásbeli jegyzőkönyvet felvenni. Amennyiben a Felhasználó az előre egyeztetett időpontban nem jelenik meg az ellenőrzés helyszínén, úgy az ellenőrzés távollétében is megtartható ez esetben az ellenőrzés jegyzőkönyvét a Felhasználó részére meg kell küldeni.

III.B. A SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A víziközmű-szolgáltatásra létrejött szerződést írásba kell foglalni. A közüzemi szerződés legkorábban a szolgáltatás igénybevételekor lép hatályba. Az írásbeli közüzemi szerződést a nem lakossági felhasználónak a szolgáltatás igénybevételétől legkésőbb 15 napig meg kell kötnie. Amennyiben a nem lakossági felhasználó ezen határidőig nem jelentkezik az írásbeli szerződés megkötésére, úgy a Szolgáltató az egyéb jogszabályi feltételek fennállása esetén kezdeményezheti a víziközmű-szolgáltatás megszüntetése iránti eljárás megindítását.

A Felhasználónak a szerződés megkötéséig be kell mutatnia a III. a. pontban foglalt okiratokat.

III.C. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

c.a. Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás minőségi paraméterei, folyamatossága-

A szolgáltatás folyamatossága

(1) A Szolgáltató az ivóvíz szolgáltatását legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett, a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Amennyiben új bekötés létesítésekor a Felhasználó elfogadja a 1,5 bar-nál alacsonyabb hálózati nyomást, úgy ezt nyilatkozattal kell tudomásul vennie. 6 bar-nál magasabb nyomás biztosítását, amennyiben annak műszaki akadálya nincs, – a költségek viselése esetén – kérni lehet a Szolgáltatótól.

(2) Az ivóvízellátási szolgáltatás folyamatosan és biztonságosan, de nem szünetmentesen történik.

(3) 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.

(4) 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.

(5) Ha az ivóvíz szolgáltatása a település belterületének legalább 20 %-át, illetőleg 500-nál több főt érintően, előre tervezetten 12 órát, vagy üzemzavar esetén 6 órát szünetel, a Szolgáltató az ivóvíz-szükséglet kielégítéséről más módon (pl. szükségkutak felállítása, lajtos kocsi) köteles gondoskodni, létfenntartáshoz szükséges 10 l/fő mennyiségben.

(6) A Szolgáltatás 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb kimaradása esetén 25 l/fő, 24 órát meghaladóan 30 l/fő/nap az előírt ivóvízmennyiség, melyet a Szolgáltató köteles biztosítani.

(7) A Szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetése esetén az ivóvízellátásról úgy köteles gondoskodni, hogy ahhoz az érintettek 150 méteres körzeten belül hozzájuthassanak.

(8) Ha a szolgáltatás szüneteltetése a tűzivíz hálózatot is érinti, Szolgáltató az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltséget értesíteni köteles.

(9) Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról a Felhasználókat legalább három nappal korábban, a helyben szokásos módon tájékoztatni kell.

(10) A Szolgáltatás korlátozása akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi vagy egyéb követelmény (így például hálózatfejlesztés, jelentősebb üzemzavar-elhárítás) teszi indokolttá.

(11) A Felhasználó a Szolgáltatás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles.

(12) 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, Gyula Város polgármestere rendeli el.

(13) A vízkorlátozás közzétételéről, a végrehajtás ellenőrzéséről az illetékes jegyző gondoskodik.

A szolgáltatott ivóvíz minősége

(1) A Szolgáltató által szolgáltatott ivóvíz minőségét "az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről" szóló 201/2001. (X. 25.) Kormányrendelet határozza meg.
(2) A Szolgáltató akkor felel meg a vízminőségi elvárásoknak, ha Kormányrendelet mindenkor hatályos rendelkezéseiben meghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti.
(3) Amennyiben az elvárt vízminőséghez viszonyítottan kedvezőtlen vízminőségi (termékminőségi) vizsgálati eredmény kerül megállapításra, akkor az adott vízmű termelő és tároló/szállító kapacitásának kihasználásával köteles fenntartani a Szolgáltatás folyamatosságát, miközben a javító intézkedések elvégzésre kerülnek.
(4) Az ivóvízminőség kedvezőtlen változása esetén a vízszolgáltatás szüneteltetését (leállítását) a közegészségügyi hatóság rendelheti el.
(5) Ha a víz minősége nem felel meg a közegészségügyi előírásoknak, az ivóvíz minőségű vízre vonatkozó jogszabályokban előírt fizikai, kémiai, biológiai, bakteriológiai követelményeknek, erről a Szolgáltató haladéktalanul értesíti a Felhasználókat, az érintett önkormányzatokat és a vízügyi hatóságot, továbbá a Békés Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szerve Békéscsaba intézetét is, amely az üzemeltetés további feltételeiről határoz.

Vízminőség-védelem

(1) A vízigények kielégítése érdekében a vízgazdálkodással szemben támasztott felhasználói elvárások, környezetvédelmi és közegészségügyi követelmények egyaránt megkívánják a vízkészletek mennyiségi és minőségi védelmét.
(2) A vízbázisok, a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízi létesítmények védelméről a 123/1997. (VII.18.) számú Kormányrendelet rendelkezik.
(3) 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.
(4) 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.
(5) A Szolgáltató vízilétesítményeinek üzemeltetésénél a fenti kormányrendeletben foglaltak szerint jár el, és ellátja a reá háruló vízbázisvédelmi feladatokat.

c.b. Elszámolás, elszámolási időszakok, mérőeszközök leolvasása, a felhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai, elszámolás mérőeszköz hiányában.

Lakossági felhasználó esetében:

Társasházi, szövetkezeti lakásoknál a mérők leolvasása havonta történik, mely alapján havonta elkészül a közüzemi számla.

Kertes házaknál a mérők leolvasása kéthavonta történik, közüzemi számla azonban havonta készül. A leolvasás nélküli időszakban készülő számla a nyilvántartási rendszerben felhasználóhelyenként rögzített, átlag mennyiség alapján történik.

Nem lakossági felhasználó esetében:

A mérők leolvasása havonta történik, mely alapján havonta elkészül a közüzemi számla. Nem lakossági felhasználó esetén a Szolgáltató és Felhasználó egyedi megállapodása alapján is történhet a mérők leolvasása és a számla kibocsátása.

Idényjellegű fogyasztási helyen (Gyula-Városerdő területén) a leolvasás és a számlázás lakossági és nem lakossági felhasználó esetében is évente egy alkalommal történik.

Amennyiben a Felhasználó vállalja úgy a mérőóra leolvasásának eredményét a tárgyhót követő 15. napig bejelenti a Szolgáltatónak az alábbi lehetőségek szerint:

1. Ingyenes mérőállás bejelentő szám
2. Társaság központi telefonszámán
3. Személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában
4. Szolgáltató honlapján
5. emailben

A bejelentett adatok valótlanságáért a bejelentő tartozik felelősséggel. Amennyiben a vízmérő leolvasás meghiúsul – az ügyfél távolléte miatt – a Szolgáltató a nyilvántartási rendszerében szereplő átalánymennyiséget számlázza le a Felhasználónak. Az átalánymennyiség meghatározása a Felhasználó előző 12 havi átlagfogyasztása alapján történik. Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasását végző személy nem tudta rögzíteni a mérőállást, köteles értesítést hagyni a levélszekrényben. A Szolgáltató 2 alkalommal 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 két munkanapon 7 órától 20 óráig tartó időpont egyeztetésére is.
A leolvasás alkalmával észlelt, a havi átlagfogyasztást háromszoros mértéket meghaladó fogyasztásról a Felhasználót a leolvasással egyidejűleg a Szolgáltató – Felhasználó aláírásával igazoltan tájékoztatja a Felhasználót.

Mérőeszköz hiányában az elszámolás az alábbiak szerint történik:
Átalánydíjas fogyasztási helyeknél az 1/1995. (I.31.) KHVM.rendelet 3. számú mellékletében foglaltak alapján.
Csoportos fogyasztási helyeknél: A bekötési vízmérő és a hozzárendelt mellékmérők fogyasztási különbözetét létszámarányosan osztja fel a Szolgáltató.
Olyan felhasználónál, ahol szabálytalan vízvétel, vagy szennyvízbevezetés található és az adott fogyasztási hely nem rendelkezett fogyasztásmérővel, a Szolgáltató az 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet szerint állapítja meg a szolgáltatás ellenértékét.

III.D. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK SZEMÉLYEK ÉS A VELÜK FENNÁLLÓ KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA

Társaságunk működési területén ilyen szolgáltatási viszony jelenleg a mérőberendezések cseréjére van.

III.E. ELJÁRÁS ÜZEMZAVAR, SZÜNETELÉS, KORLÁTOZÁS ESETÉN

e.a. A kölcsönös tájékoztatási kötelezettség

A Szolgálató és a Felhasználó kötelesek a tudomásukra jutott üzemzavarról haladéktalanul tájékoztatni egymást. A Szolgáltató köteles folyamatosan elérhető lenni az I.1. pontban meghatározott telefonszámon, a Felhasználó ezen telefonszámon köteles bejelenteni az általa észlelt üzemzavart. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az elhárítás várható időpontjára.
A Szolgáltató a víziközmű-, szennyvízelvezető 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 és a szennyvízelvezetés szüneteltetésére.
A szolgáltatás korlátozása akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi vagy egyéb követelmény – hálózatfejlesztés, jelentősebb üzemzavar elhárítása – teszi indokolttá.
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 felhívja. A Szolgáltató a szolgáltatást a jogszabályban meghatározott feltételekkel – a megyei népegészségügyi szakigazgatási szerv ellentétes állásfoglalása hiányában – a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben korlátozhatja, az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el. Lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja, előrefizetős mérőt helyezhet el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a Felhasználóval megállapodott, vagy nem lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közüzemi szerződést felmondhatja.
Lakossági felhasználó esetén a víziközmű-szolgáltató akkor élhet a fenti lehetőségekkel, ha a Felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett, a fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés nem vezetett eredményre, vagy az előrefizetős mérő elhelyezésében és a fennálló tartozások megfizetésében nem egyeztek meg. A Felhasználót a következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére – az átvétel igazolására alkalmas módon – legalább kétszer írásban felszólította és a megyei népegészségügyi szakigazgatási szervet a Vkt. 58. § (4) bekezdésben leírt módon értesítette.

e.b. A tájékoztatás elmulasztásának következményei

Amennyiben a felek tájékoztatási kötelezettségüknek nem tesznek eleget, úgy a tájékoztatást elmulasztó fél a Ptk. kártérítésre vonatkozó általános szabályai szerint felel.

e.c. Együttműködési kötelezettség 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.

e.d. Felhasználó tájékoztatásának szabályai az előző évi átlagfogyasztástól jelentősen eltérő fogyasztási adatok esetén.

Amennyiben a Szolgáltató azt észleli, hogy a Felhasználó fehasználási adatai az előző évi átlagos adatoktól 20 %-ot meghaladóen eltérnek, úgy tájékoztatja a Felhasználót és írásban köteles felhívni, hogy szolgáltasson adatot a fogyasztás adatainak változására. Ilyen mértékű változás esetén a Szolgáltató jogosult helyszíni ellenőrzést tartani, hogy az adatváltozás oka tisztázható legyen, Az ellenőrzés során a Felhasználó köteles együttműködni.

III.F. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI

f.a. 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 határozatlan időtartamra jön létre.

f.b. A rendes felmondás szabályai

Szerződés felmondása a Felhasználó részéről

A közüzemi szerződést ivóvízellátás, szennyvízelvezetés esetén a Felhasználó, ha egyben az ingatlan tulajdonosa – az egyéb jogcímen használó pedig a tulajdonos hozzájárulásával, - 60 napos határidővel és írásban felmondhatja, amennyiben az ingatlanon nincs más Felhasználó vagy egyéb Felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatás.

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 lakossági és 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 közüzemi szerződést felmondhatja.

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

A megkötött mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató két hónapon belüli díjtartozás esetén további 30 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződések felmondásáról a bekötési vízmérő Felhasználóját a Szolgáltató köteles tájékoztatni.

f.c. Azonnali hatályú felmondás (súlyos szerződésszegések)

A víziközmű-szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- nem értesíti az előírt határidőben a Felhasználót a karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,
- a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg,
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,

- neki felróható módon olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi,
- az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

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

Lejárt hitelességű vagy lejárt kalibrációval rendelkező fogyasztásmérő esetében a víziközmű-szolgáltató szabálytalan közműhasználatra kizárólag abban az esetben hivatkozhat, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, kalibrálása vagy cseréje a Felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre, és a hitelesítés, kalibrálás vagy mérőcsere érdekében a felhasználási helyre való bejutást kezdeményezte.
Ha Felhasználó a szabálytalan közműhasználat tényét vitatja, a víziközmű-szolgáltató a szakértői vizsgálatot a Magyar Mérnöki Kamara nyilvántartásában szereplő szakértővel elvégezteti.

Amennyiben a szakértői vizsgálat a szabálytalan közműhasználat tényét

- megállapítja, akkor a szakértői vizsgálat elvégzésének költsége a Felhasználót terheli,
- nem állapítja meg, akkor a szakértői vizsgálat elvégzésének költsége a víziközmű-szolgáltatót terheli.

A Felhasználó szerződésszegését a víziközmű-szolgáltató köteles bizonyítani.

f.d. A szerződés megszűnésének egyéb esetei

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

f.e. Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

A víziközmű-szolgáltató a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként, időszakonként számlát bocsát ki.
A víziközmű-szolgáltató köteles a számla Felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a Felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésére álljon.
A víziközmű-szolgáltató a bekötési vízmérő és a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőkön mért fogyasztásról nyilvántartást vezet. A víziközmű-szolgáltató a felhasználó érdekkörébe tartozó elkülönített Felhasználó rögzített fogyasztásáról az 58/2013.

(II.27.) Korm.rendelet 61. § (2) bekezdésében foglalt leolvasást követően igény szerint tájékoztatja a bekötési vízmérő felhasználóját.
A számlát a Felhasználó a víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.
Ha a Felhasználó a szolgáltatási díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg, a mulasztásnak a Vksztv. 58. §-ában meghatározott következményeire a víziközmű-szolgáltató - az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv egyidejű értesítése mellett - a Felhasználó figyelmét írásban felhívja. A felhívás Felhasználó részére történő kézbesítése és az intézkedés alkalmazása között legalább 8 napnak el kell telnie.
Ha az elszámolás időszaka a két hónapot meghaladja, a víziközmű-szolgáltató jogosult részszámlát kibocsátani. A részszámla alapja - ha a felek ettől eltérően nem állapodnak meg - az előző 12 hónap tényleges fogyasztásából számított átlagmennyiség.
A részszámla megállapítása új Felhasználó vagy új felhasználási hely esetében a Felhasználóval egyeztetett átlagmennyiség vagy műszaki számítás alapján történik.
Amennyiben az árváltozás időpontjában a fogyasztásmérő leolvasására nem kerül sor, a szolgáltatásért fizetendő díjat a víziközmű-szolgáltató kezdeményezésére történt felhasználói adatközlés, ennek hiányában a felhasználás időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni.
A víziközmű-szolgáltató a Felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát, valamint a közüzemi 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, azt a víziközmű-szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 15 napon belül, a visszatérítés jogalapját képező időszak kezdő dátumától számított késedelmi kamattal együtt a Felhasználónak - a víziközmű-szolgáltató által vezetett technikai folyószámlán - jóváírja, vagy - ha a visszajáró és késedelmi kamattal növelt összeg az 1000 forintot meghaladja - a Felhasználó kérheti annak visszafizetését.

g. A szerződésszegés kezelése

g.a. A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje

A felhasználási helyen végzett ellenőrzésről jegyzőkönyvet kell készíteni.
Az ellenőrzés előre egyeztetett időpontban, csak a Felhasználó vagy a képviselője jelenlétében folytatható le. Az ellenőrzést végzőnek az ellenőrzés megkezdésekor egyértelműen közölnie kell a Felhasználóval vagy a képviselőjével az eljárás célját.
A Felhasználó vagy a képviselője köteles együttműködni az ellenőrzést végző személlyel, továbbá köteles a felhasználási helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni.
Amennyiben a Felhasználó vagy a képviselője a helyszínről az ellenőrzés során - figyelmeztetés ellenére - eltávozik, ennek tényét a jegyzőkönyvben rögzíteni kell.
A Felhasználónak vagy a képviselőjének az ellenőrzéssel, annak körülményeivel és eredményével kapcsolatos észrevételeit a jegyzőkönyvben fel kell tüntetni.

g.b. 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 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 ré-

szeiről, valamint a leszerelést követően azok becsomagolt állapotáról fényképet vagy digitális felvételt kell készíteni.
Szabálytalan közműhasználat esetén a víziközmű-szolgáltató a PTK. szerinti kötbér érvényesítésére és felmerült költségeinek megtérítésére jogosult. Amennyiben a Felhasználó a záró bélyeg vagy plomba hiányát nem jelentette be, abban az esetben a víziközmű-szolgáltató kártérítési igényt érvényesíthet, továbbá jogosult a víziközmű-szolgáltatás korlátozására és felfüggesztésére, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen nem állíthatók helyre.
A víziközmű-szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást a Felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül visszaállítja.
Ha a vízmérő mérőszerkezetének rongálása vagy a Felhasználó egyéb felróható magatartása miatt az elszámolt víz mennyiségét méréssel nem lehet megállapítani, az elszámolt víz mennyiségét a bekötési vízmérő maximális térfogatárama alapján számítással kell megállapítani. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát.
Érvényes közüzemi szerződés megléte mellett, szabálytalan közműhasználat esetén a szennyvíz mennyiségét az ivóvízfogyasztásra elszámolt mennyiség alapján kell meghatározni.

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

Lakossági felhasználóval szemben az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása csak az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv hozzájárulásával kezdeményezhető.
A víziközmű-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 víziközmű-szolgáltató a lakossági felhasználót előre értesítette. Az értesítés és az intézkedési időszak között legalább 8 napnak el kell telnie. Az értesítésben a víziközmű-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 lakossági felhasználóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt.
Lakossági felhasználóval szemben a víziközmű-szolgáltató által végrehajtott közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetén a létfenntartási és közegészségügyi vízigények egyidejű biztosításával közterületi vízkivételi helyről vagy egyéb módon gondoskodni kell.
Ha a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását megelőző

- postai úton továbbított tértivevényes, vagy
- futárpostai vagy integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult Szolgáltató által kiküldött írásbeli értesítés első kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt, „az átvételt megtagadta”, jelzéssel adta vissza, illetve a futárpostai, vagy integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult Szolgáltató 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, vagy a futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult Szolgáltatótól a víziközmű-szolgáltató visszakapta.

Ha a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztéséről vagy korlátozásáról szóló írásbeli értesítés a víziközmű-szolgáltatóhoz „nem kereste” vagy „nem vette át” jelzéssel érkezik vissza, az iratot - ellenkező bizonyításig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni. Lakossági felhasználóval szemben a víziközmű-szolgáltató által közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása csak

az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv Vksztv. szerint szabályozott hozzájárulásával kezdeményezhető.
Az intézkedés időpontjáról a lakossági felhasználónak és a víziközmű-szolgáltatónak írásban kell megállapodnia. Írásbeli megállapodás hiányában a szolgáltatás lakossági felhasználó esetén nem függeszthető fel.
A lakossági felhasználó - amennyiben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatásra igényt tart - közüzemi díjtartozásának, valamint a korlátozás foganatosításával és visszaállításával kapcsolatban felmerülő díj rendezését a víziközmű-szolgáltató felé igazolni köteles. A víziközmű-szolgáltató ezen igazolás közlését követő 3 napon belül a víziközmű-szolgáltatást teljes körűen visszaállítja. Amennyiben ezen kötelességének határidőben nem tesz eleget felhasználó a Vhr. 71.§. (2). bekezdése alapján napi 500.-Ft kötbérre jogosult, melyet az Ügyfélszolgálati Iroda igazolása alapján készpénzben a társaság pénztárában vehet fel.

g.c. A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok
Amennyiben a Szolgáltató szerződésszegésre utaló jelet észlel köteles a szerződésszegésre utaló jeleket fényképezőre, videóra rögzíteni. Az észleltek rögzítésről jegyzőkönyvet kell készíteni, mely jegyzőkönyvet ellátja kézjegyével a Szolgáltató alkalmazottja, a fényképező videót kezelő személy 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 fogyasztási helyen megjelent személyt a Felhasználó képviselőjének kell tekinteni, amennyiben az ingatlan használatára való jogosultsággal rendelkezik. (például kulccsal rendelkezik az ingatlanhoz.)

A Felhasználónak igénye esetén a jegyzőkönyvből és felvételekből másolatot kell biztosítani, amennyiben ezen igényét írásban jelzi a Szolgáltató felé.

g.d. Az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei (pl. kötbér, késedelmi kamat..)
Amennyiben a Felhasználó a kiküldött számlában meghatározott fizetési határidő teljesítésével késedelembe esik, úgy köteles a PTK. ban meghatározott késedelmi kamatot is megfizetni.

h. Adatvédelem

h.a. A szerződő fél kezelt személyes adatainak köre
A Szolgáltató a felhasználó személyes adatait a Polgári Törvénykönyv, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetőleg a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (Vksztv.) alapján kezeli.
A Szolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfelel az Üzletszabályzat *3. sz. mellékletében* szereplő adatvédelmi tájékoztatóban meghatározott követelményeknek.
A felhasználó a közüzemi szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy a *3. sz. mellékletben* foglalt adatvédelmi tájékoztatót megismerte, és elfogadja. A szolgáltatási jogviszony megszűnésétől számított 5 év elteltével a víziközmű-szolgáltató a személyes adatokat törli a nyilvántartásából.
A felhasználó a közüzemi 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.) Felhasználói elégedettség-vizsgálat, valamint fogyasztási adatok gyűjtése céljából átadhassa.

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a Szolgáltató és a lakossági felhasználó között a közüzemi 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 fogyasztási helyhez kötődő felhasználóhely-azonosító kódot és a Felhasználó személyéhez kötődő partnerazonosító kódot alkalmaz, a Felhasználó személyének és az egyes fogyasztási helyek adatainak össze-kapcsolása céljából. Szolgáltató a felhasználóhely-azonosító kódját és a Felhasználó partnerazonosítóját adatfeldolgozás céljából jogosult átadni harmadik személy részére. A Szolgáltató az azonosító kódot a Felhasználó személyiségi jogát tiszteletben tartva alakítja ki és használja.

Lakossági felhasználó esetén kezelt adatok:
- név,
- lakcím,
- születési hely, idő,
- anyja neve,
- szolgáltatási hely.

Nem lakossági felhasználó esetén kezelt adatok:
- cégnév,
- szervezet elnevezése,
- székhely,
- nyilvántartási szám,
- képviselő neve,
- szolgáltatási hely

h.b. Azon személyek megjelölése, akik számára a kezelt adatok vagy azok meghatározott részei átadhatók

A kezelt adatokat a Szolgáltató csak célhoz kötötten adhatja át az alábbiak részére:
- alapító önkormányzat
- követeléskezelő, vagy peres eljárást folytató ügyvédi iroda
- követeléskezeléssel vagy behajtással foglalkozó társaság
- Hivatal
- Bíróságok, Ügyészségek, Nyomozó Hatóság, Közjegyzők, Bírósági végrehajtók
- Közigazgatási szervek

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

h.c. Eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén

Amennyiben a Szolgáltató alkalmazottja megsérti az adatvédelemre vonatkozó szabályzatot, úgy a munkáltatói jogkör gyakorlója jogosult a szabálytalanul adatot kezelő személy ellen fegyelmi eljárást kezdeményezni.

h.d. Felhasználói jogutódlás vagy képviselőjének személyében beállt változás intézésének szabályai

Amennyiben a Felhasználó személyében jogutódlás következik be, vagy képviselőjének személyében változás történik az új Felhasználó köteles a változást annak megtörténtétől számított 15 napon belül írásban, emailben vagy faxon bejelenteni a Szolgáltató felé. A bejelentőnek igazolnia kell a változást. A Szolgáltató a bejelentő személyt a hiány pótlására felhívhatja, amennyiben a jogutódlás vagy a képviselő változás kétséges vagy további adatok szükségesek. A Szolgáltatónak a bejelentéstől számított 30 napon belül kell a jogutódlás vagy képviselő változás adataiban bekövetkezett változást átvezetni. Hiánypótlás esetén a hiánypótlásra való felhívás kiküldése és a hiányokat pótló bejelentés között eltelt idő, az ügyintézési határidőbe nem számít bele.

Amennyiben a bejelentő a Szolgáltató által kért hiányokat nem pótolja, úgy az adatok átvezetése a Szolgáltató részéről megtagadható.

i) A panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések

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 Felhasználói panaszok fajtái, azok kezelése:

1. **Ügyintézéssel, kiszolgálás minőségével kapcsolatos panasz**: Amennyiben a Felhasználó ügyintézéssel kapcsolatban reklamál, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. A kivizsgálás eredményéről a Felhasználót, a reklamáció beérkezésének módjától függően, írásban vagy szóban tájékoztatja.
2. **Számlázással, elszámolással kapcsolatos panasz:** Amennyiben a Felhasználó számlareklamációval jelentkezik, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. Kivizsgálás eredményéről a Felhasználót, a reklamáció beérkezésének módjától függően, írásban vagy szóban tájékoztatja. Amennyiben kivizsgálás eredményeként számlakorrekcióra van szükség, úgy azt Szolgáltató a jogos panasz rögzítését követő 15 napon belül elvégzi.
3. **Felhasználó személyében történő változás bejelentését követő helyszíni ellenőrzéssel kapcsolatos panasz**: Amennyiben a Felhasználó ez ügyben jelentkezik, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. Kivizsgálás eredményéről a Felhasználót, a reklamáció beérkezésének módjától függően, írásban vagy szóban tájékoztatja.
4. **Folyószámla-kezeléssel kapcsolatos panaszok**: Amennyiben a Felhasználó folyószámla-kezeléssel kapcsolatos panasszal jelentkezik, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. Kivizsgálás eredményéről a Felhasználót, a reklamáció beérkezésének módjától függően, írásban vagy szóban tájékoztatja.
5. **Hátralékkezeléssel kapcsolatos panaszok**: Amennyiben a Felhasználó hátralékkezelési panasszal jelentkezik, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. Kivizsgálás eredményéről a Felhasználót, a reklamáció beérkezésének módjától függően, írásban vagy szóban tájékoztatja. Amennyiben kivizsgálás eredményeként bár-

milyen további intézkedésre van szükség, úgy azt Szolgáltató elvégzi, illetve a jogos panasz rögzítését követő 15 napon belül kezdeményezi.

6. **Határidők be nem tartásával kapcsolatos panaszok**: Amennyiben a Felhasználó és Szolgáltató által előre egyeztetett időpont be nem tartásával kapcsolatos panasszal jelentkezik, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. Kivizsgálás eredményéről a Felhasználó, a reklamáció beérkezésének módjától függően, írásban vagy szóban a panasz bejelentést követő 48 órán belül tájékoztatja.
7. **A vízmérő hitelességével kapcsolatos reklamáció:** Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató tulajdonában lévő mérő hitelességével kapcsolatban reklamál, úgy azt a Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. Szolgáltató írásban vagy szóban tájékoztatja Felhasználót a mérő hitelességi vizsgálattal kapcsolatos költségekről és az eljárás módjáról. Ha Felhasználó a tájékoztatás megtétele után is fenntartja reklamációját, úgy Szolgáltató kivizsgálást kezdeményez, amennyiben egyéb kizáró ok nem áll fenn. Mérőhitelesség vizsgálattal kapcsolatos cseremérőről és a vizsgálat lefolytatásáról Szolgáltató gondoskodik. Hitelességvizsgálat végrehajtásáról és a vizsgálat eredményéről Felhasználó írásban tájékoztatást kap. Hitelesnek bizonyult mérő esetében Felhasználó 15 napon belül további kivizsgálás kérésével élhet, és kérheti a mérő szerkezeti vizsgálatát. Szerkezeti vizsgálat eljárásáról és költségeiről Szolgáltató a Felhasználót írásban tájékoztatja. Amennyiben bármely kivizsgálás eredményeként a mérő nem felelt meg a hitelesítési előírásoknak, és számlakorrekcióra van szükség, úgy azt Szolgáltató elvégzi, illetve kezdeményezi. Ha a mérő a kivizsgálás eredményeként hitelesnek bizonyult, úgy a Felhasználónak az előre közölt költségeket Szolgáltató részére meg kell térítenie.
8. **Hibaelhárítási tevékenységgel kapcsolatos panaszok:** Amennyiben a Felhasználó hibaelhárítással, helyreállítással kapcsolatban reklamál, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. Kivizsgálás eredményéről a Felhasználó írásban vagy szóban tájékoztatja. Szükség esetén Szolgáltató helyszíni vizsgálatot kezdeményez.
9. **Leolvasással kapcsolatos reklamáció:** Amennyiben a Felhasználó leolvasással kapcsolatban reklamál, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. Kivizsgálás eredményéről a Felhasználót írásban vagy szóban tájékoztatja. Szükség esetén Szolgáltató helyszíni vizsgálatot kezdeményez.
10. **Vízszolgáltatás fizikai jellemzőivel kapcsolatos reklamáció:** Amennyiben a Felhasználó a vízszolgáltatás fizikai jellemzőivel kapcsolatban reklamál, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. Kivizsgálás eredményéről a Felhasználót írásban vagy szóban tájékoztatja. Indokolt esetben Szolgáltató helyszíni mérést kezdeményez.
11. **Olyan műszaki jellegű reklamáció, amely nem tartozik az előző pontokhoz:** Amennyiben a Felhasználó egyéb műszaki jellegű reklamációval él, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. Kivizsgálás eredményéről a Felhasználót írásban vagy szóban tájékoztatja.
12. **Jogi természetű igénybejelentés** Amennyiben Felhasználó jogi természetű igénybejelentéssel fordul Szolgáltatóhoz, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a bejelentést kivizsgálja. Kivizsgálás eredményéről a Felhasználó t írásban vagy szóban tájékoztatja.

- ✓ Ezek lehetnek pl. a szolgáltatási szerződésekkel, szerződésszegéssel kapcsolatos panaszok, valamint védőterületekre, szolgalmi jog bejegyzésekre vonatkozó reklamációk.
- ✓ A szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben a Felhasználó által előterjesztett bármilyen kártérítési igény.

A Felhasználói panasz elutasítását Szolgáltató köteles írásba foglalni, és annak egy példányát a Felhasználónak átadni, vagy harminc napon belül megküldeni.

Ha a Felhasználó reklamációját – megítélése szerint – a Szolgáltató nem rendezte kielégítően, úgy a Felhasználó kérelmének orvoslását kérheti a Felhasználói érdekképviseleti szervektől, a területileg illetékes Felhasználóvédelmi Felügyelőségtől, vagy a területi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő békéltető testülettől, továbbá azt bírósági úton érvényesítheti.
A békéltető testület hatáskörébe a szolgáltatások minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos Felhasználói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.
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.

***i.a.* A beérkező panaszok rögzítése, archiválása**

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

***i.b.* A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása**

A panasz bejelentéséről ügyfélszolgálati bejelentő készül két példányban, melyből egy példányt az ügyfél a bejelentés időpontjában megkap. A 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 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 vállalkozás 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.

i.c. Az érdemi válaszadási határidő

A panasz-bejelentést lehetőség szerint a beérkezéstől számított 15 napon belül kell megválaszolni. 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.
Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk, melyet az ügyféltől írásban vagy telefonon kérünk.

i.d. A válaszadási határidő elmulasztásának következménye

Amennyiben a Szolgáltató alkalmazottja a válaszadási határidőt túllépi, úgy a munkáltatói jogkör gyakorlója jogosult a hibát elkövető személy ellen eljárást kezdeményezni.

j) Ügyfélszolgálatok, fiókirodák, egyéb elérhetőségek

j.a. Állandó ügyfélszolgálati irodák felsorolása, azok nyitvatartási idejével együtt, az ott ellátott feladatok megjelölésével

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

Hétfő:	7.00 - 21.00
Kedd:	7.00 - 15.00
Szerda:	7.00 - 13.00
Csütörtök:	7.00 - 15.00
Péntek:	7.00 - 16.00

Információ és tájékoztatás kérés főbb kategóriái:

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

Bejelentések főbb kategóriái:

1. hibabejelentések,
   - csősérülés, vízelfolyás
   - vízhiány
   - víznyomás
   - vízminőség
   - utcai zár 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 bejárás időpont egyeztetése
   - egyéb kapcsolatfelvétel

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

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

j.b. Ügyfélszolgálati fiókirodák felsorolása, azok nyitvatartási idejével együtt, az ott ellátott feladatok megjelölésével

Polgármesteri Hivatal Kirendeltsége	Gyula, Illyés Gy. u. 4.	Hétfőn és pénteken 14-16
Idősek Otthona	Scherer u. 16.	Hétfőn és pénteken 14-16
Idősek Otthona	Galamb u. 21.	Hétfőn és pénteken 15-17

A fentiekben felsorolt helyeken díjbeszedői feladatok kerülnek ellátásra.

j.c. 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
15.00-07.00 óráig, illetve munkaszüneti napokon: 06-66/466-970

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

j.d. 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 kap-

csolattartás színvonalának növelése, ezáltal az ügyfél-elégedettség emelése és törekszik az egyre magasabb színvonalú szolgáltatásra. Ennek érdekében honlapján vevői elégedettségi felméréseket végez.

k. Vitarendezés, értesítések

A Szolgáltató és a Felhasználó kötelesek a közműszolgáltatással 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.

k.a. Irányadó jogszabályok megjelölése

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

k.b. Bírósági kikötések

A Szolgáltató és a Felhasználó közötti peres eljárásokra vonatkozóan a felek értékhatártól és az ügy jellegétől függően a Gyulai Járásbíróság, illetve a Gyulai Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.

k.c. 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 szolgáltatási szerződésben szereplő levelezési címre kézbesíti. Ennek hiányában a Szolgáltató a Felhasználó részére a fogyasztási helyre küldi az értesítéseket, ajánlatokat, iratokat.

A Szolgáltató amennyiben indokoltnak tartja a Felhasználó részére tértivevényes levelet küld. Amennyiben a kézbesítés azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt, „az átvételt megtagadta", jelzéssel adta vissza; illetve a futárpostai, vagy integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult Szolgáltató 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, vagy a futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult Szolgáltatótól 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.

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

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.
Ha a víziközmű-törzshálózat a szomszédos ingatlan mentén fekszik, a bekötés a szomszédos ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával – az ingatlantulajdonosok megállapodása (szerződéses szolgalom) alapján – a szomszédos ingatlan igénybevételével is elvégezhető.
A szerződésnek (szolgalmi) tartalmaznia kell a létesítmény elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A szerződést a szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez csatolni kell. 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 víziközmű-szolgáltató kérelmére a járási hivatal a felhasználót kötelezi a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés, a bekötéssel összefüggő műtárgy, berendezés, felszerelés elbontására, leszerelésére.

A bekötés létesítésére vonatkozó igényt a Szolgáltatónak írásban kell bejelenteni, az ivóvíz-bekötés létesítésére vonatkozó bejelentő lap kitöltésével. Az ivóvíz-szolgáltatás létrehozásának részletes folyamatát a *2. sz. melléklet* írja le.

V. 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 rendszeres emberi tartózkodás nincs,
- ✓ 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, (vízmérő leszerelése)
- ✓ a Felhasználó az üzletszabályzatban előírt feltételeket teljesítette.

A szüneteltetési kérelemhez mellékelni kell a szünetelés foganatosításával együtt járó költségek előzetes megfizetéséről szóló igazolást, és a felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulását, amennyiben az nem azonos a Felhasználóval.
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 a Vksztv.-ben és az e rendeletben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni.
A Felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelmét az 6 havonta megújítani és a kérelem megújításához kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani.

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

Szolgáltató meghatározása: Gyulai Közüzemi 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			
<vsz>	Ivóvíz-szolgáltatási szerződés	*<szsz>*	Szennyvízelvezetési szerződés
<vsz1>	Mellékvízmérős szolgáltatási szerződés		

II. Felhasználó adatai					
év:	<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>				

III. Szerződéskötés jogcíme							
<t>	Tulajdonos	*<b>*	Bérlő	*<e>*	Egyéb jogcímen használó		

IV. Fogyasztási hely adatai, műszaki jellemzők							
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> m³*		Vízmérő állása	*<vizallas2> m³*			
Főmérő gyári száma (mellékvízm.szolgáltatásiszerződés esetén)	*<vizmero3>*		Főmérő állása	*<vízallas3> m³*			
Ivóvízkontingens	*<m3nap>*	m³/nap	Szennyvízkontingens	*<m3nap2>*	m³/nap		

V. Fizetési mód	
<cs>	A szolgáltató csoportos beszedési megbízást állít ki
<db>	A Felhasználó a díjat készpénzben a díjbeszedőnél egyenlíti ki
<at>	Átutalással

VI. Tulajdonos adatai **Ha a Szerződés szerinti Felhasználó az ingatlannak nem tulajdonosa, hanem egyéb jogcímen használója, a kizárólagos Tulajdonosok képviselőjének adataival kérjük kitölteni**					
Név:	*<nevt>*				
Szül. ideje	*<szulidot>*				
Szül. helye:	*<szulhelyt>*				
Anyja neve:	*<anyjanevet>*				
Telefon:	*<telefont>*				
Cégjegyzékszám	*<cegjegyzekt>*		Adószám	*<adoszamt>*	
Lakcím/Székhely:	Irányítószám:	*<irszamt>*	Helység neve:	*<helysegt>*	
Út,utca stb.	*<utcat>*				
Levelezési cím	*<ertesitcimt>*				

VII. Záradék

Tulajdonosként csak abban az esetben kell aláírni, ha a Felhasználó az ingatlannak nem tulajdonosa, hanem egyéb jogcímen használója.

1. A Tulajdonos, több tulajdonos esetén azok képviselője (továbbiakban: Tulajdonos) kijelenti, hogy a Felhasználó részére hozzájárulást ad ahhoz, hogy Szolgáltatóval a fenti szerződést megkösse.
2. A Tulajdonos kötelezi magát arra, hogy a Szolgáltatóval szemben fenti Szerződés Felhasználója helyébe lép és vállalja az e szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket, ha a Felhasználónak az ingatlanra vonatkozó használati jogcíme megszűnik, illetve az 1. pontban tett hozzájárulását visszavonja anélkül, hogy hozzájárulásával más lépne az előző Felhasználó helyébe.
3. A mellékvízmérő tulajdonjoga az elkülönített vízhasználót illeti meg.
   A mellékmérő beszerzésével és hitelesítésével a tulajdonos szolgáltatót bízza meg: □
   Mellékvízmérő beszerzését és hitelesítését az elkülönített vízhasználó vállalja: □ .

Szerződési feltételek

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

Gyula, <datum>

…….. ……..

Felhasználó aláírása Tulajdonos aláírása

……..

Szolgáltató

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Szerződési kötelezettség, definíciók

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX törvény, valamint a Kormány 58/2013. (II. 27.) (továbbiakban Rendelet) értelmében a Felhasználó az a személy, aki az ingatlan vízellátására és/vagy szennyvíz-elvezetésére szerződést köt a Szolgáltatóval, igénybe veszi a szolgáltatást, akit megilletnek a **Törvényben,** Rendeletben és a jelen Szolgáltatási Szerződésben előírt jogok, továbbá, aki vállalja a szolgáltatás ellenében a díjak és egyéb költségek megfizetését, valamint a **Törvényben,** Rendeletben és a Szolgáltatási Szerződésben előírt kötelezettségeket.

Szerződés kötési definíciók:

átadási pont: olyan víziközmű, 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,

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,

felhasználási hely: az a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan, amelyen a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó igénybe veszi,

felhasználó: a víziközmű-szolgáltatást e törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa,

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),

ivóvíz-bekötővezeték: a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanon az ivóvíz-törzshálózat és a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között kiépített vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely

a) bekötési vízmérő esetében

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

ab) egyéb esetekben a bekötési vízmérőt követően a vízmérési helyen beépített elzárószerelvény bekötési vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakasz végéig terjed,

b) bekötési vízmérő hiányában az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakasz végéig terjed,

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,

szennyvíz-bekötővezeték: a felhasználási helyen keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés esetében a csapadékvizeknek a szennyvíz-törzshálózatba történő bevezetésére szolgáló vezeték,

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-bekötővezeték, vagy a szennyvíz bekötővezeték és a csatlakozó szennyvízhálózat kiépült,

alapdíj: a víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj;

bebocsátó: aki a bebocsátási helyen a szennyvíz-törzshálózatra bekötött ingatlanról a szennyvízelvezetés szolgáltatási ponton a közműves szennyvízelvezető törzshálózatba szennyvizet, vagy a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízbebocsátási ponton nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet bocsát be;

bebocsátó hely: közműves szennyvízelvezetés esetében a szennyvízelvezetés szolgáltatási pontja, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz esetében pedig a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátási pontja;

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;
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;

fogyasztással arányos díj: 1 m3 szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja;
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;
ipari szennyvíz: minden olyan szennyvíz, amely ipari vagy kereskedelmi tevékenységből származik, és nem minősül háztartási szennyvíznek vagy csapadékvíznek és nem veszélyes hulladék;
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;
ivóvíz-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan: az az ingatlan, amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvíz-szolgáltatásra lehetőséget ad, vagy olyan szennyvíz-elvezetési hely, amely a közműves szennyvíz-elvezetési szolgáltatás igénybevételére ad lehetőséget;
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;
mellékszolgáltatási szerződés: az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közüzemi szerződés;
műszakilag elérhető: az a törzshálózat, amely a víziközmű-bekötővezeték (ivóvíz-bekötővezeték, illetve szennyvíz-bekötővezeték) kiépítésével elérhető, és az igényelt kapacitás rendelkezésre áll;
szennyvíz-bebocsátási pont: a szennyvízelvezetés szolgáltatási pont vagy a települési folyékonyhulladék-bebocsátási pont;
szennyvíz bekötővezeték: az ingatlanon keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű szennyvízelvezetés esetén a csapadékvizeknek a szennyvíz törzshálózatba történő bevezetésére szolgáló vezeték, amelynek a végpontja, ha

a) gravitációs: a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 méter távolságra telepített ellenőrzőaknáknak vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneteli oldala, ezek hiányában

aa) telekhatáron kialakított zártsorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,

ab) nem telekhatáron kialakított zártsorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,

b) kényszeráramoltatású: szennyvizet a gravitációs szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetén a szennyvíz beemelő szivattyú szívócsonkja vagy vízbevezető rácsozata, továbbá a szennyvizet kényszeráramoltatású szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetében – az átemelő szivattyú, vagy vákuumszelep elhelyezésétől függetlenül – a szennyvíz beemelő szivattyú szívócsonkja, vízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep Felhasználó felőli oldala;

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;
szolgáltatási díj: a víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékeként a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vszktv.) 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 közüzemi 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
- zártsorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
-nem zártsorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,
bb) kényszeráramoltatású rendszer esetén
-az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,
-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 felőli oldala,
bc) a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közötti közüzemi szerződésben meghatározott pont,
bd) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közüzemi szerződésben meghatározott pont,
be) a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja;

szolgáltatott ivóvíz: közüzemi 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;

1. A közműves ivóvíz- és a közműves szennyvíz-szolgáltatási jogviszony általános szabályai

1.1 A víziközmű-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.
1.2 Felhasználó személyében történő változásnál amennyiben a változás időpontjában hátralék 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.
1.3 A mérés kialakítása ellenőrzésének, valamint a mérőállás ellenőrzésének lehetőségét a víziközmű-szolgáltató részére biztosítani kell.

2. Szolgáltató kötelezettségei:

2.1 A közműves ivóvíz ellátás és a közműves szennyvízelvezetés közüzemi szolgáltatás. A szolgáltatást végző az ivóvízművek, illetőleg a szennyvízelvezető művek üzemeltetésével köteles a víziközmű hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosának, illetőleg egyéb jogcímen használójának ivóvizet szolgáltatni, illetőleg az ingatlanon keletkező szennyvizek – továbbá egyesített rendszerű szennyvízelvezetés esetén a csapadékvizek – összegyűjtését, károkozás nélküli elvezetését és tisztítását elvégezni.
2.2 A Szolgáltató az ivóvíz szolgáltatását legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett, a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Amennyiben új bekötés létesítésekor a Felhasználó elfogadja a 1,5 bar-nál alacsonyabb hálózati nyomást, úgy ezt nyilatkozattal kell tudomásul vennie. 6 bar-nál magasabb nyomás biztosítását, amennyiben annak műszaki akadálya nincs, – a költségek viselése esetén – kérni lehet a Szolgáltatótól.
2.3. Az ivóvízellátási szolgáltatás folyamatosan és biztonságosan, de nem szünetmentesen történik.
(3) 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.
2.4. 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.
2.5. Ha az ivóvíz szolgáltatása a település belterületének legalább 20 %-át, illetőleg 500-nál több főt érintően, előre tervezetten 12 órát, vagy üzemzavar esetén 6 órát szünetel, a Szolgáltató az ivóvíz-szükséglet kielégítéséről más módon (pl. szükségkutak felállítása, lajtos kocsi) köteles gondoskodni, létfenntartáshoz szükséges 10 l/fő mennyiségben.
2.6. A Szolgáltatás 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb kimaradása esetén 25 l/fő, 24 órát meghaladóan 30 l/fő/nap az előírt ivóvízmennyiség, melyet a Szolgáltató köteles biztosítani.
2.7. A Szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetése esetén az ivóvízellátásról úgy köteles gondoskodni, hogy ahhoz az érintettek 150 méteres körzeten belül hozzájuthassanak.
2.8. Ha a szolgáltatás szüneteltetése a tűzivíz hálózatot is érinti, Szolgáltató az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltséget értesíteni köteles.
2.9. Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról a Felhasználókat legalább három nappal korábban, a helyben szokásos módon tájékoztatni kell.
2.10. A Szolgáltatás korlátozása akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi vagy egyéb követelmény (így például hálózatfejlesztés, jelentősebb üzemzavar-elhárítás) teszi indokolttá.
2.11. A Felhasználó a Szolgáltatás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles.
2.12. 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, Gyula Város polgármestere rendeli el.
A jelen Szerződés megkötésekor érvényben lévő szabályozás szerint az egyedi vízmérőket négyévente, a mellékvízmérőket nyolcévente kell hitelesíteni. A hitelesítésről Szolgáltató hiteles mérővel történő csere útján gondoskodik. Szolgáltató a vízmérő cseréjével esetenként alvállalkozót bíz meg, aki eljárási jogosultságát fényképes igazolvánnyal igazolja. Alvállalkozó által végzett munkálatokért a Szolgáltató teljes körű felelősséget vállal.

3. Felhasználó kötelezettségei
3.1 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 munkanapon belül helyszíni szemlén ellenőrzi az elvégzett munkát.
3.2 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.
3.3 A Szolgáltatási Szerződés IV. pontjában körülírt ingatlan vízmérőjét - a jelen Szerződés aláírásakor érvényben lévő feltételnek megfelelően – Üzletszabályzatában rögzített időközönként a vízmérőket leolvassa, ennek alapján a vízfogyasztást és/vagy a szennyvízmennyiséget, havonta számlázza. A Szolgáltató a leolvasás gyakoriságán a jelen Szerződés módosítása nélkül változtathat. Az ingatlanra történő bejutást – leolvasáshoz - a tulajdonosnak, felhasználónak biztosítania kell.
A Szolgáltató 2 alkalommal 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 két munkanapon 7 órától 20 óráig tartó időpont egyeztetésére is.
A leolvasás alkalmával észlelt, a havi átlagfogyasztást háromszoros mértéket meghaladó fogyasztásról a Felhasználót a leolvasással egyidejűleg a Szolgáltató – Felhasználó aláírásával igazoltan tájékoztatja a Felhasználót.
3.4 A vízdíj elszámolás alapjául szolgáló vízmérők és a leszerelésüket megakadályozó 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.
3.5. A Felhasználó köteles a Szolgáltató tulajdonát képező vízmérő megőrzéséről gondoskodni illetve azt a fagyveszélytől és egyéb károsodástól megóvni. A vízmérő meghibásodásának észlelése esetén a Felhasználó köteles a Szolgáltatónak azt jelezni. A bejelentést követően a Szolgáltató 3 napon belül a vízmérő cseréjét megkísérli.
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.
3.6. A nem lakossági felhasználó által kért bekötés megvalósításához vagy a részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetőleg minősége igényelt javításához –a jogszabályban kivételektől eltekintve – a szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni. Amennyiben felhasználó a víziközmű-fejlesztési hozzájárulást nem fizeti meg, Szolgáltató jogosult a szolgáltatás megkezdését megtagadni, vagy meglévő szolgáltatás esetén azt szüneteltetni.

3.7. A nem lakossági felhasználó az adott felhasználási helyen a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésével a megvásárolt közműfejlesztési kvóta erejéig jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére.
3.8. Felhasználó jelen Szerződés megkötésekor a korábban megszerzett kontingens alapján a Szolgáltatási Szerződés IV. pontjában feltüntetett m^3/nap mennyiség felhasználására jogosult.
3.9 Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatási Szerződés IV. pontjában meghatározott m^3/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.
3.10 Jelen Szerződés szempontjából a Szolgáltatási Szerződés IV. pontjában rögzített m^3/nap mennyiség növelésének minősül, ha a Felhasználó bármely egymást követő havi leolvasás közti mennyiséggel a kontingenst túllépi.

4. Díjfizetés
4.1 Közműves ivóvízellátás esetében az elszámolás a bekötési vízmérő adatain alapul.
4.2 Felhasználó a szolgáltatásért folyamatosan díjat köteles fizetni.
4.3 A Felhasználó vállalja, hogy az igénybevett szolgáltatás díját a számla átadásakor vagy a számlán szereplő fizetési határidőben - készpénzben, átutalással, csoportos beszedési megbízás alapján - megfizeti. Felhasználó kérelme esetén részére indokolt esetben részletfizetési halasztási kedvezmény a Behajtási Szabályzatban foglaltak szerint biztosítható.
4.4 A Felhasználó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségére nincsen halasztó hatálya.
4.5 A Felhasználó személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új Felhasználó köteles a vízmérőállás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. Régi és új Felhasználó megegyezésének hiányában a Szolgáltató 1. 2. pont alapján jár el.

5. A közüzemi szerződés megszűnésének esetei
5.1 Adott felhasználási hely tekintetében a közüzemi szerződés megszűnik, ha
a) a felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre nézve a víziközmű-szolgáltató új közüzemi szerződést kötött,
b) a felhasználási hely megszűnt, vagy
c) a víziközmű-szolgáltató a közüzemi szerződést azonnali hatállyal felmondta.
A rendes felmondás szabályai
Szerződés felmondása a Felhasználó részéről
A közüzemi szerződést ivóvízellátás, szennyvízelvezetés esetén a Felhasználó, ha egyben az ingatlan tulajdonosa – az egyéb jogcímen használó pedig a tulajdonos hozzájárulásával, - 60 napos határidővel és írásban felmondhatja, amennyiben az ingatlanon nincs más Felhasználó vagy egyéb Felhasználó által igénybe vett közműves ivóvízszolgáltatás.
A megkötött mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználatot igénybevevő 30 napos határidővel felmondhatja.
Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről
A lakossági és 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 közüzemi szerződést felmondhatja.
Amennyiben a szerződés felmondása a szolgáltatás megszüntetését is eredményezi, a megszüntetés, illetve a szolgáltatás újraindításának költségei a Felhasználót terhelik.
A megkötött mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató két hónapon belüli díjtartozás esetén további 30 napos határidővel felmondhatja.

5.2 A közüzemi szerződést a víziközmű-szolgáltató azonnali hatályú felmondásának lehetőségei:
A víziközmű-szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- nem értesíti az előírt határidőben a Felhasználót a karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,
- a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg,
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,
- neki felróható módon olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi,
- továbbá ebben a dokumentumban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

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

6. A szolgáltatási díj késedelmes fizetésének, illetve meg nem fizetésének jogkövetkezményei

6.1 A szolgáltatás díjának késedelmes fizetése esetén a Felhasználó a késedelem idejére a Ptk. 301. § illetve 301/A.§. szerinti késedelmi kamatot köteles fizetni Szolgáltató részére.

6. 2. Lakossági felhasználóval szemben az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása csak az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv hozzájárulásával kezdeményezhető.

6.3. A víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó a lakossági felhasználóval szemben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására a víziközmű-szolgáltató a lakossági felhasználót előre értesíteti. Az értesítés és az intézkedési időszak között legalább 8 napnak el kell telnie. Az értesítésben a víziközmű-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 lakossági felhasználóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt.

6.3. Lakossági felhasználóval szemben a víziközmű-szolgáltató által végrehajtott közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetén a létfenntartási és közegészségügyi vízigények egyidejű biztosításával közterületi vízkivételi helyről vagy egyéb módon gondoskodni kell.

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

7. A vízmérő hitelesítése, rendkívüli vizsgálata

7. 1. Ha a felhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A víziközmű-szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni.

7.2. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjére a víziközmű-szolgáltató a tulajdonos költségén haladéktalanul köteles gondoskodni. Ha az ellenőrző vizsgálaton a fogyasztásmérő, a pontossági követelményeknek nem felelt meg, a hibát a felülvizsgálat kérésének időpontját megelőző utolsó számlázástól (részszámlától) kell számítani.

7.3. 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 a hibás mérés bejelentésének időpontjáig eltelt időszak, de legfeljebb 12 hónap.

7. 4. Ha a hibás mérés ténye kétséget kizáróan megállapítást nyert, a hibás méréssel érintett időszakban az elfogyasztott víz mennyiségét a hibás mérés időtartamának kezdetét megelőző 12 hónap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a hibás mérés időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni.

A 7.4. 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.

8. A bekötővezeték ellenőrzése, karbantartása, cseréje

A bekötővezeték a Szolgáltató tulajdonát képezi, így kötelezettsége és joga a Ptk. és a vízgazdálkodásról szóló 1995. LVII. törvény alapján a bekötővezeték használata, ellenőrzése, karbantartása, szükség szerinti cseréje, ezen belül a vízmérő ellenőrzése, karbantartása, szükség szerinti cseréje (egyoldalú intézkedéssel, jelen Szerződés módosítása nélkül) illetve leolvasása.

9. 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.

10. Felhasználó személyében történő változás szabályai

10.1 Ha Felhasználó a Szolgáltatási Szerződés III. pontja szerint kizárólagos tulajdonos, illetve résztulajdonos, és az ingatlan tulajdonjogát másra ruházza át, köteles az új tulajdonossal (résztulajdon esetén más társtulajdonossal), a jelen Szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket – különös tekintettel a díjfizetésre – átvállalni, az ingatlan címének, az átvállalás időpontjának, az ingatlan bekötési vízmérő állásának, illetve gyári számának feltüntetésével. Az átjelentést a régi és az új Felhasználó aláírásával is el kell látni. A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő károkért az elköltöző Felhasználó és az új Felhasználó egyetemlegesen felel.

10.2 A Szolgáltatási Szerződés III. pontja szerinti egyéb jogcímen használóval megszűnik a jelen Szerződés, ha az ingatlan tulajdonosa, vagy résztulajdonosa a Szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket új Szolgáltatási Szerződés kötésével átvállalja.

10.3 A Felhasználó kötelezi magát arra, hogy a jelen Szolgáltatási Szerződésben szereplő adataiban történő változást, Szolgáltató részére 15 napon belül bejelenti. Tudomásul veszi, hogy a változás bejelentésének elmulasztásából származó károkat, illetve a számla kézbesíthetetlensége miatt felmerülő fizetési késedelem jogkövetkezményeit, a Szolgáltató érvényesítheti.

11. Egyéb rendelkezések:

11.1 A Gyulán 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.
Jelen szerződés a Felhasználó közüzemi szerződés aláírását követően lép életbe.

11.2 Szerződő felek kijelentik, hogy a Szolgáltatási Szerződésben szereplő adatok a valóságnak megfelelnek.

11.3 Felhasználó kijelenti, 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.

11.4 Szerződő Felek jelen **Általános Szerződési Feltétellel** kikötik a Gyulai Városi Bíróság kizárólagos illetékességét.

11.5 Jelen Szolgáltatási Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári törvénykönyv, a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény**,** a Rendelet, a végrehajtására vonatkozó Gyula Város Önkormányzata Képviselő-testületének rendelete, és egyéb ide vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak. Amennyiben jelen Szerződés aláírását követően az ivóvíz-szolgáltatással és/vagy szennyvízelvezetéssel, kapcsolatban új jogszabály a jelen Szerződésben foglaltaktól kötelező jelleggel eltérően rendelkezik, a Szerződés tartalma automatikusan a jogszabályban írtak szerint módosul.

VII. EGYÉB MÁS KÖVETELMÉNYEK

A Szolgáltató a közműves ivóvízellátással és közműves szennyvízkezeléssel, mint közüzemi 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.

Gyula, 2013. május 2.

Daróczi László
ügyvezető igazgató
Gyulai Közüzemi Kft.

Gyulai Közüzemi Kft.
GYULA 1.

MELLÉKLETEK

ÜZLETSZABÁLYZAT

IVÓVÍZ SZOLGÁLTATÁS 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.) Korm. 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. 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről
5. 1990. évi XCIII. törvény az Illetékekről
6. 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről
7. 1991. évi IL. törvény a csődeljárásról, a felszámolási eljárásról és a végelszámolásról
8. 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról
9. 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról
10. 1997. évi CLV. törvény a Felhasználóvédelemről
11. 2000. évi C. törvény a számvitelről
12. 2003. évi XCII. törvény az adózás rendjéről
13. 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról
14. 123/1997. (VII. 18.) Korm. rendelet a vízbázisok, a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízilétesítmények védelméről
15. 201/2001. (X. 25.) Korm. rendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről
16. 219/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet a felszín alatti vizek védelméről
17. 220/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól
18. 24/1995. (XI. 22.) PM rendelet a számla, egyszerűsített számla és nyugta adóigazgatási azonosításáról, valamint a nyugta adását biztosító pénztárgép és taxaméter alkalmazásáról
19. 21/2002. (IV. 25.) KöViM rendelet a víziközművek üzemeltetéséről
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. 1/1995.(I.31.) KHVM rendelet 3. sz. melléklete

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.
A kérelemhez minden esetben mellékletként csatolni kell az eredeti, egy évnél nem régebbi Térképmásolatot.
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 2 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 vízhálózati tervek véleményezése személyesen vagy postai úton kérvényezhető.
A kérelmező az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:

- tervkísérő nyomtatvány két példányban – amely maga a kérelem, Kérelemnek tartalmaznia kell:
  - kérelmező neve, postai címe
  - 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap és földhivatali térképmásolat (Takarnet másolat is megfelel)
  - az 58/2013. (II.27.) Korm.rendelet 5. melléklete szerinti tervet
- Szolgáltató külön előírására hossz-szelvény és felhasználói egyenérték számítást.
- érvényes elvi nyilatkozat.

A tervek és az elvi nyilatkozatban foglaltak közötti eltérés, illetve egyéb 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.
Miután a tervek műszaki elbírálása – az esetlegesen sorra kerülő hiánypótlás vagy a kivizsgálási jegyzőkönyv alapján – megtörténik, megállapításra kerül az elbírálási díj mértéke, melyről nem személyes megkeresés esetén a Szolgáltató, a tervkísérő nyomtatvány és a tervdokumentáció egy példányával együtt, csekket küld a bejelentőnek.

Amennyiben a vízhálózati (belső gépészeti) tervek helyben véleményezhetők, a tervelbírálás díja a helyszínen befizethető.
A vízhálózati (belső gépészeti) tervek véleményezését a Szolgáltató díj ellenében végzi.
A díjak nagyságát a Szolgáltató saját hatáskörben állapítja meg.

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 tervek véleményezése személyesen vagy postai úton kérvényezhető.
A kérelmező az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:

- tervkísérő nyomtatvány két példányban – amely maga a kérelem, Kérelemnek tartalmaznia kell:
  - kérelmező neve, postai címe
  - 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap és földhivatali térképmásolat (Takarnet másolat is megfelel)
  - az 58/2013. (II.27.) Korm.rendelet 5. melléklete szerinti tervet
- Szolgáltató külön előírására hossz-szelvény és felhasználói egyenérték számítást.
- érvényes elvi nyilatkozat.

A tervek és az elvi nyilatkozatban foglaltak közötti eltérés, illetve egyéb 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.
Miután a tervek műszaki elbírálása – az esetlegesen sorra kerülő hiánypótlás vagy a kivizsgálási jegyzőkönyv alapján – megtörténik, megállapításra kerül az elbírálási díj mértéke, melyről nem személyes megkeresés esetén a Szolgáltató, a tervkísérő nyomtatvány és a tervdokumentáció egy példányával együtt, csekket küld a bejelentőnek.
Amennyiben a szennyvízhálózati (belső gépészeti) tervek helyben véleményezhetők, a tervelbírálás díja a helyszínen befizethető.
A szennyvízhálózati (belső gépészeti) tervek véleményezését a Szolgáltató díj ellenében végzi.
A díjak nagyságát a Szolgáltató saját hatáskörben állapítja meg.

4. Mellékvízmérő felszereléséhez szükséges terv
Az elkülönített vízhasználó új mellékvízmérő hely kialakításához és minden ingatlanon belüli vízhálózat átalakításához a Szolgáltató belső gépészeti tervet kér a kérelmezőtől. A mellékvízmérő felszerelésének egyik feltétele, hogy a Szolgáltató a belső gépészeti terveket véleményezze és elfogadja.
A tervek véleményezése személyesen vagy postai úton kérvényezhető.
A kérelmező az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:

- tervkísérő nyomtatvány két példányban – amely maga a kérelem, Kérelemnek tartalmaznia kell:
  - kérelmező neve, postai címe
  - 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap és földhivatali térképmásolat (Takarnet másolat is megfelel),
  - a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó valamint az ingatlan tulajdonosának hozzájárulása,

2. számú melléklet

- az 58/2013. (II.27.) Korm.rendelet 5. melléklete szerinti tervet

- Szolgáltató külön előírására felhasználói egyenérték számítást.
- érvényes elvi nyilatkozat.

A tervek és az elvi nyilatkozatban foglaltak közötti eltérés, illetve egyéb 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.
Miután a tervek műszaki elbírálása – az esetlegesen sorra kerülő hiánypótlás vagy a kivizsgálási jegyzőkönyv alapján – megtörténik, megállapításra kerül az elbírálási díj mértéke, melyről nem személyes megkeresés esetén a Szolgáltató, a tervkísérő nyomtatvány és a tervdokumentáció egy példányával együtt, csekket küld a bejelentőnek.
Amennyiben a vízhálózati (belső gépészeti) tervek helyben véleményezhetők, a tervelbírálás díja a helyszínen befizethető.
A vízhálózati (belső gépészeti) tervek véleményezését a Szolgáltató díj ellenében végzi.
A díjak nagyságát a Szolgáltató saját hatáskörben állapítja meg.

5. 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 vízhálózati tervek véleményezése személyesen vagy postai úton kérvényezhető.
A kérelmező az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:

- tervkísérő nyomtatvány két példányban – amely maga a kérelem, Kérelemnek tartalmaznia kell:
  - kérelmező neve, postai címe
  - 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap és földhivatali térképmásolat (Takarnet másolat is megfelel)
  - Az 58/2013. (II.27.) Korm.rendelet 5. melléklete szerinti tervet

A tervek és az elvi nyilatkozatban foglaltak közötti eltérés, illetve egyéb 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.
Miután a tervek műszaki elbírálása – az esetlegesen sorra kerülő hiánypótlás vagy a kivizsgálási jegyzőkönyv alapján – megtörténik, megállapításra kerül az elbírálási díj mértéke, melyről nem személyes megkeresés esetén a Szolgáltató, a tervkísérő nyomtatvány és a tervdokumentáció egy példányával együtt, csekket küld a bejelentőnek.
Amennyiben a vízhálózati (belső gépészeti) tervek helyben véleményezhetők, a tervelbírálás díja a helyszínen befizethető.
A vízhálózati (belső gépészeti) tervek véleményezését a Szolgáltató díj ellenében végzi.
A díjak nagyságát a Szolgáltató saját hatáskörben állapítja meg.

6. Szennyvízmennyiség-mérő telepítéséhez szükséges terv

Szennyvízmennyiség-mérő kialakításához és minden ingatlanon belüli szennyvízelvezetőhálózat átalakításához a Szolgáltató szennyvízhálózati (belső gépészeti) tervet kér a kérelmezőtől. A mérő felszerelésének egyik feltétele, hogy Szolgáltató a szennyvízhálózati (belső gépészeti) terveket véleményezze és elfogadja.
A szennyvízhálózati tervek véleményezése személyesen vagy postai úton kérvényezhető.

2. számú melléklet

A kérelmező az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:

- tervkísérő nyomtatvány két példányban – amely maga a kérelem, Kérelemnek tartalmaznia kell:
  - kérelmező neve, postai címe
  - 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap és földhivatali térképmásolat (Takarnet másolat is megfelel)
  - felhasználó nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a szennyvízmennyiség-mérő időszakos hitelesítéséről határidőn belül gondoskodik.

A tervek és az elvi nyilatkozatban foglaltak közötti eltérés, illetve egyéb 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.

Miután a tervek műszaki elbírálása – az esetlegesen sorra kerülő hiánypótlás vagy a kivizsgálási jegyzőkönyv alapján – megtörténik, megállapításra kerül az elbírálási díj mértéke, melyről nem személyes megkeresés esetén a Szolgáltató, a tervkísérő nyomtatvány és a tervdokumentáció egy példányával együtt, csekket küld a bejelentőnek.

Amennyiben a szennyvízhálózati (belső gépészeti) tervek helyben véleményezhetők, a tervelbírálás díja a helyszínen befizethető.

A szennyvízhálózati (belső gépészeti) tervek véleményezését a Szolgáltató díj ellenében végzi.

A díjak nagyságát a Szolgáltató saját hatáskörben állapítja meg.

7. Új bekötés létesítése

Új bekötés létesítése személyesen vagy postai úton kérvényezhető. A kérelem 6 hónapig érvényes.

A kérelmező az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:

- igénybejelentés,
- egy évnél nem régebbi Térképmásolat
- közterület-használati szerződés

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,
- tulajdonlap.

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 gazdálkodó szervezet 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 szolgáltatási szerződést, a vízmérőhely kialakításához szükséges típustervet (műszaki rajzot), valamint gazdálkodó szervezet esetében a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapítására szolgáló megállapodást.

2. számú melléklet

A közterület-bontási engedély megszerzéséhez szükséges közműegyeztetést a Felhasználó végzi. A Felhasználó erre a feladatra feljogosító képesítéssel rendelkező szaktervezőt bízhat meg.
A kérelmező feladata a vízmérőhely kialakítása.
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.
Az ügyfél a bekötés díját és adott esetben a víziközmű-fejlesztési hozzájárulást banki átutalással vagy személyesen a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáján lévő pénztárban fizetheti be.
Amennyiben a kérelmező a bekötés korábban megállapított díját, valamint adott esetben a víziközmű-fejlesztés díját befizette, szolgáltatási 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 önkormányzat 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.
Új bekötést a Szolgáltató díj ellenében létesít.

8. 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:
• gazdálkodó szervezet esetében a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetése,
• bekötés létesítése,
• valamint a Szolgáltató által egyedileg kért további feltételek teljesítése.
Az adatpontosítás érdekében a Szolgáltató helyszíni vizsgálatot kezdeményezhet, amelyről jegyzőkönyv készül.

2. számú melléklet

Amennyiben a közműnyilatkozat kiadásának sem műszaki, sem egyéb akadálya nem merül fel, a közműnyilatkozat kiadása megtörténik.
A közműnyilatkozatot a kérelmező átveheti személyesen, vagy a Szolgáltató postai úton juttatja el hozzá.
A közműnyilatkozat kiadását a Szolgáltató díjmentesen végzi.

2. számú melléklet

3.sz. melléklet

A GYULAI KÖZÜZEMI KFT. ADATVÉDELMI ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓJA

A Gyulai Közüzemi Kft. (társaság) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Inftv.) alapján, az ügyfélkapcsolatban álló személyek adatainak tekintetében adatkezelőnek minősül.

Adatkezelés nyilvántartási száma: 3499-0001
Adatvédelmi felelős: Guti András

A társaság ügyfél-nyilvántartása a közüzemi jogviszony, ill. a mellékszolgáltatási jogviszony keletkezéséhez (ideértve a bekötési kérelmeket is), fenntartásához (ideértve kárelhárítás, díjbeszedés is) , megszűnéséhez (ideértve a bekötések megszüntetését is) szükséges adatok/tények gépi és manuális dokumentálására szolgál, melynek jogszabályi alapját 2012. június 30. napjáig a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény, ezt követően a víziközműszolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény, a Polgári Törvénykönyv általános és a közüzemi szerződésekre vonatkozó különös rendelkezései, továbbá a 58/2013. (II. 27.) Kormányrendelet adják.

A fenti kötelező adatkezelésen túlmenően a társaság csak az ügyfél hozzájárulásával, annak önkéntes adatszolgáltatása alapján végez adatkezelést.

A társaság nem kezel különleges ügyfél-adatot.

A társaság egyes részfeladatok elvégzésére (pl.: vízmérő cseréje) időszakosan adatfeldolgozót vesz igénybe. Az adatfeldolgozó olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a társaság írásos, az adatvédelmi törvény által megkívánt garanciákat tartalmazó megbízása – beleértve a jogszabályi rendelkezés alapján történő megbízást is – alapján személyes adatok feldolgozását végzi.
Az adatvédelem körében a társaság feladata az adatalanyok magánszférájának védelme, ezen belül különösen az általa kezelt természetes személyekre vonatkozó személyes adatok körének, az adatkezelés módjának meghatározása, az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményei érvényesülésének biztosítása, valamint az ügyfél-adatokhoz való jogosulatlan hozzáférés, az adatok megváltoztatásának és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalának megakadályozása.
A társaság, illetőleg tevékenységi körében az általa megbízott adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek az Inftv., valamint az egyéb adat- és titokvédelemi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

A társaság az adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozás, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

A társaság az adatbiztonsági rendszabályok érvényesítése érdekében a szükséges intézkedéseket mindenkor megteszi mind a manuálisan kezelt, mind a számítógépen tárolt és feldolgozott személyes adatok biztonsága érdekében.
A társaság Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata értelmében a társaságon belül az ügyfelek személyes adatai – a feladat elvégzéséhez szükséges mértékben és ideig – csak olyan szervezeti egységekhez továbbíthatók, amely az ügyféllel fennálló jogviszony alapján adminisztratív, szervezési, kivitelezési feladatokat látnak el.

A társaság feladata ügyfelei részére biztosítani az Inftv.-ben meghatározott jogokat, így:

- ✓ a saját személyes adatok kezeléséről írásbeli kérésre tájékoztatást adni,
- ✓ a saját személyes adat helyesbítését kérelemre elvégezni,
- ✓ amennyiben annak feltételei fennállnak, az ügyfél írásbeli kérelmére elvégezni a személyes adatok törlését vagy zárolását.

Az ügyfél a személyes adataira vonatkozó mindennemű kérelmét a társaság ügyfélszolgálatán vagy levélben terjesztheti elő.

Az ügyfélszolgálat aktuális elérhetősége a társaság internetes honlapján megtalálható.

3. számú melléklet