

Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.
8500 Pápa, Vízmű u. 2.

ÜZLETSZABÁLYZAT

Egységes szerkezetben

Üzletszabályzat hatályos: 2012. július 1-től

- Az Üzletszabályzatot jóváhagyta a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a 2141/2013. számú határozatával 2013. december 12-én.
- Az Üzletszabályzatban átvezetésre kerültek az 58/2013. (II.27.) Korm. rendeletet módosító 292/2014. (XI. 26.) Korm. rendelet előírásai.
Az átvezetéssel kiegészített Üzletszabályzat hatályos 2015. április 1-től.
- Az átdolgozott Üzletszabályzatot a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal 2017. hó... napján jóváhagyta a számú határozatával.
Az átdolgozott Üzletszabályzat a jóváhagyás napjától hatályos.

Engedélyezte:

dr. Lukács Endre
Vezérigazgató

TARTALOMJEGYZÉK

1. ÁLTALÁNOS ADATOK	4. oldal
1.1. Az üzletszabályzat célja és hatálya	4. oldal
1.2. Az üzletszabályzattól eltérő egyedi feltételek	4. oldal
1.3. A cég adatai.....	4. oldal
1.4. A cég bemutatása	5. oldal
1.5. A víziközmű-szolgáltatás alapfogalmai	5. oldal
2. SZOLGÁLTATÁS BEMUTATÁSA	11. oldal
2.1. Az üzemeltetési szabályzatok tartalmazzák	11. oldal
2.2. Ivóvízellátás	12. oldal
2.3. Az ivóvízellátás biztonsága	12. oldal
2.4. Váratlan üzemzavarok a szolgáltatásban.....	13. oldal
2.5. Szennyvízelvezetés- és tisztítás.....	13. oldal
2.6. A szolgáltatás minősége, környezetvédelem.....	14. oldal
3. KÖZSZOLGÁLTATÁSI JOGVISZONY	15. oldal
3.1. A közmű törzshálózatba bekötés szabályai	17. oldal
3.2. A vízmérőhely kialakításának szabályai	17. oldal
3.3. A szennyvízbekötés szabályai	18. oldal
3.4. A törzshálózati ivóvíz bekötés	19. oldal
3.5. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás.....	20. oldal
3.6. Mellékvízmérő létesítése	22. oldal
3.7. Locsolómérő létesítése	23. oldal
3.8. A szennyvízmennyiség-mérés	23. oldal
3.9. Illegális bekötések felderítése	24. oldal
4. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS.....	25. oldal
4.1. Új felhasználási helyen a szerződés megkötése	25. oldal
4.2. A Szolgáltató szerződéses kötelezettségei	26. oldal
4.3. A Felhasználó szerződéses kötelezettségei	28. oldal
4.4. A Felhasználó személyének változása (hatályos 2017. június 30-ig)	30. oldal
4.4. A Felhasználó személyének változása (hatályos 2017. július 01-től).....	31. oldal
4.5. A víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, visszaállítása.	32. oldal
4.6. A szolgáltatás szüneteltetése a Felhasználó kérelmére	34. oldal
4.7. A közszolgáltatási szerződés megszűnése, megszüntetése	35. oldal
4.8. Szerződéses viták és rendezésük módja	36. oldal
4.9. Adatvédelem.....	37. oldal
5. VÍZMÉRÉS.....	38. oldal
5.1. A vízmérők fajtái.....	38. oldal
5.2. Fogyasztásmérők hitelessége, kalibrálása és cseréje.....	38. oldal
5.3. Elszámolás meghibásodás, hibás mérés és mérési eredmények hiánya esetén.....	40. oldal
5.4. Ellenőrzés	41. oldal
6. VÍZMÉRŐ LEOLVASÁS	43. oldal

6.1. Vízmérők leolvasásának szabályai	43. oldal
6.2. Egyéb elfogadott vízmérő leolvasások	44. oldal
6.3. Eredménytelen Szolgáltatói leolvasás	44. oldal
6.4. A Felhasználó által teljesítendő leolvasás és bejelentés szabályai	44. oldal
7. ELSZÁMOLÁS	45. oldal
7.1. A díjszámítás alapja	45. oldal
7.2. Saját célú vízkivételi mű	45. oldal
7.3. Mérőeszköz hiányában történő elszámolás	45. oldal
7.4. Házi ivóvízhálózat meghibásodása esetén	46. oldal
7.5. Számlakészítés	47. oldal
7.6. Számlakészítés gyakorisága	47. oldal
7.7. Üzletpolitikai kedvezmények	47. oldal
8. SZÁMLAFIZETÉS, HATÁRIDŐK	49. oldal
8.1. Számlák fizetése	50. oldal
8.2. Fizetési határidők	51. oldal
8.3. Késedelmes fizetés	51. oldal
8.4. Hátralékok behajtása	51. oldal
8.5. Részletfizetés	51. oldal
8.6. A védendő felhasználókra vonatkozó szabályok	52. oldal
9. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	57. oldal
9.1. Elérhetőségek	57. oldal
9.2. Ellátott feladatok	57. oldal
9.3. Panaszügyintézés	58. oldal
9.4. A Szolgáltató ügyfélszolgálati tevékenységére vonatkozó minőségi köv. .	60. oldal
9.5. Egyéb ügyfélszolgálati tevékenység	60. oldal
9.6. Felhasználó képviselőre vonatkozó rendelkezések	61. oldal
10. EGYÉB RENDELKEZÉSEK	62. oldal
10.1. Külön díjas tevékenységek	62. oldal
11. NYOMTATVÁNYOK	63. oldal
12. MELLÉKLETEK	65. oldal

1. ÁLTALÁNOS ADATOK

1.1. Az üzletszabályzat célja és hatálya

Az üzletszabályzat az érvényben lévő jogszabályokban, rendeletekben rögzített szabályozások szerint meghatározza a szolgáltatóra vonatkozó előírásokat és a szolgáltatáshoz kapcsolódó szerződéses feltételeket. A víziközmű-szolgáltatást szabályozó jogszabály listát az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

A szabályzat hatálya a Vízmű vízjogi engedélyeiben meghatározott működési területekre, a szolgáltatást igénybe vevő Felhasználókra és a Vízműre, mint Szolgáltatóra terjed ki.

A Vízmű működési területét, az ellátott településeket a **2. sz. melléklet**, míg a Vízmű szervezeti felépítését a **3. sz. melléklet** tartalmazza.

Az üzletszabályzatot, mint általános szerződéses feltételrendszert a szolgáltatást befolyásoló jogszabályi változás esetén módosítani szükséges. A módosításról az 58/2013. (II. 27.) Kormányrendeletben előírt közzétételi módon (honlap, ügyfélszolgálati iroda) a Szolgáltató köteles a Felhasználókat tájékoztatni és véleményezési lehetőséget biztosítani számukra. A módosított Üzletszabályzat-tervezetet a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal hagyja jóvá, a jóváhagyás napját követően lép hatályba, és a jóváhagyó határozatban rögzített időpontig marad hatályban.

1.2. Az Üzletszabályzattól eltérő egyedi feltételek:

Amennyiben az Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdések merülnek fel, úgy a Felhasználókkal kötött közszolgáltatási szerződés valamint a Polgári Törvénykönyv, a 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű szolgáltatásról, az 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet és a vonatkozó jogszabályok előírásai az irányadók.

A Szolgáltató Igazgatósága üzletpolitikai megfontolásból egyes Felhasználók részére az Üzletszabályzattól eltérő – kedvezőbb – feltételeket is engedélyezhet. E feltételeket a Szolgáltató honlapján – az adatvédelmi szabályok betartása mellett - közzéteszi.

1.3. A cég adatai:

A cég neve: Pápai Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság

A cég rövidített neve: Pápai Vízmű Zrt.

A szabályzatban a továbbiakban: Vízmű, illetve Szolgáltató.

Székhely:

8500 Pápa Vízmű u. 2.

Hibabejelentés: 89/510-641

A diszpécserszolgálat az év minden napján a nap 24 órájában fogadja a Felhasználó észrevételeit, hibabejelentéseit.

Központ: 89/313-455

Ügyfélszolgálat:

Tel.: 89/510-630

Fax: 89/510-640

Ügyintézési idő: hétfő, kedd, szerda 8-14, csütörtök 8-20, péntek 8-14

E-mail: info@papaivizmu.hu (on-line ügyintézés is ezen a címen)

Műszaki ügyfélszolgálat:

Tel.: 89/510-635

Fax: 89/510-640

Ügyintézési idő: kedd, szerda 8-11, csütörtök 11-14

Telephely:**Szennyvíztisztító telep**

8500 Pápa, Szabó D. u. 36.

Tel.: 89/322-704

Fax: 89/511-362

E-mail: diszpecser@papaivizmu.hu**Vizsgáló laboratórium**

8500 Pápa, Szabó D. u. 36.

Tel.: 89/511-360

Fax: 89/511-362

E-mail: papalabor@papaivizmu.hu**1.4. A cég bemutatása**

1898.július 28.- 1960.szeptember 27-ig Pápa Város Vízműve látta el a város lakosságát a tapolcafői forrásokból nyert kiváló minőségű ivóvízzel.

1960-ban a Városi Vízművet beolvasztották a Veszprém Megyei Víz- és Csatornamű Vállalatba.

1996. január 1-én 31 önkormányzat alapításával létrejött a Pápai Víz-és Csatornamű Rt., mint a Veszprém Megyei Víz- és Csatornamű Vállalat egyik jogutódja. A részvénytársaságot alapító önkormányzatok döntése a rendszerváltozás adta lehetőségek miatt jöhetett létre. Az önkormányzatok hozzájutottak a víziközmű tulajdonhoz és meghatározhatták, hogyan kívánják - mint tulajdonosok – működtetni a Pápai Vízmű Rt.-t. Az volt a törekvés, hogy a társaság a rendelkezéseknek megfelelően minél alacsonyabb díjakkal tudja biztosítani a folyamatos, magas színvonalú ivóvíz szolgáltatást, a használt víz elvezetését és annak tisztítását. A vízszolgáltatás története során sok-sok feladatot kellett megoldani (a fogyasztás növekedése miatti kapacitásbővítést, a nyomásfokozást, a magas épületek víznyomás-problémáját, a bauxitbányászat okozta vízhozam csökkenést, stb.) Ez a múlt is kötelezi a céget arra, hogy a mai elvárásoknak is megfelelően, továbbra is zavartalanul biztosítsa az éltető ivóvizet minden háztartásba, megőrizze a vízbázisokat és úgy üzemeltesse a szennyvíztisztító telepeket, hogy a szennyvíztisztítás során a természetbe visszajutott víz minőségi mutatói megfeleljenek a vonatkozó rendelet előírásainak. A szolgáltatási terület teljes csatornázottsága a cél (Pápa 100 százalékosan csatornázott). Jelenleg a szolgáltatási terület csatornázottsága 70 százalékos. Négy szennyvíztisztító telepet működtet a cég, amiből három regionális.

A tulajdonviszonyok az évek múltával többször változtak. Legutóbb a Víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. számú törvény új fejezetet nyitott a vízi közművek tulajdonviszonyaiban. A cég az eddig társasági tulajdonként kezelt víziközműveket visszaadta az önkormányzatok tulajdonába. Ez volt a fent említett törvény előírása, így a szolgáltatási terület önkormányzatai a teljes közművagyon tulajdonosai lettek 2013. január 1-jétől.

1.5. A víziközmű-szolgáltatás alapfogalmai

alapidj: a víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj;

átadási ár: a víziközműves kapcsolódó szolgáltatás ellenértéke, a víziközmű rendszerek között az átadott víz ára vagy az átvett szennyvíz kezelési díja;

átadási pont: a víziközmű törzshálózat azon része, amely beépített mérőberendezés, elzáró szerelvény és mintavételi lehetőség útján biztosítja két víziközmű-rendszer kapcsolatát, valamint az összekapcsolt víziközmű-rendszerek üzemeltetése során az ivóvízátadás, - átvétel és a szennyvízátadás, - átvétel mennyiségi és minőségi elszámolásának műszaki feltételeit.

átadott szennyvíz: a víziközmű-szolgáltató által másik víziközmű-szolgáltatónak szennyvízelvezetési és - tisztítási céllal átadott szennyvíz;

átadott víz: a víziközmű-szolgáltató által más víziközmű-szolgáltató részére nyújtott szolgáltatás keretében átadott ivóvíz;

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

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

bekötési vízmérő: a felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz-bekötővezeték végpontjára telepített mérő,

beszerzési szabályzat: a vízi közművek működtetéséhez szükséges eszközök, anyagok és tárgyak folyamatos rendelkezésre állásának biztosítására vonatkozó előírás;

csatlakozó hálózat: több felhasználási hely ivóvizét az ivóvíz-bekötővezeték végpontjától a házi ivóvízhálózatokba szállító vízvezeték-hálózat (csatlakozó ivóvízhálózat), vagy több felhasználási hely szennyvizét a házi szennyvízhálózatból a szennyvíz-bekötővezeték végpontjáig szállító vezeték-hálózat (csatlakozó szennyvízhálózat), amely az érintett felhasználási helyek szerinti ingatlantulajdonosok közös tulajdonát képezi,

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

egyéb víz: a szennyvíz törzshálózatba bocsátott települési, háztartási vagy ipari szennyvíznek nem minősülő, a víziközmű-szolgáltató hozzájárulásával bebocsátott használt víz;

elkülönített felhasználói hely: felhasználási helyen belül minden, önálló vízhasználattal rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény;

elkülönített vízhasználó: az elkülönített felhasználói hely tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója;

elszámolási időszak: szerződésben, Üzletszabályzatban megállapított, az elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak;

ellátási terület: olyan, települési közigazgatási területtel vagy területekkel egyértelműen behatárolható terület, amelyen belül a Felhasználók részére az adott víziközmű-szolgáltatást ugyanaz a víziközmű-szolgáltató végzi,

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

felhasználó: a víziközmű-szolgáltatást 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,

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;

b) szennyvízmennyiség-mérő: a szennyvízhálózatba beépített – az áramló szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgáló – kalibrált mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait is;

c) telki vízmérő: a felhasználási helyről a szennyvíz törzshálózatba vezetett mindazon vizek mennyiségének meghatározására szolgáló, a gyártó előírásai szerint beépített, hitelesített mérőeszköz – ide nem értve a bekötési vízmérőt, a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőt és a locsolási vízmérőt – amely a saját célú ivóvízműből, saját célú kútból vagy más, a felhasználási helyen keletkező természetes vízforrásból származó víz térfogatát méri;

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

gazdálkodó szervezet: a polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet,

gyermekintézmény: a) a nemzeti köznevelésről szóló törvény szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai nevelési-oktatási intézmény, konduktív pedagógiai intézmény, és az ezekhez tartozó kollégium, ha

aa) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

ab) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos köznevelési szerződéssel rendelkezik;

b) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti bölcsődei ellátást nyújtó intézmény és szolgáltató, napközbeni gyermekfelügyelet, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet, ha

ba) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

bb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik;

háztartási szennyvíz: rendszeres emberi tartózkodás céljára szolgáló területről származó szennyvíz, ami az emberi anyagcseréből és háztartási tevékenységből származik, és nem tartalmaz talajvizet vagy csapadékvizet, továbbá nem minősül veszélyes hulladéknak;

házi ivóvízhálózat: a felhasználási hely ivóvízfogyasztását biztosító – az ingatlan alkotórészét képező – vezeték, amely a vízkivételi helyig szállítja a vizet, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen vízmérő berendezés elhelyezésére szolgáló akna),

házi szennyvízhálózat: a felhasználási helyen keletkező szennyvíz összegyűjtését szolgáló – az ingatlan alkotórészét képező – vezeték, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen szennyvízmennyiség-mérő, szennyvízmennyiség-ellenőrző akna, szennyvíz-előkezelő mű),

házikert: az ingatlan egybefüggő beépítetlen, legfeljebb 2000 négyzetméter alapterületű kerthasználatú területrésze, amelyen nem üzletszerű gazdálkodási tevékenység valósul meg;

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 megfelelően – az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízmérő szakszerű beépítését, működtetését és ellenőrzését;

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

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

a) bekötési vízmérő esetében

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

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

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

ivóvíz-törzshálózat: olyan a víziközmű-rendszer részét képező hálózat, amely az ivóvíz-főnyomóvezetékéből, az erre kapcsolt elosztóvezetésekből és ezek berendezéseiből áll,

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

közműves ivóvízzel ingatlanon belül ellátott: a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan;
közműves ivóvízzel ingatlanon kívül ellátott: az, akinek lakhelyének legfeljebb 150 méteres körzetén belül, közterületen közkifolyón keresztül közüzemi ivóvízzel ellátott ivóvízvételi hely található;

közműfejlesztési kvóta : víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolni kívánt ingatlanhoz a víziközmű-szolgáltató által a közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett részére biztosított vagy biztosítandó kapacitás, amelynek mértékegysége: m³/nap,

közterületi vízvételi hely: lakossági ivóvíz-fogyasztás biztosítására, különösen korlátozás és felfüggesztés esetén, vagy rendkívüli helyzetben tűzivíz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízi létesítmény;

lajstrom: a közérdekű üzemeltetési feladatok ellátására önként vállalkozó víziközmű-szolgáltatókról a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) által vezetett olyan nyilvántartás, ami tartalmazza a víziközmű-szolgáltatók nevét, székhelyét és képviselőjének nevét;

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 vízközmű-szolgáltatást, valamint a társasház és a lakásszövetkezet,

mellékszolgáltatási szerződés: az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közszolgáltatási szerződés;

mellékvízmérő: a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített ivóvízhasználat mérésére szolgáló mérő,

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

műszakilag rendelkezésre álló szennyvízcsatorna: az ingatlant határoló közterületen található szennyvízelvezető törzshálózat, amelybe a házi szennyvízhálózat bekötése gravitációsan, kényszer áramoltatású szennyvízelvezetés esetén házi beemelő vagy vákuumszelep közbeiktatásával biztosítható;

nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-bebocsátási pont: a szennyvíz törzshálózatnak vagy szennyvíztisztító telepnek e célra kijelölt és kialakított része, amely vízjogi üzemeltetési engedéllyel rendelkezik;

nyíltárkos bemérés: a víziközmű-hálózat vezetékai és műtárgyai természetben azonosítható pontjainak nyílt munkaárokban geodéziai mérési technológiával történő bemérése EOV rendszerben;

nyomáspróba: zártszelvényű, 1 bar-nál nagyobb nyomás alatti folyadékszállító hálózatok minőségvizsgálatára előírt módszer;

rendszerfüggetlen vízi közmű-elem: a víziközmű olyan nem egyedi gyártású berendezése, alkotórésze, amely a víziközműtől állagsérelem nélkül elválasztható és a víziközmű-hálózaton vagy a víziközmű-hálózatok között – alkalmazási céljára figyelemmel – szabadon áthelyezhető (így különösen fogyasztásmérő berendezés, szennyvíz átemelő szivattyú, irányítástechnikai berendezés),

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

szennyvíz-bekötővezeték: a szennyvízgyűjtőhálózat és a házi szennyvízhálózat vagy a csatlakozó szennyvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, a szennyvíztörzshálózat részét képező vezeték tartozékaival, amely a felhasználási helyen keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés esetében a csapadékvizeknek a szennyvíz-törzshálózatba történő bevezetésére szolgáló vezeték,

szennyvíz törzshálózat: olyan, a víziközmű-rendszer részét képező hálózat, amely a szennyvíz főgyűjtőből, az erre kapcsolt mellékgyűjtőkből és ezek berendezéseiből áll;

szennyvíz előtisztító (előkezelő) berendezés: a szennyvízelvezető mű káros szennyezésének megelőzését szolgáló műtárgy (vízilétesítmény), amely a szennyvíz-bebocsátási hely előtt – a vízjogi engedélyben illetve jogszabályban előírt minőségűre tisztítja – a szennyvizet;

szennyvíz-elvezetési hely: az a szennyvíz törzshálózatba bekapcsolt ingatlan, illetve azon belül mindazon elkülönített felhasználási hely, amelyeknek vízhasználata mellékszolgáltatási szerződés alapját képező mellékvízmérővel mért, és szennyvizei elvezetését a házi szennyvízhálózat biztosítja;

szennyvíztisztító telep: a víziközmű szennyvíztisztítási feladatait szolgáló önálló része, amely szennyvíz mechanikai, biológiai esetleg harmadik tisztítási fokozattal történő tisztítását biztosítja, a kapcsolódó iszapkezelési technológiával, ide nem értve a biogáz hasznosító üzemet,

szolgáltatási díj: a víziközmű-szolgáltatás igénybevételénektől ellenértékeként a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vksztv.) szerint fizetendő díj;

szolgáltatási pont:

a) **ivóvíz-szolgáltatási pont:**

- az ivóvíz-bekötővezetéknek a Felhasználó felőli végpontja,
- a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont,
- 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 - zártos beépítés esetén az épület külső falsíkja, - nem zártos 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 közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont, bd) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont, be) a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja;

szolgáltatott ivóvíz: közszolgáltatási jogviszony keretében a Felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételvezetés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz;

tartós adathordozó: olyan informatikai eszköz, amely birtokosa számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő elektronikus megjelenítését;

települési szennyvíz: háztartási, vagy háztartási és ipari szennyvíz, továbbá egyesített elvezető rendszer esetén ezek csapadékvízzel kepződött keveréke;

új üzem: olyan üzem, amely az 58/2013. (III.27) Korm.rend hatálybalépését követően

- kezdi meg működését, - kezdi meg a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló 220/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében meghatározott anyagok (a továbbiakban: Szennyezőanyag lista) felhasználásával járó tevékenységét, vagy - legalább 20%-kal tartósan megnöveli az e rendelet hatálybalépését megelőző időszakhoz képest a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagok felhasználását;

üzem: az a természetes vagy – a lakásszövetkezetek kivételével – jogi személy, aki (amely) a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagot használ, továbbá a Szennyezőanyag listában meg nem jelölt anyagokat a küszöbérték 10%-át elérő mértékben bocsát be a közműves szennyvízelvezető műbe;

védendő felhasználó: az a természetes személy felhasználó, ideértve a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználót, valamint a fogyatékkal élő felhasználót is, aki jogszabályban meghatározott szociális helyzete alapján a víziközmű-szolgáltatásban megkülönböztetett feltételek szerint vehet részt,

fogyatékkal élő felhasználó: a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti,

víziközmű-hálózat: az ivóvíz-törzshálózat, a szennyvízelvezető törzshálózat a kapcsolódó vízi közmű rendszer elemek, valamint az ivóvíz és a szennyvíz bekötővezetékek együttesen;

víziközmű-szolgáltató: hatályos víziközmű-szolgáltatói engedéllyel rendelkező gazdasági társaság;

víziközmű-szolgáltatás: közszolgáltatási szerződés keretében nyújtott közműves ivóvízellátás és ahhoz kapcsolódó tűzvíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás, ide értve az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetést is (a továbbiakban együtt: víziközmű-szolgáltatási ágazatok)

víz zárósági próba: az épített, zárt szelvényű, gravitációs elven működő folyadékszallító hálózatok és tároló medencék minőségvizsgálatára előírt módszer

víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan: az az ingatlan vagy ingatlanrész

- amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvízellátásra lehetőséget kínál, vagy
- amelyen – a keletkező szennyvíz részben vagy egészben történő elvezetése érdekében a szennyvíz-bekötővezetékhez csatlakozva, a házi szennyvízhálózat, vagy a csatlakozó szennyvízhálózat és a házi szennyvízhálózat kiépült.

víziközmű üzemeltetése: a víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a víziközmű-szolgáltató által végzett mindazon tevékenységek összessége, amelyek a jogszabályokban és az üzemeltetési szerződésben előírt követelmények teljesítése érdekében okszerűen merülnek fel,

víziközműves kapcsolódó szolgáltatás: szerződés alapján a víziközmű-szolgáltató által más víziközmű-szolgáltató részére nyújtott ivóvíz-értékesítési vagy szennyvízelvezetési és –tisztítási szolgáltatás.

2. A SZOLGÁLTATÁS BEMUTATÁSA

Az ivóvíz-ellátás, a szennyvíz-elvezetés és –tisztítás folyamata közszolgáltatásnak minősül. A Szolgáltató cég kötelessége, hogy a vízmű kutakat, a szennyvíz elvezető rendszert és a szennyvíztisztító telepeket üzemszerűen működteti, a víziközmű-hálózatba bekötött ingatlan használójának üzemszerűen ivóvizet szolgáltat és a keletkező szennyvizet elvezeti, illetve összegyűjti, a szennyvíztelepre juttatott szennyvizet olyan módon megtisztítja, hogy a tisztított víz minősége megfeleljen a vonatkozó rendelet előírásainak. Amennyiben a víziközmű-rendszer teljesítőképessége korlátozottá válik, elsősorban a lakossági Felhasználók igényeit elégíti ki a Szolgáltató.

A Vízmű kezelésében levő minden víziközműre vonatkozóan üzemeltetési szabályzatot készített, a működtetéseket a szabályzatban rögzített előírások szerint végzi elsősorban a biztonságos, hatékony, megbízható üzemeltetés szempontjait előtérbe helyezve.

2.1. Az üzemeltetési szabályzatok tartalmazzák

- a biztonságos, szakszerű üzemeltetési és a technológiai folyamatokra,
- az időszakos ellenőrzésekre és vizsgálatokra,
- a biztonságtechnikai, balesetelhárítási, közegészségügyi-, környezet- és természetvédelmi rendszabályokra,
- a személyi és tárgyi feltételekre,
- az előzetes és időszakos egészségügyi vizsgálatokra vonatkozó előírásokat.

Az üzemeltetési szabályzatok a közcélú ivóvízművek, valamint a közcélú szennyvízelvezető és –tisztító művek üzemeltetése során teljesítendő vízügyi és vízvédelmi szakmai követelményekről, vizsgálatok köréről, valamint adatszolgáltatás tartalmáról szóló 16/2016.(V.12.) BM rendelet és a „Víziközmű üzemeltetési szabályzata tartalmi előírások” című műszaki irányelv alapján készültek.

A szabályzatok elkészítésénél felhasznált elvek:

- az ellátásbiztonság elve: a víziközmű-szolgáltatás kialakítása, fejlesztése tekintetében azt a műszaki, közgazdasági és szervezeti megoldást kell előnyben részesíteni, amely a Felhasználók egészséges ivóvízzel való ellátását nagyobb üzemi biztonság mellett – szakmailag megalapozott ismeretek, várakozások alapján – legalább egy település közigazgatási területén belül egységesen működtethető vízvezeték-hálózatként folyamatosan és hosszú távon képes biztosítani; továbbá a szennyvízelvezetés és-tisztítás körében felmerülő műszaki és környezeti kockázatokat az ésszerűen elvárható minimumra csökkenti.
- az ellátási felelősség elve: a törvényben meghatározottak szerint a települési önkormányzat (az ellátásért felelős) kötelessége és joga gondoskodni a közműves ivóvízellátással és a közműves szennyvízelvezetéssel és - tisztítással kapcsolatos víziközmű-szolgáltatási feladatok elvégzéséről,
- a szolgáltatói felelősség elve: a víziközmű-szolgáltató az üzemeltetési szerződés hatálya alatt az ellátási területen a víziközmű-szolgáltatás nyújtásáról a törvény előírásai szerint gondoskodik; a szolgáltatói felelősség körében a víziközmű-szolgáltató a rábízott víziközmű-szolgáltatás keretében – a víziközmű-rendszer teljesítő képességének mértékéig – fogadja a víziközmű-rendszerre rácsatlakozni kívánó természetes és jogi személyek, jogi személyiség nélküli jogalanyok igényeit, a Felhasználóknak ivóvizet szolgáltat, elvégzi a felhasználási helyen keletkező szennyvizek összegyűjtését, elvezetését és tisztítását,
- a szennyező fizet elve: a víziközmű-szolgáltatás pénzügyi, gazdasági és jogi feltételrendszerét olyan módon kell kialakítani, hogy amennyiben megállapítható a szennyező személye, úgy az általa okozott környezeti terhelés költségeit ő térítse meg,
- a természeti erőforrások kíméletének elve: a víziközmű-szolgáltatás kialakítása és fejlesztése tekintetében azt a műszaki, közgazdasági és szervezeti megoldást kell előnyben részesíteni,

amely a természeti erőforrások védelmét, így különösen az ivóvíznyerő források és készletek, valamint a tisztított szennyvíz-befogadók hosszú távú, fenntartható igénybevételét szolgálják.

2.2. Ivóvízellátás

Ez a szolgáltatás a víz kitermelésével, tisztításával, szállításával, a víz nyomásának fokozásával, a víz tárolásával és a víz elosztásával foglalkozó feladatok összességét jelenti. A víz kitermelése védett rétegvízű mélyfúrású kutakból és karsztvíz kutakból történik figyelembe véve a vízbázisok védelmi előírásait. Az adott vízbázis területén belül szükség szerinti vízkezelés folyik (vastalanítás, ammóniamentesítés, gáztalanítás, fertőtlenítés). Az ivóvíz kezelését a 201/2001. (X. 25.) Kormányrendeletben előírt vízminőségi határértékeknek megfelelően kell végezni.

Az ivóvíz szállítása a fő- és távvezetéseken keresztül történik, így jut a Felhasználók bekötő vezetékéhez.

Amennyiben a jogszabályban előírt 1,5-6 bar nyomás érték a Felhasználó vezetékén nem biztosított a gravitációs úton eljuttatott vízvezetéken, úgy nyomásfokozó szivattyúkkal, magastározókkal (glóbusz, víztorony, tárolómedence) kell kiegészíteni a vízszállítás folyamatát. Ezek a megfelelő nyomást biztosító megoldások a szolgáltatás költségnövelő tényezői.

2.3. Az ivóvízellátás biztonsága

A Szolgáltató az ivóvízellátást 1,5-6 bar nyomáson köteles biztosítani. A szolgáltatás szüneteléséről, korlátozásáról a honlapon értesít a Szolgáltató, valamint a szűk felhasználói kört közvetlenül egyedileg értesíti (postaláda, lépcsőházi értesítő, becsengetés stb.). Nagyobb vízszolgáltatási szünetről a honlapon kívül a helyi médiában értesít. A szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése időtartamára mobil vízszállító járművek és mobil áramfejlesztő eszközök állnak rendelkezésre. A szolgáltatás csak abban az esetben függeszthető fel, illetve korlátozható, ha a víziközmű-szolgáltató a Felhasználót a korlátozás, illetve felfüggesztés időszaka előtt 8 nappal értesítette. Ebben az értesítésben a szolgáltató köteles azt az 5 munkanapot megjelölni, amikor a felfüggesztést, korlátozást végre akarja hajtani. A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás akkor biztosított, ha az ivóvízellátás legalább 20 l/fő/nap mennyiségben a lakóhelytől számítottan legfeljebb 150 méter, közterületen megteendő távolságon belül elérhető.

Ha a közműves ivóvízellátás előre tervezett 12 órán át, üzemzavar esetén 6 órát meghaladóan, de kevesebb, mint 12 órán át szünetel, a víziközmű-szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről legalább 10 liter/fő/nap mennyiségben köteles gondoskodni. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén legalább 20 liter/fő/nap, 24 órát meghaladóan legalább 30 liter/fő/nap ivóvízmennyiséget biztosít a víziközmű-szolgáltató. Hőségriasztás időtartama alatt, az ellátásért felelős igénybejelentése esetén 50 l/fő/nap ivóvízmennyiséget biztosít a Szolgáltató.

Előre tervezhető munkák miatti időszakos korlátozás:

A közműves ivóvízellátás közérdekből történő korlátozását illetve szüneteltetését a Felhasználó kártalanítás nélkül tűrni köteles. Az előre tervezhető közérdekű tevékenység – karbantartás, felújítás, fejlesztés – esetén felmerülő korlátozásokról, szüneteltetésekről a Felhasználókat legalább 3 nappal korábban a szűk felhasználói körben az alábbi módon tájékoztatja:

- postaládába bedobott értesítő, vagy
- lépcsőházi illetve települési hirdetőtáblán kifüggesztett értesítő, vagy
- önkormányzati hangosbemondó.

A Szolgáltató a honlapján minden esetben közzé teszi a korlátozással, szüneteltetéssel járó információkat.

A közműves ivóvíz szolgáltatás korlátozása akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi helyzet, hálózatfejlesztés vagy üzemzavar elhárítás teszi indokolttá.

A közműves ivóvíz ellátás korlátozása esetén a Szolgáltató köteles az ideiglenes ivóvízszükséglet kielégítéséről gondoskodni az Üzletszabályzat e pontjában leírtak szerint.

2.4. Váratlan üzemzavarok a szolgáltatásban

A Vízmű a váratlan üzemzavarok megelőzésére, a szolgáltatási zavart még nem okozó kis hibák időbeni felfedezésére, a bekövetkezett üzemzavarok mielőbbi észlelésére központi távfelügyeleti rendszert épített ki, és 24 órás személyi diszpécser szolgálatot működtet.

A bekövetkezett üzemzavarok elhárítását az ügyeleti szolgálat végzi a nap 24 órájában. Szabad- és munkaszüneti napokon az ügyeleti szolgálat eseti megerősítésére készenléti szolgálat áll rendelkezésre.

A Felhasználók az általuk észlelt meghibásodásokat (vízfolyások, vagyis csőtörések, dugulások, szennyvízkiöntések stb.) a nap 24 órájában jelenthetik a diszpécserszolgálatnak személyesen, telefonon, faxon, e-mailben.

Személyesen: 7.00 – 15.00 Pápa, Vízmű u. 2.
15.00 – 7.00 Pápa, Szabó Dezső u. 36.

Telefonon: 89/510-641

Faxon: 89/511-362

E-mailben: 7.00 – 15.00 info@papaivizmu.hu
15.00 – 7.00 diszpecser@papaivizmu.hu

A meghibásodások, üzemzavarok helyreállításának állapotáról a fenti elérhetőségeken lehet érdeklődni.

Természeti csapás, rongálás, stb. következtében jelentősebb - 6 órát meghaladó - üzemzavar elhárításának idejére, ha a szolgáltatást korlátozni vagy szüneteltetni kell, erről a Felhasználókat a szűk felhasználói körben értesíteni kell. (Az Üzletszabályzat 2.3-as fejezetében leírtak szerint.) A szolgáltatás előre tervezhető korlátozása vagy szüneteltetése időtartama alatt mobil vízszállító, áramfejlesztő eszközök állnak rendelkezésre.

A hatékony létszám mellett korszerű technika - gépjárművek, munkagépek, eszközök, anyagok - áll rendelkezésre a hibaelhárításokhoz.

A gondosan kidolgozott ügyeleti rendszer a tapasztalatok alapján 1-6 órán belül kijavítja a felmerülő hibákat. Előfordul azonban, hogy egy időben több üzemzavar is keletkezik. Ebben az esetben a Szolgáltató a hibaelhárítás sorrendiségében mérlegel. Azt az ellátási területet részesíti előnyben, ahol a víziközmű-szolgáltatás zavara több Felhasználót érint.

2.5. Szennyvízelvezetés és –tisztítás

A szennyvíz elvezetése a Felhasználó bekötővezetékének átadási pontjától indul, és a gyűjtő csatornahálózaton keresztül (gravitációs és átemelőkkal megszakított nyomott vezetékes) jut el a szennyvíztisztító telepekre.

Az 58/2013. (II. 27.) kormányrendelet 85. § (2) bekezdése szerint a Szolgáltató biztosítja a Felhasználó számára, hogy az ingatlan előtt húzódó szennyvíz törzshálózat fedlapszintje feletti szifonszinttel rendelkező lefolyóba jutó szennyvizet károkozás nélkül elvezeti. A fedlapszint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a Felhasználó saját költségén gondoskodik az elöntés elleni védelemről, vagyis visszaáramlást akadályozó visszacsapó szelepet építtet be.

A szennyvízcsatornába csak a 28/2004. (XII. 25.) KvVM rendeletnek megfelelő minőségű szennyvizet lehet engedni, ami nem akadályozza a szennyvíztisztító mű tisztítási hatásfokát.

A szennyvíztisztító telep hatékony, gazdaságos üzemeltetéséről, a kibocsátott víz jogszabályban meghatározott minőségi mutatóinak értékéről, a tisztítási folyamat során keletkező kommunális hulladék és szennyvíziszap elhelyezéséről a Szolgáltató gondoskodik.

2.6. A szolgáltatás minősége, környezetvédelem

A Vízmű a szolgáltatott ivóvíz minőségének ellenőrzését a 201/2001. (X.25.) Korm. rendelet szerint végzi. Amennyiben a szolgáltatott ivóvíz minősége meghaladja a 201/2001. (X.25.) Korm. rendeletben meghatározott határértékeket, vízminőség javító intézkedéseket tesz. Az elvégzett javító intézkedésekről szóbeli és írásbeli tájékoztatást ad az ellenőrzés rendjéről szóló kormányrendeletben meghatározott illetékes népegészségügyi szervnek és a megfelelő vízminőségi paramétereket tartalmazó jegyzőkönyveket a rendelkezésére bocsátja.

A javító intézkedések végrehajtása alatt a Vízmű a kapacitásának megfelelően fenntartja az ivóvíz szolgáltatást.

Amennyiben a szolgáltatott ivóvíz minősége veszélyezteti a Felhasználók egészségét, az illetékes hatóságnak jogában áll szüneteltetni a szolgáltatást. Az egészségügyi kockázatról, valamint a szolgáltatás szüneteltetéséről tájékoztatni kell a Felhasználókat, az érintett önkormányzatokat és az illetékes népegészségügyi szervet.

A közcsatornába bocsátott szennyvizek elvezetése, valamint a tisztított szennyvizek befogadóba történő bebocsátása a 220/2004. (VII.21.) Korm. rendelet szabályozása szerint történik.

A szennyvíz minőségének határértékeit a 28/2004. (XII.25.) KvVM rendeletben, valamint az illetékes Környezetvédelmi Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség által meghatározott határértékek szerint kezeli.

- A Vízmű kiemelt feladatának tekinti a környezet védelmet. A Szolgáltató a környezetvédelem területén az alábbi feladatokat látja el, példát mutatva ezzel a Felhasználók előtt: A vízbázisok aktív védelme a mindennapok feladata.
- Elkezdődtek a sérülékeny vízbázisok vízbázis-védelembe helyezései, amelyek tervezetét az illetékes hatóságok jóváhagyó határozata emelt jogerőre – ezek jelentős anyagi ráfordítás eredményei.
- A tartalék vízbázis és a felszín alatti víz monitoring rendszer kialakítása, annak működtetése és fejlesztése.
- A szennyvíztisztító telepek hatékony üzemeltetése a hétköznapi feladatok egyike, a természetes vízfolyásokba bocsátott tisztított víz laboratóriumban vizsgált paraméterei megfelelnek a hatóság által előírt paramétereknek.
- A szennyvíztelepeken működő tisztítási technológia hatékonyságának növelésére állandó kutató-fejlesztő munka folyik. A szennyvíztisztítás során keletkezett szennyvíziszapot komposztálja a Szolgáltató, amely mezőgazdasági felhasználás során jut vissza a természet körforgásába.
- A Szolgáltató különös figyelmet szentel a Felhasználók (lakosság) környezeti nevelésére (csapvíz fogyasztás népszerűsítése, nyílt napok szervezése a szennyvíztisztító telepeken, vízbázisokon).

3. KÖZSZOLGÁLTATÁSI JOGVISZONY

Amennyiben a bekötés nem víziközmű-beruházás részeként valósul meg, a bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához a Szolgáltató írásos hozzájárulása szükséges.

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését a Szolgáltatónál az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulásának birtokában kezdeményezheti (a továbbiakban: igénybejelentés). A szolgáltatási igényeket a Vízmű Ügyfélszolgálati Irodája fogadja és tájékoztatást ad.

Az igénybejelentésben a bejelentő közli (5/A. számú nyomtatvány):

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

Az igénybejelentésre adandó tájékoztatás szabályai

Tájékoztatás az Ügyfélszolgálaton illetve telefonos megkeresésre:

- az ingatlan közüzemi ivóvízvezetékéről ellátható-e, közüzemi szennyvízvezetékre csatlakoztatható-e, vagy már rendelkezik meglévő bekötéssel,
- a szükséges dokumentáció készítéséről, annak tartalmi elemeiről,
- bekerülés költségeiről a bekötési árjegyzék alapján,
- megvalósítás várható időpontjáról, időtartamáról,
- a fizetendő közmű-fejlesztési hozzájárulásról (nem lakossági fogyasztó),
- nyitott kérdésre, amelyre azonnal nem adható válasz, 15 napon belül írásban ad tájékoztatást a Szolgáltató,
- nyomtatványok átadása.

Az igénybejelentő nyomtatványok letölthetők www.papaivizmu.hu honlapról is.

Tájékoztatás levélben, e-mailben vagy faxon történő megkeresésre:

- a Szolgáltató 15 napon belül írásban válaszol a feltett kérdésekre, illetve tájékoztatást ad az előbb felsorolt tartalommal.

Az igénybejelentés kézhezvételét követően a Szolgáltató vizsgálja:

- a) a víziközmű-hálózat igényelt szolgáltatás teljesítésére való alkalmasságát, annak műszaki állapotát,
- b) víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettség fennállását,
- c) műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását,
- d) a bekötővezeték és a vízmérési hely létesítésének műszaki feltételeit,
- e) üzem esetén a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló berendezés meglétét és a törzshálózatba vezetett szennyvíz minőségi paramétereit.

A Szolgáltató az igénybejelentést elutasítja, ha

- a) a törzshálózat műszakilag nem elérhető, vagy annak kapacitása nem elegendő az igényelt szolgáltatás biztosítására,

- b) bekötővezeték kiépítése vagy átépítése szükséges, és annak költségeit a bejelentő nem vállalja,
- c) víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó a hozzájárulás fizetési kötelezettségének nem tesz eleget,
- d) a bekötővezeték kialakításának nincsenek meg a műszaki feltételei, vagy
- e) az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott tartozás áll fenn.

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

Az igénybejelentést követő 15 napon belül a Szolgáltató tájékoztatja a bejelentőt arról, hogy az - igénybejelentés kézhezvételét követően a Szolgáltató által vizsgált - feltételek maradéktalan teljesítéséhez milyen további feladatokat és fizetési kötelezettségeket kell teljesítenie. E tájékoztatás keretében a Szolgáltató:

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

Ha a bejelentő a Szolgáltató tájékoztatásában előírtak teljesítését vállalja

- a) gondoskodik a vízmérési hely kialakításáról és,
- b) benyújtja az Üzletszabályzat nyomtatványa szerinti tervet.

A Szolgáltató a terv alkalmasságáról annak benyújtásától számított 15 napon belül nyilatkozik. Ha a benyújtott terv a bekötés megvalósítására nem alkalmas, a Szolgáltató írásos indoklással ellátva a terv kiegészítését vagy új terv benyújtását kérheti.

A felhasználási hely létesítése

A kitöltött és aláírt „Megrendelő” nyomtatványt (**5, 6, 8. sz. nyomtatvány**), illetve „Kérvény” nyomtatványt (**10,11. sz. nyomtatvány**) a Felhasználó a területileg illetékes vízi közmű tulajdonosokkal (Önkormányzat, Lakóközösség) aláírhatja. A bekötés kivitelezését a Szolgáltatónál rendeli meg, vagy saját maga készíti el.

Saját kivitelezés esetén a Szolgáltató ismerteti a részletes ivóvíz- és csatornabekötéshez szükséges tervdokumentáció tartalmi követelményeit tartalmazó előírásokat. A különböző bekötésekhez benyújtandó tervek részletes tartalmi követelményei az Üzletszabályzat **1, 2, 3, 4. sz. nyomtatványában** találhatóak az 58/2013. (II.27) Korm. rendelet 5. sz. melléklete előírásainak megfelelően. A Szolgáltató az elkészült tervet véleményezi. Ha a terv nem fogadható el, akkor azt 15 napon belül javításra vissza kell küldeni a Felhasználónak megjelölve a korrekció, kiegészítés, módosítás módját. A terv elfogadása esetén a Szolgáltató 15 napon belül engedélyt ad a kivitelezésre. A véleményezéssel és az engedélyezéssel együtt a Szolgáltató megállapítja a fizetendő díjat, amelyet postai utalványon vagy utalással kell kifizetni. A Szolgáltató elutasítja a Felhasználó igénybejelentést, ha az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott díjtartozás áll fenn, és ha a víziközmű-törzshálózat műszakilag nem elérhető vagy annak kapacitása nem elegendő az igényelt szolgáltatás biztosítására, a bekötővezeték kiépítése vagy átépítése szükséges, és annak költségeit a bejelentő nem vállalja, a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó a hozzájárulás fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a bekötővezeték kialakításának nincsenek meg a műszaki feltételei.

Amennyiben a Vízmű kivitelezésében készül a bekötés, illetve a mérőhely, úgy a terveket a Vízmű készíti el.

A bekötővezeték építéséről szóló megállapodás (7. sz. *nyomtatvány*) aláírásával a Felhasználó megrendeli a Vízműnél a kivitelezést. A kivitelezés díját előre be kell fizetni a Vízmű számlájára. A kiépítés díjának befizetése után a megrendelt építési, szerelési munkákat a Vízmű 30 napon belül elvégzi.

A bekötési vízmérő felszerelését, leszerelését, a csatlakozás készítését kizárólag a Vízmű készítheti a Felhasználó költségén. A munka befejezése után a Felhasználó és a Szolgáltató megkötí a közszolgáltatási szerződést, amennyiben a Felhasználó minden tartozását kifizette.

3.1. A közmű törzshálózatba bekötés szabályai

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanok bekötését külön-külön bekötő vezetékekkel kell megvalósítani. Ha csak közös bekötéssel oldható meg a víziközmű-szolgáltatás az igénybejelentő és a víziközmű-szolgáltató előzetesen megkötött szerződése szerint több szomszédos felhasználási hely ellátására közös bekötővezeték és csatlakozó hálózat építhető. Közös bekötés esetén a felhasználási helyek tulajdonosai a víziközmű közös használatából eredő jogok és kötelezettségek egymás közti gyakorlását külön szerződésben rögzítik. Az igénybejelentés mellékletét képező szerződésben meg kell nevezni a víziközmű-szolgáltatás díjának – az esetleges víziközmű-fejlesztési hozzájárulás (22. sz. *nyomtatvány*) – megfizetésére kötelezett felhasználót .

Ha a víziközmű-törzshálózat a szomszédos ingatlan mentén fekszik, a bekötés a szomszédos ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával – az ingatlantulajdonosok megállapodása (szerződéses szolgálat) alapján – a szomszédos ingatlan igénybevételel is elvégezhető. A szerződésnek tartalmaznia kell a víziközmű elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A szerződést és a szolgálat-alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelemnek a fővárosi és megyei kormányhivatal ingatlanügyi hatáskörben eljáró járási (fővárosi kerületi) hivatala által érkeztetett szolgálat-alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelem másolatát az igénybejelentéshez kell csatolni. Megállapodás hiányában – ha a szomszédos ingatlant érintő bekötővezeték megvalósítása és üzemeltetése az ingatlan rendeltetésszerű használatát nem zárja ki, vagy lényegesen nem akadályozza – a járási hivatal a szomszédos ingatlanra az uralkodó telek tulajdonosa kérelmére vízvezetési és szennyvízelvezetési szolgálatot alapíthat. A tūrési kötelezettséget meg kell szüntetni, ha az uralkodó telek mentén a víziközmű-törzshálózat megépült, és az abba való bekötés – a meglévő állapothoz képest – nem okoz aránytalan hátrányt. A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanok megosztása vagy egyesítése esetén az új állapotnak megfelelő bekötések megépítéséről, illetve – ha a törzshálózat védelme szükségessé teszi - megszüntetéséről az ezzel járó költségek viselése mellett a telekalakítás kezdeményezőjének, vita esetén az ingatlan tulajdonosának kell gondoskodnia.

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

3.2. A vízmérőhely kialakításának szabályai

A vízmérő helyet az ingatlanoknak a bekötést lehetővé tevő ivóvízhálózatot magába foglaló közterület felé eső egy méteres sávjában kell kialakítani.

Úszótelkes, telekhatáron kialakított zárt sorú beépítés esetén, vagy műszakilag indokolt esetben a vízmérőhely épületen belüli közös helyiségben, faliszekrényben, - más megoldás hiányában - közterületen is kialakítható. Közterületi elhelyezés esetén a vízmérőhelyet a Szolgáltató – a közterületen tulajdonosi jogokat gyakorló személy hozzájárulása alapján – jelöli ki.

Az ivóvíz-törzshálózathoz csatlakozó tűzoltásra szolgáló külön ivóvíz-bekötővezeték létesítéséhez a Szolgáltató – a katasztrófavédelmi jogszabály megtartásával – akkor köteles hozzájárulni, ha a tűzoltáshoz szükséges vízmennyiség a házi ivóvízhálózathoz vagy a Vízművel össze nem függő más vízkivételi helyről nem szerezhető be. A tűzoltásra szolgáló bekötővezeték külön vízmérővel kell ellátni.

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

Amennyiben a Felhasználó saját kútból, esővízből vagy forrásfoglalásból származó vizet úgy használja fel, hogy abból szennyvíz keletkezik és azt a közüzemi szennyvízcsatorna hálózatba juttatja (pl. WC, mosogatás, tisztálkodás, stb.), akkor kötelessége ezt a vízmennyiséget hiteles vízmérővel mérnie. A mért vízmennyiség adatát a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania.

A bekötési vízmérő beépítése alkalmával a bekötési vízmérőt követően visszacsapó szelepet, elzáró szerelvényt és leürítőt kell beépíteni az ivóvíz törzshálózat vízminőségének megóvása érdekében.

A bekötővezeték és a házi ivóvízhálózatot elektromos hálózat és berendezések, villámhárítók földelésére használni **tilos!** A vízmérő aknában egyedi villamos berendezés elhelyezése, csatlakozási pont kialakítása – a víziközmű-szolgáltatás biztosítására szolgáló berendezések, azok energiaellátásához szükséges csatlakozási pont elhelyezése kivételével – **tilos!**

Kivitelező lehet:

- Vízmű

- Felhasználó megbízottja, aki rendelkezik építési-kivitelezési jogosultsággal, jóváhagyott terv alapján

Az ivóvíz törzshálózat megbontását, gerincvezeték rákötést és a vízmérő plombálását kizárólag a Szolgáltató végezheti el.

A fogyasztásmérőt a bekötés elvégzése után a Szolgáltató plombával látja el. A Szolgáltató és a Felhasználó megkötö a Közszolgáltatási szerződést. A szerződés kötelezi a Felhasználót a mérőhely tisztán tartására, a plomba sértetlenségének megőrzésére, gondoskodik a fagy elleni védelemről.

3.3. A szennyvízbekötés szabályai

A kiásott, nyílt és biztonságos munkavégzésre alkalmas munkaárokban a szennyvíz-bekötővezeték létesítését, annak a már üzemeltetett szennyvíz törzshálózatra való bekötését a víziközmű-szolgáltató vagy az általa megbízott építési kivitelezés jogosultsággal rendelkező vállalkozó végzi. A bekötővezeték létesítésének díját a megrendelő köteles megelőlegezni. (Kérvény, Megrendelő közmű csatornára csatlakozáshoz, **8, 10, 11. sz. nyomtatvány**)

Egy ingatlan ellátására több szennyvíz-bekötővezeték csak műszakilag indokolt okból a víziközmű-szolgáltató hozzájárulásával létesíthető.

Üzemelő kényszer áramoltatású szennyvíz törzshálózatba a szennyvíz-bekötővezeték csatlakoztatását kizárólag a víziközmű-szolgáltató végezheti, illetve végeztetheti.

A csatlakozó szennyvízhálózaton a szolgáltatási pont előtt a szennyvíz összetételének ellenőrzésére alkalmas aknát vagy tisztítónyílást kell kialakítani.

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

A szennyvízelvezető mű káros szennyezése esetén – megfelelő szennyvíz előtisztító berendezés hiányában, vagy szakszerűtlen üzemeltetése miatt – a hatóság a bebocsátót a szennyvíz előzetes tisztításához szükséges berendezés létesítésére, korszerűsítésére vagy a meglévő berendezés megfelelő üzemeltetésére kötelezi.

A víziközmű-szolgáltató a szennyvíz-bekötővezeték építésére vonatkozó hozzájárulás megadásával egyidejűleg köteles közölni a szennyvíz-bekötővezeték létesítéséhez szükséges munkák, a vízzárósági – kényszer-áramoltatású rendszer esetén a működőképességi – próbák, a helyszíni ellenőrzés és nyíltárkos bemérés várható összegét, amelyet a megrendelő köteles megelőlegezni.

A szennyvízelvezetési hely használatba vételére vonatkozó hozzájárulásban meg kell határozni a szennyvíznek a szennyvízelvezető műbe vezethető napi átlagos mennyiségét, melynek növeléséhez a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása szükséges.

Amennyiben a helyszíni ellenőrzés során a hozzájárulásban foglaltaktól eltérő beépítést vagy más, az üzembe helyezést akadályozó körülményt állapítanak meg, a víziközmű-szolgáltató az üzembe helyezést megtagadhatja, és azt a hozzájárulásban foglalt feltételek teljesítéséhez kötheti.

A víziközmű-szolgáltató köteles a szennyvízelvezető és tisztítóművek teljesítőképességének megfelelően keletkező szennyvizet (egyesített rendszerű csatornahálózat esetén a csapadékvizet is) károkozás nélkül elvezetni és a vízjogi üzemeltetési engedélyben foglaltaknak megfelelően tisztítani.

A szennyvízhálózatra történő csatlakozás kétféle módon lehetséges. Egyrészt tervező által készített terv – **2. sz. nyomtatványában** előírt tervdokumentáció szerint - alapján bekötővezeték építésével, másrészt a szennyvízcsatorna törzshálózati építése során kiépített bekötővezetékre csatlakozással.

A szennyvíz törzshálózat megbontása csak a Szolgáltató szakfelügyelete mellett végezhető, ebben az esetben a Megrendelő közmű csatornára csatlakozáshoz (**8. sz. nyomtatvány**) formanyomtatványon kell az igényt bejelenteni. A megrendeléssel együtt be kell nyújtani a tervdokumentációt is (**2. sz. nyomtatvány**) a Szolgáltató hozzájárulásának megadása érdekében.

A már kiépített bekötővezetékre csatlakozáshoz a Kérvény közműcsatornára csatlakozáshoz (**10,11. sz. nyomtatvány**) nyomtatványt kell kitöltenie a Felhasználónak. Ebben az esetben a saját kivitelezésben megépítheti a házi csatornahálózat csatlakoztatását. A csatlakozást nyílt árkos formában kell hagynia mindaddig, amíg a Szolgáltatónak be nem mutatja a bekötés módját.

A házi csatornahálózatba csapadékvizet, talajvizet bevezetni tilos!

A bekötés elkészültét be kell jelenteni a Szolgáltatónak, és a bejelentéstől számított 15 napon belül - időpont egyeztetés után - a Szolgáltató dolgozója műszakilag ellenőrzi a rákötést és leolvassa a vízmérőt. Az árjegyzékben megállapított költség ellenében a Szolgáltató átveszi a rákötést, a „Kérvény” nyomtatványon a helyszínen aláírásával igazolja azt. A közszolgáltatási szerződés kiegészítő okiratának (szennyvízcsatorna hálózat) (**19. sz. nyomtatvány**) aláírásával a Felhasználó és a Szolgáltató közötti szerződéses jogviszony létrejön.

Új csatornahálózat építése esetén a rákötések ösztönzése érdekében az adott településen maximum fél éves kedvezményes időszakban az átvételért nem számláz díjat a Szolgáltató.

3.4. A törzshálózati ivóvíz bekötés

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű hálózatba történő bekötését a Szolgáltatónál az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulásával kezdeményezheti. Az igénybejelentés az **5.sz.nyomtatvány** kitöltésével kezdeményezhető.

Az igénybejelentés kézhezvételét követően a Szolgáltató vizsgálja:

- a víziközmű-hálózat igényelt szolgáltatás teljesítésére való alkalmasságát, műszaki állapotát,
- a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettség fennállását,
- műszakilag eltérő szolgáltatás rendelkezésre állását,
- bekötővezeték és a vízmérési hely létesítésének műszaki feltételeit

A Szolgáltató az igénybejelentést elutasítja, ha

- törzshálózat műszakilag nem elérhető, vagy kapacitása nem elegendő az igényelt szolgáltatás biztosítására,
- az igénybejelentő a felmerülő költségeket nem vállalja,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettség nincs teljesítve,
- a bekötővezeték kialakításának nincsenek meg a műszaki feltételei,
- a felhasználási helyen díjtartozás áll fenn.

Hiánytalan igénybejelentést követő 15 napon belül a Szolgáltató tájékoztatja az igénybejelentőt a további feladatokról és fizetési kötelezettségekről:

- megállapítja a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegét,
- megadja a tervészhez szükséges műszaki alapadatokat,
- meghatározza a vízmérési hely kialakításának műszaki feltételeit.

Az igénybejelentő gondoskodik a műszakilag megfelelő vízmérési hely kialakításáról és az 58/2013. (II.27.) Korm.rendelet 5 .sz. melléklete alapján elkészített tervet benyújtja a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a terv alkalmasságáról 15 napon belül nyilatkozik. Ha a terv nem megfelelő a Szolgáltató írásos indoklással ellátva a terv kiegészítését vagy új terv benyújtását kérheti.

A bekötővezeték kiépítését, fertőtlenítését, helyszíni szemlét, nyomáspróbát, a vízzárósági próbát, a geodéziai bemérést és a vízmérési helyen a fogyasztásmérő beszerelését a Szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó végzi. Ezek költségét az igénybejelentő köteles megelőlegezni.

A Szolgáltató az elszámolás alapjául szolgáló bekötési vízmérőt üzembe helyezéskor illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy leszerelést megakadályozó zárral látja el.

Az új bekötés megvalósítását követően a Szolgáltató és a Felhasználó közszolgáltatás szerződést köt.

Szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés esetén az épített jogkövetkezményekre történő figyelem felhívással egyidejűleg írásban felszólítja a létesítmény szükség szerinti átalakításra, ha a szolgáltatás biztosításának nincs egyéb akadálya.

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

3.5. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

a) Alkalmazásának szabályai

A nem lakossági Felhasználó víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben foglaltak szerint a víziközmű-szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet(22. sz. *nyomtatvány*)

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

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

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

-az új bekötést megelőzően.

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

A nem lakossági felhasználó az adott felhasználási helyen a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésével a megvásárolt közműfejlesztési kvóta erejéig válik jogosulttá a szolgáltatás igénybevételére.

A víziközmű-szolgáltatási ágazatokra megállapított közműfejlesztési kvóták nem válthatók át egymásba.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértéke az igényelt víziközmű-szolgáltatáshoz szükséges fejlesztés költségeinek arányos része.

A víziközmű-szolgáltató megállapítja a szolgáltatási kapacitást (kvótát vagy kontingenst), amely alapján a víziközműfejlesztési hozzájárulás megfizetésre kerül. A hozzájárulás megfizetését követően válik jogosulttá a Felhasználó a szolgáltatás igénybevételére.

A víziközmű-szolgáltatónak a víziközmű fejlesztési hozzájárulással kapcsolatos befizetésekről ellátásért felelősönkénti bontásban nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartásnak a következőket kell tartalmaznia: a felhasználó neve, székhelye, az ingatlan helyrajzi száma, a kvóta, illetve kontingens mértékét víziközmű-szolgáltatási ágazatonként, m³/nap mennyiségben, a befizetett hozzájárulás összege.

A víziközmű-szolgáltatónak olyan nyilvántartást kell vezetnie, amelyből egyértelműen megállapítható, hogy adott évben mely víziközmű-fejlesztésekre használt fel befizetett víziközmű-fejlesztési hozzájárulást az összeg megjelölésével.

A közmű-fejlesztési hozzájárulást az ingatlan tulajdonosa köteles megfizetni, kivéve a bérleményeket, ahol a vízfelhasználó váltja meg, ha a tevékenysége alapján erre kötelezett.

A bérleti jogviszony megszűnése után a kontingens a volt bérlőt illeti meg, aki a településen belül – a Szolgáltató hozzájárulásával - más ingatlanon továbbra is igénybe veheti.

A Szolgáltató a megváltott közmű-fejlesztési hozzájárulást nem fizeti vissza.

b) Az elszámolás alapja, feltételei

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mennyiségi alapja havi olvasás esetén az év legnagyobb fogyasztású hónapjának 1/30-ad része, átlagszámla készítésekor a két leolvasás között eltelt időszak egy napjára eső része. A Szolgáltató a Felhasználó kontingensét (kvótáját) éves rendszerességgel felülvizsgálja. A 0,1 m³/nap-nál magasabb növekedésről a Felhasználót a Szolgáltató írásban értesíti. A növekmény nagyságának megfelelő víziközmű-fejlesztési hozzájárulás Szolgáltató részére történő megfizetéséről a Felhasználónak kell gondoskodnia az alábbiak szerint.

Amennyiben Felhasználó a kvótát az elszámolási időszak alatt túllépi, akkor erről a víziközmű-szolgáltató írásbeli értesítést küld.

Túllépés esetén a víziközmű-szolgáltató felszólítja a Felhasználót, hogy meglévő kvótájának mennyiségét növelje meg. Amennyiben a Felhasználó a víziközmű-szolgáltató felszólítása ellenére sem intézkedik kvótájának emeléséről, akkor a Felhasználó vízfelhasználását és szennyvíz-bebocsátását a víziközmű-szolgáltató korlátozhatja.

Ha víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére nem kötelezett Felhasználó bekötési vízmérőjét követő házi- vagy csatlakozó ivóvízhálózathoz vagy szennyvízhálózathoz víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó csatlakozik, akkor köteles az elkülönített vízhasználatra vonatkozó szolgáltatási szerződést megkötni. A víziközmű-

fejlesztési hozzájárulást meg kell fizetni – amennyiben a vízfelhasználás eléri a c) pontban írt mértéket. .

A felhasználási helyhez kötött megvásárolt kvóta kizárólag a víziközmű-szolgáltató hozzájárulásával egy településen belül vihető át vagy osztható meg.

A Felhasználó személyének változása esetén a felhasználási helyen (ingatlanon) nyilvántartott megvásárolt kvóta – eltérő megállapodás hiányában – az új Felhasználóra száll át abban az esetben, ha az eredeti Felhasználó a korábban megvásárolt kvótáját, vagy annak egy részét, az adott településen belül a víziközmű-szolgáltató hozzájárulásával másik fogyasztási helyre nem vitte át és Felhasználónak az érintett fogyasztási helyen nincs hátraléka.

c) Mértéke

A kvóta legkisebb mennyisége **0,1 m³/nap**.

Nem kell hozzájárulást fizetni:

- ha a fogyasztási helyen az igényelt (és felhasznált) ivóvízmennyiség egyetlen napon sem haladja meg a **0,5 m³/nap** értéket,
- a belső vezetékhálózat meghibásodásakor - igazolt - elfolyt víz után.

5 m³/nap felhasználásig csak a 0,5 m³/nap feletti mennyiséget kell megváltani,

5 m³/nap felhasználás felett 0 m³-tól kell a közmű-fejlesztési hozzájárulást megfizetni,

A víziközmű fejlesztési hozzájárulás mértékét a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal elnöke rendeletben állapítja meg. A Szolgáltató a honlapján a víz- és csatornadíjaknál teszi közzé.

3.6. Mellékvízmérő létesítése

Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. Az elkülönített vízhasználat mérésére szolgál a mellékmérő, amelyre az elkülönített vízhasználó a Szolgáltatóval mellékszolgáltatási szerződést köt.

A mellékszolgáltatási szerződés megkötésének feltételei.

- írásbeli igénybejelentés (12.sz. nyomtatvány),
- mellékvízmérőnek és a vízmérési helynek a Szolgáltató által jóváhagyott terv szerinti kialakítása,
- a felhasználási hely vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése,
- bekötési vízmérő szerinti felhasználó hozzájárulása a mellékszolgáltatási szerződés megkötéséhez,
- bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek és a szerződni kívánt elkülönített vízhasználónak nincs lejárt határidejű számlatartozása,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetése esetén a hozzájárulás megfizetése, és annak igazolása.

A mellékvízmérő beszerelése a bekötési vízmérő szerinti felhasználó, valamint ha a beszerelést végző nem tulajdonosa az ingatlanoknak, az ingatlan tulajdonosa hozzájárulásával történhet.

A mellékszolgáltatási szerződés megszűnik, ha az elkülönített vízhasználó

- a tulajdonában álló mellékvízmérő leszerelését megakadályozó plombát megsérti, illetve azokat a Szolgáltató által jóváhagyott vízmérési helyről leszereli,
- határidőben nem gondolkodik a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről.

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel, a Szolgáltató fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel felmondhatja. A Szolgáltató a felmondásról tájékoztatja a bekötési vízmérő szerinti felhasználót valamint a közös képviselőt.

3.7. Locsolómérő létesítése

A Felhasználó az öntözésre, állatok itatására, építkezésre és egyéb talajterhelési díj fizetésére nem kötelezett víz vételezésére locsolómérőt telepíthet.

Létesítésének feltételei:

- a locsolóvezetékéről csak öntözési célú vízfelhasználás történhet,
- az öntöző víz a csatornahálózatba nem juthat,
- a locsolórendszer kialakítását a Szolgáltató ellenőrzi.

a) Locsolómérő1 létesítése:

A Szolgáltató lehetőséget biztosít a Felhasználó költségére ingatlanon belül kiépített locsolási célú mellékmérő beszerelésére.

- A locsolómérő beszerelésének feltételei:

A Szolgáltató jóváhagyásával létesíthető. Ha a locsolómérő a bekötési vízmérő aknájában egy helyen van elhelyezve, a locsolóvezeték nyomvonalrajza szükséges. (A Felhasználó is elkészítheti.) Ebben az esetben a Szolgáltató csak aknás vízmérőt fogad el.

Ettől eltérő esetben a **4. sz. nyomtatványban** részletezett műszaki leírás és tervrajz benyújtása esetén létesíthető. A terveket a Szolgáltató jóváhagyja. A tervrajz és a műszaki leírás alapján a Felhasználó beszerelteti a locsolómérőt. A Felhasználó a munka elkészülte után bejelenti a Szolgáltatónál a vízmérő nyilvántartásba vételi igényét. A bejelentést követően - előzetes időpont egyeztetéssel - a Szolgáltató 15 napon belül átveszi a locsolómérőt (plombával látja el) és módosítja a szolgáltatási szerződést (**18. sz. nyomtatvány**). A bekötések, mérőhelyek átvételét igazoló dokumentumokat a helyszínen ki kell tölteni, valamint a Felhasználóval alá kell íratni.

A locsolómérő a Felhasználó tulajdonában marad, karbantartásáról, hitelesítéséről a Felhasználó gondoskodik.

A locsolómérőt a Szolgáltató évente egy alkalommal olvassa le (október), és a rajta átfolyó elfogyasztott vízmennyiségnek megfelelő csatornadíjat az éves elszámoló számlában kompenzálja az ingatlan bekötési vízmérőjére vonatkozóan.

b) Locsolómérő2 létesítése:

Egyedi locsolási vízmérő közvetlenül a Szolgáltató hálózatára csatlakozik. A Szolgáltató tulajdonában van - aki köteles a vízmérő hitelesítéséről gondoskodni, a Felhasználó a mérő után alapdíjat fizet.

Az egyedi locsolómérő építési víz mérésére nem létesíthető, mert ebben az esetben a vonatkozó jogszabályok miatt talajterhelési díjat kell fizetni.

Építési víz mérésére bekötési mérőt és locsolási mellékvízmérőt kell telepíteni.

3.8. A szennyvízmennyiség - mérés

(1) A szennyvízelvezetési helyről eltávozó szennyvízelvezető műbe kerülő szennyvíz mennyisége méréssel, mérés hiányában pedig az adott helyen felhasznált víz mennyiség alapulvételével állapítható meg.

(2) A nem víziközműből származó víz azon mennyiségének mérésére, amelyet a felhasználó közüzemi szennyvízhálózatba vezet be, telki vízmérőt kell beépítenie, és kérnie kell annak leszerelést megakadályozó zárral vagy plombával történő ellátását a víziközmű-szolgáltatótól.

(3) A víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata indokolt esetekben előírhatja a közműves szennyvízmennyiség-mérő beépítését és működtetését.

(4) A (2) és (3) bekezdésben meghatározott fogyasztásmérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a felhasználónak saját költségén kell gondoskodnia.

(5) A szennyvíz mennyiségének mérésére csak olyan mérőeszköz alkalmazható, amely megfelel az 58/2013.(II.27.) Korm. rendeletben foglaltaknak, és amelyhez a víziközmű-szolgáltató előzetesen hozzájárult. A méréssel történő szennyvízelvezetési és -tisztítási szolgáltatás elszámolásának feltételeit a közszolgáltatási szerződésben rögzíteni kell.

(6) Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál:

a) az a szennyvízmennyiség, ami az illetékes vízügyi hatóság engedélye alapján üzemeltetett, saját célú szennyvízelhelyező műben nyert elhelyezést,

b) az a szennyvízmennyiség, amelynek a közüzemi szennyvízhálózatba vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes vízügyi hatóság megtiltotta, és szakszerű, ártalommentes elhelyezését a felhasználó igazolta,

c) az a vízmennyiség, amely a házi ivóvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében a 58/2013.(II.27) Korm. rend. 67/A. § (5) bekezdésében meghatározott mennyiséget meghaladóan a környezetben elszivárgott,

d) elkülönített mérés hiányában a lakossági felhasználó által a házikert öntözéséhez május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10 százaléka, valamint

e) a házi ivóvízhálózatra az 58/2013.(II.27) Korm. rend. 62. § (3) bekezdése szerint telepített locsolási vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat, ha a d) pont szerinti kedvezmény igénybevétele nem kerül sor.

(7) Ha a felhasználási helyen keletkezett szennyvizet saját célú szennyvíz-elhelyező műbe és közcsatornába egyidejűleg vezetik, a víziközmű-szolgáltató és a szennyvíz-elhelyező mű működését engedélyező hatóság jogosult a közműves ivóvízhálózatból és a saját célú vízkivételi műből származó víz, illetve az elvezetett szennyvíz mért mennyiségét ellenőrizni.

(8) A Szolgáltató szennyvíz-törzshálózatba bocsátott szennyvíz mennyiségét és minőségét előzetes bejelentés nélkül ellenőrizheti.

(9) A Szolgáltató a nem lakossági Felhasználóknál helyszínen ellenőrzi a kibocsátott szennyvíz mennyiségét. Amennyiben az ivóvízmérőn mért és a ténylegesen kibocsátott szennyvíz mennyisége között 20 %-nál nagyobb eltérés van, úgy a szennyvízmennyiség mérését írja elő a Felhasználónak (ez történhet szennyvízmérővel, akna térfogat mérővel, üzemóra számlálóval stb.).

(10) A szennyvízmennyiség mérésének műszaki megoldását a Felhasználónak kell megterveztetni és kiépíttetni, a tervet – a kivitelezés előtt - jóváhagyásra a Szolgáltatóhoz be kell nyújtania.

(11) A 3.8. pont előírásait az Üzletszabályzat 5. Vízmérés fejezetben foglalt vonatkozó előírásokkal együtt kell alkalmazni.

3. 9. Illegális bekötések felderítése

Ha a felhasználási hely a víziközmű rendszerbe történő bekötése a víziközmű-szolgáltató beleegyezése nélkül valósult meg, vagy ha a mért fogyasztás csökkenését eredményező szabálytalan műszaki beavatkozás ténye állapítható meg, és a víziközmű-szolgáltató polgári jogi igényt érvényesít, az ellenkező bizonyításáig úgy kell tekinteni, hogy a jogellenes állapot az igénybejelentést megelőző 5 évvel korábbi időpontban kezdődött. A Szolgáltató emiatt a víz-, illetve a csatornadíjat a megelőző 5 évre jogosult kiszámlázni. A víziközmű-szolgáltató indokolt kérelmére a járásbíróság nemperes eljárásban a Felhasználót kötelezi a víziközmű-szolgáltató tudomás nélkül végzett bekötés, az elválasztott rendszerű szennyvízhálózat-csapadék és egyéb külső vízterhelésének megszüntetésére, a bekötéssel összefüggő műtárgy, berendezés, felszerelés elbontására, leszerelésére vagy átalakítására, továbbá a házi ivóvízhálózat vagy házi szennyvízhálózat, illetve csatlakozó hálózat ellenőrzésének, valamint a bekötési vízmérő, a telki vízmérő, a mellékvízmérő vagy a szennyvízmennyiség-mérő

leolvasásának tûrésére. Amennyiben a bekötés kialakítása ezáltal műszaki szempontból megfelelő lesz, a Szolgáltató hozzájárulása utólag megszerezhető.

4. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

4.1. Új felhasználási helyen a szerződés megkötése

A Ptk. és a 2011. évi CCIX tv. a közműves ivóvízellátást és közműves szennyvízelvezetést közszolgáltatásnak minősíti.

A közszolgáltatási szerződés megkötése előtt a Szolgáltató megvizsgálja:

- hogy a Felhasználó bejelentette-e írásban a bekötési igényét
- hogy a bekötésre váró hely műszakilag elérhető-e a szolgáltatás szempontjából
- hogy a Felhasználó beszerezte-e az ingatlan tulajdonosának (Önkormányzat, Lakóközösség, stb.) írásbeli hozzájárulását.

Amennyiben a bekötési hely műszakilag nem elérhető (a törzshálózat nincs kiépítve) vagy a bekötési helyen számlatartozás van a Szolgáltató az igénybejelentést elutasítja, nem köt közszolgáltatási szerződést. Amennyiben a közszolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges feltételek teljesülnek, a Szolgáltató az igénybejelentést követő 15 napon belül elküldi a Felhasználónak a szerződéses ajánlatát. Az ajánlat tartalmazza a víziközmű fejlesztési hozzájárulás fizetendő összegét is, ha a Felhasználó igénybejelentésekor benyújtott nyilatkozat (**22. sz. nyomtatvány**) szerint hozzájárulás fizetésére kötelezett. A közszolgáltatási szerződést a Szolgáltató felhasználási helyenként köti meg a Felhasználóval.

Lakossági Felhasználó esetén a víziközmű-szolgáltatási jogviszony jön létre a közszolgáltatási szerződés megkötésével vagy a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével.

A nem lakossági Felhasználó pl. gazdálkodó, egyéni vállalkozó stb.) esetében a víziközmű-szolgáltatási jogviszony kizárólag a közszolgáltatási szerződés megkötésével jön létre. A Szolgáltató a közműves ivóvíz-szolgáltatás és/vagy szennyvízelvezetésre és szennyvíztisztításra az alábbi szerződéseket köti meg:

- a bekötési vízmérő szerinti Felhasználóval (egyedi mérő, főmérő esetén)
- az elkülönült vízfelhasználóval (mellékmérő, locsolómérő esetén).

Szerződések típusai az Üzletszabályzat **14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 31. sz. nyomtatvány**aiban találhatóak.

a.) A lakossági Felhasználókkal kötött közszolgáltatási szerződés létrejöttének feltételei:

A tulajdonos vagy meghatalmazottja a közszolgáltatási szerződés megkötéséhez köteles személyesen felkeresni az Ügyfélszolgálati irodát. Az alábbi iratokat köteles bemutatni:

- személyazonosságát igazoló okirat,
- amennyiben nem saját nevében jár el, szabályszerű meghatalmazás, amelynek eredeti példánya a Szolgáltatónál marad,
- tulajdont igazoló okirat (3 hónapnál nem régebbi tulajdonlap, vagy ügyvéd által ellenjegyzett adásvételi szerződés)

A szerződés a Felhasználó (az ingatlan tulajdonosa) és a Szolgáltató cégszerű aláírásával jön létre. (14,15,16,19 sz.nyomtatvány) Amennyiben a fizető az ingatlant bérlő vagy egyéb jogcímen használó magánszemély, akkor a tulajdonossal megkötött közszolgáltatási szerződés kiegészítő dokumentumaként az ingatlan bérlőjével vagy egyéb jogcímen használó magánszeméllyel a Szolgáltató “Nyilatkozat a felhasználó személyében beállott változásról” (**23. sz. nyomtatvány**) nyomtatványt ír alá. A bérleti viszony megszűnésekor a fizetési kötelezettség megszűnését igazoló dokumentumként a “Megállapodás levelezési cím változásáról” „Megállapodás levelezési cím visszaállításáról” (**24. sz. nyomtatvány**) nyomtatványt írják alá a felek: Felhasználóként az elköltöző bérlő és a Szolgáltató.

b.) Nem lakossági Felhasználókkal kötendő közszolgáltatási szerződés létrejöttének feltételei:

Amennyiben az ingatlan nem bérleményként működik, az ingatlan tulajdonosa minősül nem lakossági felhasználónak. Ha az ingatlan bérleményként működik, az ingatlan bérlője minősül nem lakossági Felhasználónak (gazdálkodó, egyéni vállalkozó stb). A közszolgáltatási szerződés a nem lakossági Felhasználó és a Szolgáltató cégszerű aláírásával jön létre. (16., 19.,

20., 31. sz. nyomtatvány) Abban az esetben, ha a nem lakossági Felhasználó a szennyezőanyag listában szereplő anyagokat bocsát ki a szennyvízcsatornába, a közszolgáltatási szerződés az illetékes hatóság jóváhagyásával válik érvényessé.

c.) Egyéb közszolgáltatási szerződések:

Az ingatlanon belül az elkülönített vízhasználatra mellékvízmérős illetve locsolási mellékvízmérős szerződést köt a Felhasználó a Szolgáltatóval (**17, 18.,21. sz. nyomtatvány**). Az a. és b. ponttól eltérően a víziközmű-szolgáltatási díj elszámolásának alapja a mellékvízmérőkön mért fogyasztás, ha valamennyi elkülönített vízhasználói hely hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik és az ivóvízvételi helyek fogyasztását kizárólag hitele, plombával vagy záróbélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel mérik, és a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízvesztés vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható. A mellékszolgáltatási szerződéses ajánlatot a vízmérő nyilvántartásba vételével egy időben teszi meg a Szolgáltató a Felhasználónak.

Új szennyvízbekötés esetén a meglévő közszolgáltatási szerződés kiegészítő okirataként a szennyvízbekötés tényét igazoló szerződést köt a Szolgáltató a Felhasználóval (**19. sz. nyomtatvány**).

A szerződés tartalmazza a szerződő felek és azonosító adatai körében természetes személy esetén annak nevét, lakcímét, anyja nevét, születési helyét és idejét, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyét, cégjegyzékszámát, adószámát, képviselőjének nevét és adatait, a szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, a mennyiségi és minőségi adatokat, a szerződés időbeli hatályát, a víziközmű-szolgáltatás megkezdésének időpontját, a felhasználási helyet, illetve a teljesítés helyét, a szolgáltatási pontot, a mérésnek, a fogyasztásmérő hitelesítésének, kalibrálásának, leolvasásának, a számlázásnak és a számla kiegyenlítésnek, valamint a szolgáltatási díj visszatérítésének a módját, a szerződésszegés következményeit, különösen a hibás és a késedelmes teljesítéssel kapcsolatos szabályokat, a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos szabályokat, a Felhasználó személyében bekövetkezett változás-bejelentési kötelezettségének részletes szabályait a víziközmű-szolgáltató részére, egyéb a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket.

A Szolgáltató a szerződéses feltételeket csak jogszabályi változás esetén változtatja meg, amelyről a Felhasználókat hírlevélben értesíti.

4.2.A Szolgáltató szerződéses kötelezettségei

A Felhasználó részére a közegészségügyileg engedélyezett minőségű ivóvizet szolgáltatja a szolgáltatási pontokon, a keletkező szennyvizet elvezeti és tisztítja.

A Szolgáltató kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége az ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig, míg a szennyvízelvezetés és –tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a szennyvíz befogadóba történő bevezetéséig áll fenn. A Szolgáltató kötelezettsége alá tartozó vezetékek és tartozékaik ellenőrzéséről, karbantartásáról, felújításáról gondoskodik.

A Szolgáltató jogosult az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózatok ellenőrzésére.

A mérésügyi jogszabályok szerint a Szolgáltató tulajdonában lévő ivóvízmérők (ún. bekötési mérők) cseréjét a hitelességi időn belül saját költségén elvégzi.

A vízmérő hitelesítési idején belül a Felhasználó kérésére, a letétbe helyezett hitelesítési és szerelési költség ellenében a vízmérő mérésügyi felülvizsgálatáról gondoskodik.

A szolgáltatás szünetelése, üzemzavara esetén a jogszabályi előírásnak megfelelő mennyiségű ivóvizet biztosít a Felhasználók számára.

Évente legalább egy alkalommal a Szolgáltató leolvassa a vízmérőket. A vízmérő olvasás alapján elszámoló számla készül.

Tartósan 50 m³/hó feletti fogyasztás esetén a Szolgáltató minden hónap végén leolvassa a vízmérőket, és a tényleges fogyasztás alapján számláz.

A Szolgáltató a csatornahasználatot a szennyvíz-mennyiségmérő által mért mennyiségre, ennek hiányában a fogyasztott ivóvízmennyiségre számlázza. A szennyvíz-mennyiségmérő beszerzése, felszerelése, karbantartása, hitelesítése, cseréje a Felhasználó feladata.

A Felhasználó kérésére a vízszolgáltatást szünetelteti (az ügyintézés a 4.6. fejezet tartalmazza), illetve megszünteti.

A Szolgáltató a vízi közmű-fejlesztéseket az ellátásért felelős érintettek bevonásával, engedélyével, jóváhagyásával úgy végzi el, hogy az általa üzemeltetett vízi közmű-rendszerek hosszútávon ki tudják elégíteni az ésszerű igényeket, gondoskodik ezek elvégzéséhez szükséges készletekről, tartalékokról.

A Vízmű vállalkozási tevékenységet is folytat a tevékenységi körébe tartozó területeken, oly módon, hogy az nem veszélyezteti a vízi közmű-szolgáltatás üzemeltetés működtetés folyamatos és biztonságos ellátását.

A Szolgáltató szerződészegésének jogkövetkezményei

A Szolgáltató részéről szerződészegésnek minősül, ha:

- nem értesíti az előírt határidőben a Felhasználót az előre tervezett karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,
- a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg,
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,
- olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére jogszabály vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi,
- a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrakalibrálás szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát az 58/2013.(II.27.) Korm. rendeletben előírtaknak megfelelően nem értesítette,
- az Üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti,

A Szolgáltatóval szemben érvényesíthető kötbérek:

a.) nem értesíti az előírt határidőben a Felhasználót- az előre tervezett karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról A kötbér mértéke (Ft): = (a kiesett napok száma x az előző 12 hónap éves átlagos felhasználásból számított napi átlagmennyiség) x az érintett víziközmű ágazatban alkalmazott díj (Ft/m³)

b.) a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak bizonyítottan nem felel meg

A kötbér mértéke: a minőség és a szolgáltatásra vonatkozó bejelentés és az elhárítás között eltelt napok száma x 100 Ft/nap

c.) a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti.

A kötbér mértéke: 100 Ft/nap.

d.) olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, valamint annak cseréjéről és úrajahitelesítés szükségességéről nem gondoskodik, a fogyasztásmérő tulajdonosát nem értesítette és annak hitelesítésére jogszabály vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi.

A kötbér mértéke: 1000 Ft/alkalom.

e.) -az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

A kötbér mértéke: 1000 Ft/ alkalom.

Ha a Szolgáltató a fizetési kötelezettségét nem, vagy nem határidőre teljesíti, köteles a tárgyév január 1-én érvényes jegybanki alapkamat kétszeres mértékével számított késedelmi kamatot, és a késedelem miatt keletkezett többletköltséget a Felhasználónak megtéríteni.

4.3. A Felhasználó szerződéses kötelezettségei

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást a mindenkor megállapított, ÁFA - val növelt díjjal - késedelmes fizetés esetén késedelmi kamattal együtt – megtéríti. A számla kézhezvételétől számított 30 napon belül kifogással élhet.

A díjfizetés alapja a szolgáltatási ponton elhelyezett bekötési vízmérőn mért vízmennyiség., vagy a Vksztv. 52.§ (2a) feltételei alapján a Szolgáltató és a Felhasználó között létrejött megállapodásban foglaltak szerint a mellékvízmérőkön mért fogyasztás.

A Vksztv. 52.§ (2a) feltételei alapján történő elszámolási módra való áttérés akkor lehetséges, ha a csatlakozó hálózati szakasz megvalósulási állapotáról az 3.A. és 3.B. sz. nyomtatványokban meghatározott tartalommal készített épületgépészeti tervet a Szolgáltató rendelkezésére bocsájtja.

Köteles lehetővé tenni a Szolgáltató számára – a Szolgáltatóval előre egyeztetett időpontban – az ingatlanon lévő víziközmű-hálózat ellenőrzését.

A vízmérőhelyet állandóan hozzáférhetően és tisztán tartja, biztosítja a vízmérő leolvasását.

A vízmérő fagy elleni és egyéb védelméről gondoskodik.

A zárjegyet sértetlenül megőrzi.

Figyelemmel kíséri a vízmérő működését, az észlelt rendellenességeket a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenti, az ingatlanon kialakult vízfolyásokat megszünteti.

A csatornahálózatba csak olyan szennyvizet juttat, amely a szennyvíztisztító telepen dolgozók életét, testi épségét, egészségét nem veszélyezteti.

Elválasztott rendszerű szennyvízelvezető műbe csapadékvizet, egyesített rendszerű szennyvízelvezető műbe a víznyelőn keresztül szennyvizet, továbbá elválasztott rendszer esetén a csapadékvíz-elvezető műbe szennyvizet nem vezet be.

Az ingatlan szennyvízelvezető rendszerét rendszeresen ellenőrzi.

A szolgáltatás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűri.

A saját víztermelő-kútból származó víz hiteles mérésére kötelezett a Felhasználó akkor, ha az elhasznált vizet a szennyvízhálózatba vezeti. A hiteles mérő leolvasását a Szolgáltató számára biztosítja.

A víziközmű rendszerbe bekapcsolt házi ivóvízhálózatot tilos összekapcsolni saját víztermelő-kútról üzemeltetett vezetékrendszerrel.

A Szolgáltató javasolja a Felhasználó tulajdonában lévő víziközművek rendszeres ellenőrzését. A Felhasználó havonta egyszer ellenőrizze a vízmérő működését a következő módon:

- az összes vízvételi helyet zárja el (csapok, WC, mosó-és mosogatógép, öntözőrendszer)
- a zárás után ellenőrizze, hogy a vízmérő „csillagkereke” álló helyzetben van-e
- ha a „csillagkerék” folyamatosan forog vagy időnként megmozdul, akkor érdemes megmérni az egy óra alatt átfolyó vízmennyiséget
- ha csőtörést észlel, haladéktalanul meg kell javítani a hibát

A téli fagyok beállta előtt a kerti csapokból és a fagyveszélynek kitett vízvezetékéből ki kell engedni a vizet. A vízmérőket is meg kell óvni a szétfagyástól.

A Felhasználó szerződésszegésének jogkövetkezményei:

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, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfogyás elleni védelméről nem gondoskodik,
- az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

A Felhasználó szerződésszegését a Szolgáltató köteles bizonyítani. Lejárt hitelességű vagy lejárt kalibrációval rendelkező fogyasztásmérő esetében a víziközmű-szolgáltató, vagy a felhasználó a szerződésszegés jogkövetkezménye alól akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, cseréje vagy leszerelést megakadályozó zárral, illetve plombával történő ellátása a másik fél érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre.

A Felhasználóval szemben érvényesíthető kötbérek:

a.) -a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi.

A kötbér mértéke: 1000 Ft/alkalom + a megnövekedett fogyasztásra a kontingens különbözet megfizetése

b.) a víziközmű-szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget

A kötbér mértéke: A tárgyév január 1-én érvényes jegybanki alapkamat kétszeres mértékével számított késedelmi kamat és a késedelem miatt keletkezett többletköltség.

c.) -a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget.

A kötbér mértéke: 1000 Ft/ alkalom.

d.) -a víziközmű szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe.

A kötbér mértéke:

= a felhasználási helyen az utolsó leolvasástól a szerződésszegés megszüntetésének napjáig terjedő időszakra számított átlagfogyasztás m³ és az aktuális díjtétel hatszorosának szorzata, kivéve

= a Felhasználó által a szennyvíz csatornába történő csapadékvíz bevezetés esetén a lakossági Felhasználó esetében az első alkalommal bruttó 50.000 Ft, minden további alkalommal bruttó 100.000 Ft,

nem lakossági Felhasználó esetében az első alkalommal bruttó 200.000 Ft, minden további alkalommal bruttó 400.000 Ft,

Pótdíj: a műszaki irányelvek alapján meghatározott csapadék vízgyűjtő felület és a felhasználási helyhez legközelebbi csapadékvíz mérőállomás éves átlagos csapadék mennyiség adatai alapján a felderítés időpontját megelőző 5 naptári évre számított csapadékvíz mennyisége (m³) és az adott időszakban aktuális szennyvízdíj ((Ft/m³) szorzatának értéke.

A jogellenes állapot 5 évnél rövidebb időtartamát a Felhasználó köteles bizonyítani a Szolgáltató részére, ebben az esetben a bizonyított és a Szolgáltató által elfogadott időszak időtartama a pótdíj számításának alapja. A pótdíj a kötbér érvényesítésétől függetlenül is megállapítható.

A kötbér és a pótdíj egy adott ügyben együttesen, vagy csak önállóan is megállapítható a Szolgáltató döntése alapján.

e.) -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, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfagyás elleni védelméről nem gondoskodik.

A kötbér mértéke: 5000 Ft/ alkalom vagy elfagyott mérő esetében a mérőcsere költségeinek megtérítése.

f.) -az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

A kötbér mértéke: 1000 Ft/alkalom.

4.4. A Felhasználó személyének változása (hatályos 2017. június 30-ig)

A Felhasználó személyében bekövetkezett változást a-korábbi és új Felhasználó köteles a vízmérő állás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül a Szolgáltatónak bejelenteni az Üzletszabályzatban meghatározottak szerint. A bejelentés elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtarozás megfizetéséért és a víziközmű-szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új Felhasználó egyetemlegesen felel.

Az új tulajdonos vagy meghatalmazottja a vízszolgáltatási szerződés megkötéséhez köteles személyesen felkeresni az Ügyfélszolgálati irodát. Az alábbi iratokat köteles bemutatni:

- személyazonosságát igazoló okirat,

- amennyiben nem saját nevében jár el, szabályszerű meghatalmazás, amelynek eredeti példánya a Szolgáltatónál marad,
- tulajdont igazoló okirat (3 hónapnál nem régebbi tulajdonlap, vagy ügyvéd által ellenjegyzett adásvételi szerződés),
- a korábbi tulajdonos esetleges hátralékának befizetését igazoló irat.

Az új felhasználóval csak abban az esetben köthető szerződés, ha a felhasználási helyen nincs tartozás. A korábbi vagy az új Felhasználó a szerződés megkötése előtt akkor is kérheti – saját költségére - az ellenőrzést, ha annak elvégzése nem kötelező, a költsége a rendkívüli leolvasás díjával egyezik meg. Az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell minden lényeges tény, adatot és nyilatkozatot. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát a víziközmű-szolgáltató köteles az ellenőrzést kezdeményező felhasználónak átadni, másik példányát megőrizni és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy Felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatni.

Ha a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzési feladatának az Üzletszabályzatban meghatározott időtartamon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat Felhasználói szerződésszegésre, és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt a Felhasználóval szemben.

Az ellenőrzés kezdeményezés megtételének bizonyítása a Felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása a víziközmű-szolgáltatót terheli.

4.4. A Felhasználó személyének változása (hatályos 2017. július 01-től)

(1) Ha a felhasználási helyen a felhasználó személye megváltozik, a korábbi és az új felhasználó a változást legkésőbb - a (6) bekezdésben foglalt kivétellel - a birtokátruházástól számított 15 napon belül kötelesek a víziközmű-szolgáltatónak az üzletszabályzatban foglaltak szerint bejelenteni és annak rendelkezései szerint eljárni.

(2) A korábbi felhasználó az (1) bekezdés szerinti bejelentés keretében a közszolgáltatási szerződését is felmondja. A felmondás az új felhasználóval létrejött közszolgálati szerződés hatálybalépése napján hatályosul.

(3) Az (1) bekezdés szerinti bejelentésének legalább a következőket kell tartalmaznia:

a) a felhasználási helyre vonatkozóan

aa) a felhasználási hely címe és felhasználó azonosító száma,

ab) a fogyasztásmérő berendezés gyári száma és

ac) a fogyasztásmérő berendezés mérőállása a birtokátruházás napján,

b) a korábbi felhasználó vonatkozásában

ba) Vksztv. 61. § (2) bekezdésében meghatározott adatai (természetes személy felhasználó esetén neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, nem természetes személy felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám, egyéb nyilvántartási száma),

bb) új lakcíme és

bc) víziközmű-szolgáltatónál nyilvántartott felhasználói azonosító száma,

c) nyilatkozat a közszolgáltatási szerződés felmondásáról,

d) a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcíme,

e) az új felhasználó vonatkozásában a Vksztv. 61. § (2) bekezdésében meghatározott adatok (természetes személy felhasználó esetén neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, nem természetes személy felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám, egyéb nyilvántartási száma),

f) a bejelentés kelte és

g) a korábbi felhasználó vagy annak helyén a (6) bekezdés szerinti bejelentő, valamint az új felhasználó aláírása.

(4) Az (1) bekezdés szerinti bejelentés egyúttal az új felhasználó közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének is minősül.

(5) Az (1) bekezdés szerinti bejelentést a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott adattartalmú formanyomtatványon kell benyújtani. A víziközmű-szolgáltató a formanyomtatványt az ügyfélszolgálatán hozzáférhetővé teszi és honlapján elektronikusan letölthető formátumban közzéteszi, továbbá azt kérés esetén a korábbi felhasználó vagy az új felhasználó számára postai úton is megküldi.

(6) A felhasználó elhalálása esetén az örökös az elhalálozás tényét legkésőbb annak tudomására jutása napjától számított 60 napon belül a víziközmű-szolgáltató számára az (5) bekezdésben meghatározott formanyomtatványon bejelenti. A bejelentésnek legalább az (3) bekezdés *a)* pontja, *b)* pont *ba)* alpontja, valamint *d)-g)* pontja szerinti adatokat, valamint a halotti anyakönyvi kivonat másolatát kell tartalmaznia. A bejelentés az örökös közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének minősül.

(7) Ha a felhasználó a felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével felhagy, a felhasználási hely tekintetében mindaddig felel a víziközmű-szolgáltatóval szemben a víziközmű-szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítéséért, amíg az (1) bekezdés szerinti bejelentést meg nem teszi vagy nem kéri a szüneteltetést.

(8) A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása a víziközmű-szolgáltatót terheli.

(9) A felhasználó személyében történő változás esetén a víziközmű-szolgáltató a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül helyszíni ellenőrzést tart és jegyzőkönyvben rögzíti a fogyasztásmérő berendezés állását és a mérőberendezés, illetve a leszerelést megakadályozó zár vagy plomba szemrevételezéssel megállapított állapotát, és minden lényeges tény, adatot és nyilatkozatot. A jegyzőkönyvnek a felhasználó által aláírt egy példányát a víziközmű-szolgáltató a felhasználó részére átadja, másik példányát megőrizi, és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatja.

(10) Az (1) bekezdés szerinti bejelentés napjától az új felhasználót terheli a közszolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítése, ha a felhasználási helyen az előzetes írásbeli felszólítás ellenére a (9) bekezdésben meghatározott helyszíni ellenőrzést az új felhasználó vagy képviselője akadályozza.

(11) Ha a víziközmű-szolgáltató a (9) bekezdésben foglalt ellenőrzési feladatának a felhasználóváltás bejelentésétől számított 30 napon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat felhasználói szerződészegésre, és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt a felhasználóval szemben.

(12) Az új tulajdonos vagy meghatalmazottja a vízszolgáltatási szerződés megkötéséhez köteles személyesen felkeresni az Ügyfélszolgálati irodát. Az alábbi iratokat köteles bemutatni:

- személyazonosságát igazoló okirat,
- amennyiben nem saját nevében jár el, szabályszerű meghatalmazás, amelynek eredeti példánya a Szolgáltatónál marad,
- tulajdont igazoló okirat (3 hónapnál nem régebbi tulajdonlap, vagy ügyvéd által ellenjegyzett adásvételi szerződés),
- a korábbi tulajdonos esetleges hátralékának befizetését igazoló irat.

Az új felhasználóval csak abban az esetben köthető szerződés, ha a felhasználási helyen nincs tartozás.

4.5. A víziközmű szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása és annak visszaállítása

(1) A víziközmű-szolgáltató – a létfenntartás, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett a víziközmű-szolgáltatás korlátozása, illetve felfüggesztése körében az alábbi intézkedések megtételére jogosult:

- a) a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben korlátozhatja,
- b) az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el,

- c) lakossági Felhasználó esetében a közszolgáltatási ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja,
 - d) előrefizetős mérőt helyezhet el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a Felhasználóval megállapodott, vagy
 - e) nem lakossági Felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.
- (2) Az (1) bekezdés nem alkalmazható egészségügyi és gyermekintézmények esetében, továbbá lakossági Felhasználó részére végzett közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás esetében.
- (2a) Létfenntartási és a közegészségügyi vízigények teljesítését az illetékes népegészségügyi szerv ellenőrizheti és szükség szerint intézkedik a víziközmű-szolgáltatóval szemben.
- (3) A víziközmű-szolgáltató az alábbi feltételek együttes fennállása esetében jogosult az (1) bekezdés szerinti intézkedések megtételére:
- a) a lakossági Felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelemben esett, vagy a Vksztv. 52.§(2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó hitelesítéssel nem rendelkező mellékvízmérőt működtet, valamint a Vksztv. és a végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott módon nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását,
 - b) a lakossági Felhasználó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetében az egyeztetés a víziközmű-szolgáltatóval nem vezetett eredményre, vagy az (1) bekezdés d) pontjának alkalmazásában egyeztek meg,
 - c) a víziközmű-szolgáltató a Felhasználót az (1) bekezdésben meghatározott következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére a (4) bekezdésben foglaltak szerint legalább kétszer írásban felszólította, és az első felszólításban a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét felhívta a Vksztv. és a végrehajtására kiadott kormányrendelet alapján őt megillető kedvezményekre, valamint
 - d) a felhasználási hely fekvése szerint illetékes járási népegészségügyi szervet a (4) bekezdésben foglaltak szerint értesítette.
- (4) A lakossági Felhasználó (3) bekezdés c) pontja szerinti első felszólítása – a Felhasználó elektronikus úton történő kapcsolattartásra is kiterjedő előzetes és kifejezett hozzájárulása esetén – elektronikusan, postai vagy a lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon, a felfüggesztés vagy a korlátozás lehetőségére vonatkozó második felszólítása tértivevényes levélben történik. Az illetékes népegészségügyi szerv a második felszólítással egyidejűleg, legalább 8 nappal az intézkedés bevezetését megelőzően kell értesíteni.
- (5) A létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást a víziközmű-szolgáltató a kormányrendeletben meghatározottak szerint biztosítja.
- (6) A létfenntartási és közegészségügyi vízigényeknek eleget tevő ivóvízellátás érdekében a víziközmű- szolgáltató – az ellátásért felelős előzetes értesítése és a települési önkormányzat hozzájárulása esetében – a víziközmű tulajdonosának költségére közkifolyót helyezhet el. A közkifolyó üzemeltetésének költségeit a települési önkormányzat fizeti meg a víziközmű-szolgáltató részére.
- (7) A települési önkormányzat a (6) bekezdés szerinti hozzájárulását megadja, ha a víziközmű-szolgáltató igazolja, hogy az (1) bekezdés a), b) vagy d) pontja szerinti valamely intézkedés végrehajtását megkísérelte, de azt a Felhasználó megghiúsította.
- (8) A víziközmű-szolgáltató a Felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítésének igazolását követően a víziközmű-szolgáltatást 3 naptári napon belül teljeskörűen visszaállítja.
- (9) A víziközmű-szolgáltató a Üzletszabályzat 4.5. pontban foglalt tevékenységei körében felmerülő költségeit – a (6) bekezdésben foglaltak kivételével – azzal a Felhasználóval

szemben jogosult érvényesíteni, akivel szemben fennálló közszolgáltatási szerződése körében azok felmerültek.

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

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

(12) A közegészségügyi ivóvízigénye kielégítése érdekében eljáró lakossági felhasználó az üzemképes lift használatában nem korlátozható.

4.6. A szolgáltatás szüneteltetése a Felhasználó kérelmére

(1) A víziközmű-szolgáltatás a felhasználó kérésére (-6) bekezdésben meghatározott időtartamra szüneteltethető, az alábbi feltételek együttes fennállása esetén:

a) a felhasználó írásban kéri a szüneteltetést és nyilatkozik, hogy a felhasználási helyen vízfelhasználásra nem kerül sor,

b) a felhasználó nyilatkozik, hogy nem a víziközmű-rendszerből származó egyéb vizet a szennyvíz-törzshálózatba nem kíván vezetni,

c) a szüneteltetés végrehajtásához a műszaki előfeltételek biztosítottak,

d) a felhasználó az üzletszabályzatban előírt egyéb feltételeket teljesítette:

a Szolgáltató által meghatározott költségek előre történő befizetése

- ha a mérő hitelesítése egy éven túl érvényes: hitelesítési díjat kell fizetni (ha a mérő hitelesítése egy éven belüli: nem kell fizetni)

- az esetleges hátralék rendezése.

(2) 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.

(3) A víziközmű-szolgáltató a szüneteltetés végrehajtásával egy időben elszámoló számlát készít, melyet a felhasználó köteles a megjelölt fizetési határidőig kiegyenlíteni.

(4) A víziközmű-szolgáltató a szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem számolhat fel.

(5) Amennyiben a felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot használja, a víziközmű-szolgáltató jogosult a Vksztv.-ben és az 58/2013.(II.27) rendeletben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni.

(6) A felhasználó a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelmét az üzletszabályzatban egy év eltelté után köteles megújítani. A kérelem megújításához kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét a víziközmű-szolgáltató részére biztosítani kell.

(7) A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése a vízmérő berendezés kiszerezésével, a szennyvíz-bekötővezeték elzárásával és a szennyvíz-bekötővezeték folytonossági kapcsolatának a megszüntetésével történik.

(8)A felhasználó a víziközmű-szolgáltatóhoz intézett nyilatkozatával kezdeményezheti a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését, ha a felhasználási helyet átmenetileg nem használja. A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését - ha közműves ivóvízellátás, valamint szennyvízelvezetés és -tisztítás is fennáll a felhasználási helyen - a víziközmű-szolgáltatási ágazatokra együttesen is lehet kezdeményezni.

(9)A víziközmű szolgáltató a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését és a víziközmű-szolgáltatás ismételt megindítását a nyilatkozatban megjelölt időpontban, de legkorábban annak érkeztetésétől számított tizenöt napon belül teljesíti. A szolgáltatás ismételt megindítását a mindenkor hatályos kiszállási költség ellenében teszi meg.

(Üzletszabályzat 30. sz. nyomtatvány)

4.7. A közszolgáltatási szerződés megszűnése, megszüntetése

a) A közszolgáltatási szerződés megszüntetése a Felhasználó részéről

A közszolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás, valamint közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetén a felhasználó – amennyiben a felhasználási hely megfelel a Vksztv. 55 § (6) bekezdésében foglalt feltételeknek – 30 napos határidővel felmondhatja. Ha a szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos írásbeli hozzájárulását is be kell szereznie. A közszolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más felhasználó által igénybe vett víziközmű-szolgáltatást.

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel felmondhatja. A víziközmű-szolgáltató mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a szerződés felmondásával egyidejűleg tájékoztatja a bekötési vízmérő szerinti Felhasználót, valamint az 58/2013.(II.27.) Korm. rendelet 62. § (6) bekezdés a) pontja szerinti képviselőt.

Közszolgáltatási szerződés azonnali hatályú felmondása:

A közszolgáltatási szerződést a Felhasználó azonnali hatállyal felmondhatja:

- indoklás nélkül azonnali hatállyal, amennyiben a fogyasztási helyen nincs tartozása (tartozás esetén, annak kiegyenlítése után),
- amennyiben a szolgáltatott víz minősége – az Egészségügyi Hatóság által igazoltan – veszélyezteti az egészséget.

A közszolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás, valamint közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás esetén a Felhasználó – amennyiben a felhasználási hely megfelel a Vksztv. 55. § (6) bekezdésében foglalt feltételeknek – 30 napos határidővel felmondhatja. Ha a szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos írásbeli hozzájárulását be kell szereznie. A közszolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más felhasználó által igénybe vett víziközmű-szolgáltatást.

b)A közszolgáltatási szerződés megszüntetése a Szolgáltató részéről

A mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátást követő 15 napos határidővel felmondhatja. A víziközmű-szolgáltató mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a szerződés felmondásával egyidejűleg tájékoztatja a bekötési vízmérő szerinti Felhasználót, valamint az 58/2013.(II.27.) Korm. rendelet 62. § (6) bekezdés a) pontja szerinti képviselőt.

A felhasználási helyen lévő mellékvízmérő nem felel meg az Üzletszabályzat 4.3 pontban előírt feltételeknek, vagy időközben nem felel meg az 5.2 pontban előírt feltételeknek. A Szolgáltató felmondhatja a mellékvízmérő közszolgáltatási szerződését és a továbbiakban a felhasználási helyen felhasznált vízmennyiség a bekötési vízmérőn kerül számlázásra, melyről a bekötési vízmérő felhasználója értesítést kap.

A közszolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más Felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatást.

Közszolgáltatási szerződés azonnali hatályú felmondása:

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

- annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez, ,
- a Felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő elhelyezése, leolvasása, ha a Szolgáltató a Felhasználót az együttműködésre legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre, vagy
- a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát,

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

A közszolgáltatási szerződés megszűnését követően a szolgáltatás újraindításának költségei a Felhasználót terhelik.

c)A közszolgáltatási szerződés megszűnésének egyéb esetei

Az adott felhasználási hely tekintetében a közszolgáltatási szerződés megszűnik, ha:

a Felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre nézve a Szolgáltató új közszolgáltatási szerződést kötött.

A felhasználási hely megszűnt, vagy a víziközmű-szolgáltató közszolgáltatási szerződést a b) pontban meghatározott okból azonnali hatállyal felmondta.

4.8. Szerződéses viták és rendezésük módja

A Szolgáltató közszolgáltatói tevékenységére, a felek jogaira, kötelezettségeire vonatkozó jogszabályok szolgálnak alapul, és a jogszabályok határozzák meg az Üzletszabályzatba foglaltakat. Az Üzletszabályzat készítésének időpontjában érvényes vonatkozó jogszabályok jegyzéke az **1. sz. mellékletben** található. Amennyiben az Üzletszabályzat másként nem határozza meg, úgy jogszabály alatt a **1. sz. mellékletben** felsorolt, vonatkozó jogszabályok rendelkezései értendők.

A Szolgáltatóval kötött közszolgáltatói szerződésekből származó jogviták elbírálására az értékhatártól függően kizárólag a Pápai Városi Bíróság hatásköre és a jogviták ezen bíróság illetősége alá tartoznak.

Szerződésszegő Felhasználóval történő előzetes egyeztetés:

- A Szolgáltató a Felhasználó figyelmét írásban felhívja a jogsértő állapot megszüntetésére.
- Amennyiben a felszólítás nem vezetett eredményre a Szolgáltató munkatársai megjelennek a felhasználási helyen személyes egyeztetés céljából.
- A Szolgáltató tájékoztatja a felhasználási hely fekvése szerint illetékes népegészségügyi szervet a korlátozás megindítása előtt.
- Ha a Szolgáltató a vízóra olvasás vagy vízmérő csere során nem jutott be az ingatlanra, akkor levélben tájékoztatja a Felhasználót és kéri, hogy jelöljön meg 2 időpontot amikor az ingatlanon tartózkodik.
- Ha a Felhasználó a felszólítások ellenére sem rendezte hátralékát a Szolgáltató követeléskezelőt vehet igénybe. Megbízása előtt írásban értesíti a Felhasználót, hogy

hátralékát átadja a követeléskezelőnek, azonban előtte lehetőséget ad tartozásának rendezésére.

4.9. Adatvédelem

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 **5.sz.mellékletében** szereplő Adatvédelmi Tájékoztatóban meghatározott követelményeknek.

A Felhasználók személyes adatainak átvételére jogosultak:

- az ügyfélszolgálat munkatársai
- a műszaki ügyfélszolgálat munkatársai
- az értékesítési csoport munkatársai
- díjbeszedők,
- óraleolvasók.

A Felhasználó a Közszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy a **5. sz.mellékletben** foglalt Adatvédelmi Tájékoztatót megismerte, és elfogadja. A közszolgáltatási jogviszony megszűnésétől számított legfeljebb 5 év elteltével a Szolgáltató a személyes adatokat törli a nyilvántartásából.

A Felhasználó a Közszolgáltatási szerződés aláírásával 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, stb.) illetve csak törvényben előírt kötelező adattovábbítás céljából átadhassa.

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a Szolgáltató és a lakossági Felhasználó között a Közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Ez esetben a Felhasználó hozzájárulására és a Szolgáltató adatkezelésére a Szolgáltató üzletszabályzatában és az Adatvédelmi Tájékoztatóban foglaltak vonatkoznak.

A személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén az Adatvédelmi Tájékoztató (5. sz. melléklet) 10. pontja szerint kell eljárni.

Az adatvédelmi tájékoztató a **5.sz.mellékletben** található.

5. VÍZMÉRÉS

A vízmérő külön jogszabály (2011. évi CCIX. törvény és a 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet) szerinti, az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz és annak tartozékai.

5.1. A vízmérők fajtái

a) bekötési vízmérő: az ellátásba bekapcsolt ingatlanok vízhasználatának mérésére szolgáló, a bekötővezeték végpontjára telepített vízmérő

- egyedi mérő

- főmérő: a szolgáltatás igénybe vételével egy időben a bekötési vízmérő a Szolgáltató tulajdonába kerül, melynek időszakos hitelesítéséről, cseréjéről, javításáról a Szolgáltató köteles gondoskodni.

b) mellékvízmérő: a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített vízhasználat mérésére szolgáló mérőműszer. A mellékmérő a Felhasználó tulajdonát képezi, a cseréről hitelesítésről, javításról a Felhasználó gondoskodik.

c) locsolóvízmérő:

locsolómérő1: a házi ivóvízhálózatra a Szolgáltató hozzájárulásával a meglévő bekötési vízmérő után felszerelt mellékmérő, az átfolyó vizet nem terheli szennyvízdíj.

Amennyiben építési célra történik a vízfelhasználás, és az építési víz után nem kíván csatornadíjat fizetni, úgy a Fogyasztónak locsolási mellékmérőt kell beszerezni az ingatlanra.

locsolómérő2: kizárólag locsolási célra használható bekötési vízmérő, amelyen az átfolyó vizet nem terheli szennyvízdíj.

d) törzshálózati vízmérő: közvetlenül a törzshálózati fogyasztási helyekre, többek között közkifolyókra, tűzcsapokra telepített vízmérő.

5.2. Fogyasztásmérők hitelessége, kalibrálása és cseréje

- A mérésügyi hatóság által hitelesített, a Szolgáltató által plombált vagy leszerelést megakadályozó zárral ellátott vízmérőt kell használni a vízfogyasztás mérésére.

- (1) A mérésügyi hatóság által hitelesített fogyasztásmérő beépítéséről, cseréjéről, időszakos hitelesítéséről, kalibrálásáról a mérőeszköz tulajdonosa saját költségén köteles gondoskodni.
- (2) Az üzemeltetési szerződés a bekötési vízmérő tekintetében az (1) bekezdésben meghatározott feladat ellátásáról eltérően rendelkezhet.
- (3) A bekötési vízmérő tulajdonjoga a víziközmű-szolgáltatót vagy az ellátásért felelőst, telki vízmérő, valamint szennyvízmennyiség-mérő tulajdonjoga a felhasználót, a mellékvízmérő tulajdonjoga a felhasználót vagy - a mellékszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában - az elkülönített vízhasználót illeti meg.
- (4) A felhasználó és az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő hitelesítéséről, cseréjéről saját költségén köteles gondoskodni. Ha ezzel feladattal a víziközmű-szolgáltatót bízza meg, a víziközmű-szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg.
- (5) Ha a felhasználó az előzetes értesítés nélkül tett felkeresés alkalmával a bekötési vízmérő azonnali cseréjéhez nem járult hozzá, a víziközmű-szolgáltató a cserét úgy köteles előkészíteni, hogy a munkavégzés időpontjáról térítvevény szolgáltatással feladott levélben vagy egyéb igazolható módon legalább 15 nappal megelőzően értesíti a felhasználót. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató köteles felajánlani - az értesítés kézhezvételétől számított 8. napig - az ettől eltérő alkalomra vonatkozó időpont egyeztetés lehetőségét azzal, hogy a cserére legalább heti egy munkanapon május 1-től szeptember 30-ig 7 és 20 óra között, október 1-től április 30-ig 7 és 19 óra között lehetőséget biztosít.
- (6) A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltató által megküldött értesítésben megjelölt vagy a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést lehetővé tenni.
- (7) Az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő cseréjével egyidejűleg írásban, elektronikusan vagy digitálisan rögzíteni kell:
 - a) a fogyasztásmérő cseréjének okát;
 - b) a csere időpontját;
 - c) a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő adatait (típus, gyári szám, átmérő, a hitelesítés dátuma) és mérőállását, állapotát;
 - d) a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő leszerelést megakadályozó zárának vagy plombájának azonosítóját, azok darabszámát, továbbá a plomba vagy a leszerelést megakadályozó zár állapotát; valamint
 - e) a felhasználó vagy a képviselője, illetve a víziközmű-szolgáltató képviselőjének olvasható nevét és aláírását, illetve az aláírás esetleges megtagadásának tényét.
- (8) Az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséért és a vízmérési hely, valamint a fogyasztásmérő fagy elleni védelméért a bekötési vízmérő vonatkozásában a felhasználó, a mellékvízmérő vonatkozásában az elkülönített vízhasználó felelős. Mulasztás miatt megrongálódott vagy elveszett fogyasztásmérő javításának, pótlásának, szerelésének költségeit, továbbá valamennyi ezzel összefüggő kárt a felhasználó vagy az elkülönített vízhasználó a víziközmű-szolgáltatónak megtéríti.
- (9) Nem hivatkozhat a víziközmű-szolgáltató a felhasználónak a fogyasztásmérő állagmegóvásával kapcsolatos kötelezettsége megszegésére vagy a fogyasztásmérő leszerelését megakadályozó zár vagy plomba sérülésére, ha a víziközmű-szolgáltató nem tudja bizonyítani, hogy fogyasztásmérőt sérülésmentes állapotban, e rendeletben, valamint az üzletszabályzatban meghatározott módon adta át a felhasználónak, vagy ha a fogyasztásmérő nem a felhasználó kizárólagos őrzetében van.
- (10) A víziközmű-szolgáltató az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérőnek a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt hitelesítési idejét nyilvántartja. Mellékvízmérő és telki vízmérő esetében a lejáratí évben, legkésőbb október 31-

ig térítvevény-szolgáltatással feladott levélben, a számlalevélben vagy egyéb igazolható módon felhívja az elkülönített vízhasználót a csere vagy az újrahitelesítés szükségességére, és az ezzel összefüggő teendőkre.

(11) A (10) bekezdésben előírt felhívás kiterjed arra is, hogy ha a mellékvízmérő cseréjéről az elkülönített vízhasználó határidőben nem gondoskodik, a víziközmű-szolgáltató - ha jogszabály másként nem rendelkezik - a 71. § szerinti (kötbér) és a Vksztv. 58. § (1) bekezdés *b)* és *c)* pontjában meghatározott (víziközmű-szolgáltatás korlátozása, illetve felfüggesztése) jogkövetkezményeket alkalmazhatja. A víziközmű-szolgáltató az elkülönített vízhasználónak címzett felhívást tájékoztatásul a bekötési vízmérő szerinti felhasználó részére is megküldi.

(12) A mellékvízmérők cseréje vagy újrahitelesítése alkalmával a víziközmű-szolgáltató által felszámítható aktuális díjtételeket a Szolgáltató honlapja (www.papaivizmu.hu) tartalmazza.

(13) A víziközmű-szolgáltató az üzletszabályzatában foglaltak szerint jogosult a bekötési vízmérőnek a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott hitelesítési hatályán belüli cseréjére azzal, hogy erre legkorábban a bekötési vízmérő beépítését követő negyedik évben kerülhet sor.

(14) Ha a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló 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. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről annak tulajdonosa haladéktalanul köteles gondoskodni.

(15) Ha valószínűsíthető, hogy a fogyasztásmérő rendellenesen működik, vagy ha az (14) bekezdésben meghatározott ellenőrzés során a megfelelő működés kérdésben a felek között vita alakul ki, a felhasználó, az elkülönített vízhasználó vagy a víziközmű-szolgáltató kezdeményezi az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését, és ha indokolt, független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát (a továbbiakban együtt: pontossági vizsgálat).

A Szolgáltató a fogyasztásmérőt a Felhasználó jelenlétében leszereli, dobozba teszi. A dobozt lezárja, körcímkével leragasztja, a Felhasználó és a Szolgáltató képviselője aláírja a körcímkét. A lezárt dobozt a Szolgáltató juttatja el az ellenőrzés helyére.

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

(17) A pontossági vizsgálat költségeit a kezdeményező fél megelőlegezi.

(18) A pontossági vizsgálat kezdeményezését követő 8 napon belül a víziközmű-szolgáltató saját költségén másik hiteles fogyasztásmérőt szerel be.

(19) A pontossági vizsgálat idejéről, helyéről az ellenőrzést végző hatóság az érintetteket legalább 5 nappal korábban, igazolható módon írásban értesíti. A pontossági vizsgálat végrehajtását az érintett felhasználó és az elkülönített vízhasználó vagy a víziközmű-szolgáltató távolléte nem akadályozza.

(20) Ha a pontossági vizsgálaton a fogyasztásmérő a hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek

a) megfelelt, a fogyasztásmérő (18) bekezdésben meghatározott cseréjének díja és a pontossági vizsgálat költsége a vizsgálatot kezdeményezőt terheli;

b) nem felelt meg, a fogyasztásmérő (18) bekezdésben meghatározott cseréjének díja és a pontossági vizsgálat elvégzésének költsége - a (21) bekezdésben foglaltak kivételével - a fogyasztásmérő tulajdonosát terheli.

(21) Ha a fogyasztásmérő rendellenes működése, vagy hibája, sérülése valamelyik fél szerződészegő magatartásának a következménye, a fogyasztásmérő (18) bekezdésben meghatározott cseréjének és a pontossági vizsgálat elvégzésének díja, a szerződészegős egyéb jogkövetkezményeivel együtt a szerződészegő felet terheli.

(22) Az egyes mérők érvényességének időtartama 8 év.

(23) A helyszínen a vízmérőcserét végző munkatárs mérőcsere lapot (27. sz. *nyomtatvány*) tölt ki.

5.3. Elszámolás meghibásodás, hibás mérés és mérési eredmények hiánya esetén

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

(2) A hibás mérés időtartama:

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

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

(4) A hibás méréssel érintett időszakban a számlázás alapjául szolgáló egy napra eső ivóvíz és szennyvízmennyiség - a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó eltérő megállapodása hiányában - legfeljebb az Üzletszabályzat 7. fejezete szerint meghatározott átalánymennyiség, ha azt a (3) bekezdésben meghatározott módon nem lehet megállapítani.

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

a) a víziközmű-szolgáltató a fogyasztásmérő leolvasásakor, cseréje vagy a felhasználási helyen tartott ellenőrzés során észlelte, lehetőleg a helyszínen vagy ha a helyszíni tájékoztatás akadályba ütközik, haladéktalanul, írásban igazolható módon vagy rögzített telefonbeszélgetés útján köteles tájékoztatni a felhasználót a tapasztaltakról és a felhasználó feladatairól,

b) a felhasználó észlelte, köteles a víziközmű-szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni a hibát, illetve a hiba kijavításáról azonnal gondoskodni.

(6) A víziközmű-szolgáltató a felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül köteles helyszíni ellenőrzést kezdeményezni. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét az időpont-egyeztetés lehetőségére azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít, valamint a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére. A helyszíni ellenőrzés lefolytatásában a felhasználó köteles együttműködni, ellenkező esetben a (9) bekezdésben foglaltak nem alkalmazhatóak.

(7) A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítást számlával igazolni.

(8) A helyszíni ellenőrzés során rögzíteni kell, hogy a meghibásodás következtében elfolyt ivóvíz a szennyvíz törzshálózatba jutott-e vagy a környezetben elszivárgott.

(9) Ha a helyszíni ellenőrzés megállapítja a házi ivóvízhálózatból a környezetbe történő elszivárgás tényét, a meghibásodási időszakban elvezetett szennyvíz mennyiségét közműves szennyvízmennyiség-mérő alkalmazása hiányában a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes ivóvízfogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni. A meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző

utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot kell tekinteni. A meghibásodás idejére számított szennyvíz mennyisége nem lehet több, mint a fogyasztásmérő által mért ivóvíz mennyisége.

(10) A házi ivóvízhálózat, illetve csatlakozó ivóvízhálózat meghibásodási időszakban felhasznált ivóvíz mennyiségét a Vksztv. 52. § (1) és (2a) bekezdésében szabályozottak szerint kell elszámolni.

(11) A felek a helyszíni ellenőrzés lezárását követő 15 napon belül kötelesek egymással elszámolni.

5.4. Ellenőrzés

(1) A felhasználási helyen, illetve az elkülönített felhasználói helyen (a továbbiakban együtt: ellenőrzött vízhasználó) az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő, a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, továbbá a csatlakozó hálózat ellenőrzéséről jegyzőkönyvet kell készíteni. A jegyzőkönyv egy példányát az ellenőrzött vízhasználó rendelkezésére kell bocsátani.

(2) Az ellenőrzés csak az ellenőrzött vízhasználó vagy a képviselője jelenlétében folytatható le.

(3) A víziközmű-szolgáltató a tervszerű ellenőrzést megelőzően legalább 15 nappal köteles az ellenőrzött vízhasználót az ellenőrzés időpontjáról tértivevény-szolgáltatással feladott levélben vagy egyéb igazolható módon értesíteni. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja az ellenőrzött vízhasználó figyelmét az időpontegyeztetés lehetőségére - azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít -, valamint a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére.

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

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

(6) Az ellenőrzött vízhasználó vagy a képviselője - a (4) bekezdésben meghatározott hozzájárulás keretei között - köteles együttműködni az ellenőrzést végző személlyel, továbbá köteles a felhasználási helyre, illetve elkülönített felhasználói helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni. Ha az ellenőrzött vízhasználó a helyszínről az ellenőrzés során - figyelmeztetés ellenére - távozik, ennek tényét a jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

(6a) A fogyasztásmérő, a plomba vagy a leszerelést megakadályozó zár állapotát és az aktuális mérőállást az ellenőrzés alkalmával felvett jegyzőkönyv rögzíti.

(7) Ha a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzésen vagy a fogyasztásmérő leolvasásakor a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat közegészségügyi vagy műszaki szempontból nem megfelelő állapotát tapasztalja, határidő tűzésével a jegyzőkönyvben felszólítja az ellenőrzött vízhasználót a szükséges teendők elvégzésére, és erről tájékoztatja az illetékes népegészségügyi szervet. Külön kell felhívni az ellenőrzött vízhasználó figyelmét arra, ha a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat állapota vagy anyaga miatt

fennáll az ivóvízminőség-romlás veszélye, illetve ha a házi szennyvízhálózat vagy csatlakozó szennyvízhálózat hibája környezetszennyezést okoz vagy okozhat.

(8) Ha a víziközmű-szolgáltató (7) bekezdés szerinti felhívására az ellenőrzött vízhasználó határidőn belül nem tesz eleget, a víziközmű-szolgáltató a közüzemi ivóvízellátást az 58/2013.(II.27) Korm. rendelet 72. § szerint korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

(9) Az ellenőrzött vízhasználónak vagy a képviselőjének az ellenőrzéssel, annak körülményeivel és eredményével kapcsolatos észrevételeit, az ellenőrzés részéről történő megíúsításának vagy korlátozásának indokait, továbbá az ellenőrzés lefolytatásával és annak megállapításaival összefüggő víziközmű-szolgáltatói tájékoztatás tudomásul vételét a jegyzőkönyvben fel kell tüntetni.

(10) A Magyar Honvédség és a rendvédelmi szervek kezelésében lévő ingatlanon a víziközmű-működtetéssel kapcsolatos minden tevékenység végzéséhez a létesítmény parancsnoka által adott belépési engedély szükséges. Az engedélykérelmet a tervezett tevékenység megkezdése előtt legalább 14 nappal kell kérni a létesítmény parancsnokától. Az engedély csak honvédelmi vagy nemzetbiztonsági érdekre tekintettel tagadható meg.

6. VÍZMÉRŐ LEOLVASÁS

A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a víziközmű-szolgáltató jogosult megállapítani azzal, hogy legalább évente egy alkalommal, a felhasználó kérésére negyedévente – a felhasználó 6.1. pontban foglalt értesítése mellett- köteles a fogyasztásmérő leolvasására.

A vízmérővel ellátott fogyasztási helyeken a Szolgáltató a vízmérő leolvasását az alábbi időszakokban végzi:

- lakossági Felhasználók teljes körű leolvasását: évente legalább egyszer, október hónapban,
- közületek leolvasását: havonta, kéthavonta, vagy évente, október hónapban. A leolvasás gyakoriságát a fogyasztás mértéke határozza meg,
- üdülő övezet és zártkerti ingatlanok leolvasását: évente legalább egyszer, szeptember hóban,
- eseti, ellenőrző olvasást is végez a Szolgáltató.

6.1. A vízmérők leolvasásának szabályai

(1) A víziközmű-szolgáltató köteles legalább 5 napos időtartam megjelölésével a felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás várható idejéről a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy egyéb módon.

(2) A vízmérőolvasásról a Szolgáltató a helyi médiában (újság, TV) közlemény formájában tájékoztatja a Felhasználókat.

(3) A vízmérők leolvasása ütemezetten történik.

(4) Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasását végző személy az előzetesen jelzett időpontban nem tudta rögzíteni a mérőállást, köteles értesítést hagyni a levélszekrényben vagy fellelhető módon a felhasználási helyen. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem megfelelősege esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére - azzal, hogy a leolvasásra legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít -, a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére és a leolvasás legkésőbbi időpontjára. A leolvasás időpontja tekintetében a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó köteles megegyezni.

(5) A felhasználónak a felajánlott 5 napos időtartamon belül meg kell határoznia azt az időpontot, amely számára megfelelő. Ha a megadott időtartamon belül nem tudja biztosítani a leolvasást, ezt a víziközmű-szolgáltató felé jeleznie kell legkésőbb az időtartam kezdetét megelőző napon.

(5a) Ha a fogyasztásmérő leolvasására legalább egy éven keresztül nem került sor, és a felhasználó a (7) bekezdés szerint nem jelentett be fogyasztásmérő állást, valamint távleolvasási adat sem áll rendelkezésre, a víziközmű-szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvízmennyiséget az Üzletszabályzat 6.3. pontjában meghatározott számítással állapítja meg, valamint bekötési mérővel rendelkező felhasználási helyek esetében a sikertelen leolvasást követően, legfeljebb 30 napon belül, a kibocsátott számlában, rögzített telefonhívás keretében vagy egyéb igazolható módon a víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználó figyelmét felhívni arra, hogy legfeljebb két hónapon belül egyeztesse le a soron kívüli leolvasás időpontját, és tegye lehetővé annak elvégzését. A víziközmű-szolgáltató a soron kívüli leolvasás elvégzésére legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít. Az értesítésnek tartalmaznia kell a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is.

(6) Ha az (5) bekezdés szerinti értesítés ellenére a felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy az egyeztetett időpontban nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a víziközmű-szolgáltatót a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség.

(7) A víziközmű-szolgáltató által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a felhasználót az üzletszabályzatban meghatározott rendszeres mérőleolvasás és annak bejelentése alól. Az üzletszabályzat meghatározhatja azokat az eseteket, amikor a fogyasztásmérő állásának felhasználó általi bejelentése számlázás alapjául nem szolgálhat.

(8) A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatóval, illetve a fogyasztásmérő leolvasását végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani.

(9) A szokásos (bekötési vízmérőn mért, megelőző 12 napon átlaga) fogyasztás kétszeresének előfordulása esetén, a felhasználót a leolvasással egyidejűleg a víziközmű-szolgáltató jelen lévő képviselője vagy az azt követő 15 napon belül a víziközmű-szolgáltató írásban tájékoztatja. A tájékoztatás megtörténtét kétség esetén a víziközmű-szolgáltató bizonyítja.

(10) A leolvasásokat a Szolgáltató fényképes igazolvánnyal rendelkező munkatársai végzik.

- Leolvasott fogyasztási érték és a leolvasás időpontja az olvasólapon kerül rögzítésre, amelyet a leolvasó dolgozó és a Felhasználó aláírásával hitelesít.

- A Felhasználó távollétében annak megbízottja is aláírhatja a leolvasólapot.

- Amennyiben a vízmérő hozzáférhető és a leolvasó a Felhasználó távollétében végezte el feladatát, úgy arról írásbeli értesítőt hagy a fogyasztási helyen a leolvasott vízmérő állásról.

Ha a mérőállással a Felhasználó nem ért egyet, úgy az ügyfélszolgálaton tehet észrevételt.

6.2. Egyéb elfogadott vízmérő leolvasások

A rádió jeladós mérő esetén a fogyasztásmérő leolvasása elektronikus kapcsolaton keresztül történik a Felhasználó jelenléte nélkül. Távleolvasás esetén a leolvasott mérőállást a Felhasználó a fogyasztásról készült vízdíjszámlán találja meg.

A Szolgáltató a Felhasználótól vízmérője állását telefonon, e-mailben, személyesen vagy írásban is elfogadja.

6.3. Eredménytelen szolgáltatói leolvasás

Az ismételt eredménytelen leolvasás esetén a számlázott víz- és szennyvízmennyiséget a második megkísérelt olvasást megelőző 365 nap átlag fogyasztása alapján állapítja meg a Szolgáltató, továbbá a Felhasználót tértivevényes levélben értesíti a következő várható vízmérőolvasás időpontjáról. A levél tartalmazza az időpont egyeztetés lehetőségét is

6.4. A Felhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai

A Felhasználóknak lehetősége van óraállásának közlésére - lakossági Felhasználók esetén minden páros hónap 20. és 25-e között, nem lakossági Felhasználók esetén minden hónap 25-ig – az alábbi elérhetőségeken:

- személyesen vagy levélben az Ügyfélszolgálaton (8500 Pápa, Vízmű u. 2.)
- telefonon: 89/510-630

- e-mail útján: info@papaivizmu.hu
- honlapon: www.papaivizmu.hu: Ügyfélszolgálat/Vízóraállás bejelentés menüpont alatt.

A Felhasználói csoportoknak (társasházaknak) kérésükre a Szolgáltató kéthavonta eljuttatja a leolvasó lapot, melynek alapján a társasházi közös képviselők leolvassák a mérőket, kitöltik az adatokat és a Szolgáltatónak visszajuttatják.

A Felhasználó által közölt óraállások alapján az értékesítési csoport elkészíti az aktuális vízdíjszámlákat.

7. ELSZÁMOLÁS

A víziközmű-szolgáltató a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként időszakonként számlát bocsát ki. A felhasználási helyen szolgáltatott vízmennyiséget hitelesített ivóvízmérővel kell mérni.

A Vízmű a számlázás során a kéttényezős díjrendszert alkalmazza. A számlán szereplő fizetendő összeg – a fogyasztástól független – fix összegű havi rendelkezésre állási alaplóból és a fogyasztással arányos köbméterenkénti vízfogyasztási és/vagy csatorna-használati változó díjakból tevődik össze.

Az alapló mértékét a fogyasztásmérő átmérője határozza meg.

Az alapló a számlázással és a vízmérők cseréjével kapcsolatos állandó költségek részleges fedezetéül szolgál. Az állandó költségek nem függenek a vízfogyasztás mennyiségétől. Az alapló nem a szolgáltatott ivóvíz díján felül, hanem annak részeként kerül megállapításra.

A mellékmérő alaplója a számlakészítés, postázás, csekkes utalás, az időszakos mérőolvasás részleges költségeit tartalmazza. A mellékmérő alaplója azért kisebb, mert a mellékmérő a Felhasználó tulajdonában van, hitelesítéséről, cseréjéről Felhasználó saját költségén gondoskodik.

A teljes havi alaplót az a Felhasználó köteles megfizetni, aki a tárgyhoz első napján a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban áll.

Új felhasználási hely kialakítása esetén a Felhasználó a teljes tárgyhavi alaplót köteles megfizetni.

Az ivóvízellátás valamint a szennyvízelvezetés és tisztítás díját a Hivatal javaslatának figyelembe vételével a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter rendeletben állapítja meg. A Szolgáltató az aktuális díjakat honlapján teszi közzé www.papaivizmu.hu.

7.1. A díjszámítás alapja

Közműves ivóvízellátás esetében az elszámolás a bekötési vízmérő mérési adatain alapul.,

A bekötési vízmérő és a mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított különbözetet a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó fizeti meg a víziközmű-szolgáltatónak. A Felhasználót a víziközmű-szolgáltató köteles a belső elszámolás módjáról tájékoztatni.

Előzőektől eltérően a víziközmű-szolgáltatási díj elszámolásának alapja a mellékvízmérőkön mért fogyasztás, ha

- a) a bekötési vízmérő mellett az elkülönített vízhasználók elkülönített vízhasználati helye és más vízvételi helyek kizárólag hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel és hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkeznek, és
- b) a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízveszteség vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.

7.2. Saját célú vízkivételi mű

A saját célú vízkivételi műre felszerelt fogyasztásmérő hitelesítéséről a Felhasználó gondoskodik.

7.3. Mérőeszköz hiányában történő elszámolás

Amennyiben a fogyasztási hely fogyasztásmérő berendezéssel nem rendelkezik, az elfogyasztott ivóvíz mennyiségét - a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013.(II.27.) Korm. rendelet alapján - a Felhasználónál kialakított vízvételi helyek előzetes felmérési adatait figyelembe véve általány formájában kell megállapítani.

Lakó, üdülőingatlanok vízfogyasztásának figyelembe vehető általány mennyisége:

1. Fogyasztási hely (telek)
 - 1.1.csak udvari csappal 40 l/fő/nap
 - 1.2.épületen belüli, de lakáson kívüli közös vízcsappal 60 l/fő/nap
 - 1.3.mint 1.2, de lakáson kívüli közös vízöblítéses WC-vel 75 l/fő/nap
 - 1.4.épületen belüli lakáson belüli vízcsappal 65 l/fő/nap
 - 1.5.mint 1.4, de épületen belüli, lakáson kívüli közös vízöblítéses WC-vel 80 l/fő/nap
 - 1.6.épületen belüli lakásokon belüli vízcsappal és vízöblítéses WC-vel 95 l/fő/nap

1.7.épületeken belüli lakásokon belüli vízcsapokkal vízöblítéses WC-vel szilárd tüzelésű vízmelegítővel rendelkező fürdőszobával 120 l/fő/nap

1.8.mint 1.7, de árammal, gázzal vagy megújuló energiával üzemelő vízmelegítővel 150 l/fő/nap

1.9.mint, 1.8, de távfűtéses melegvíz-ellátással, 180 l/fő/nap

2.Házikert locsolás, az ingatlan beépítetlen területe, de legfeljebb az ingatlan terület 50 %-ának alapul vételével 1 l/m²/nap

3. Állatállomány itatása (számosállatonként) 40 l/db/nap

4. Közkifolyókon fogyasztott víz általány mennyiséget 150 m-es körzetben lakók száma szerint 30 l/fő/nap

Lakossági felhasználó kizárólagos használatában álló nyaralók, üdülők esetében az 1-2. pontban megállapított általány mennyiségek alapján évente összesen 5 hónapra (május-szeptember hónapokra) kell az ivóvíz- és csatornadíjat felszámítani.

7.4. Elszámolás meghibásodás, hibás mérés és mérési eredmények hiánya esetén

a.) Fogyasztásmérő rendellenes működése esetén

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

A hibás mérés időtartama:

- ha a meghibásodás tényleges időpontja megállapítható, a meghibásodás időpontjától az új fogyasztásmérő felszerelésnek időpontjáig terjedő időtartam,
 - ha a meghibásodás tényleges időpontja nem állapítható meg, a felek által közösen, becsléssel megállapított időtartam,
- Fenti esetekben az elszámolás alapja a megelőző év napi átlagfogyasztása szorozva a hibás mérés napjainak számával.
- megállapodás hiányában az utolsó mérő leolvasástól az új fogyasztásmérő felszerelésének időpontjáig eltelt időszak, de legfeljebb 12 hónap, az elszámolás alapja az utolsó mérőolvasástól a mérőcseréig eltelt napok száma szorozva a megelőző év napi átlagfogyasztásával, csökkentve a kiszámlázott mennyiséggel.

b.) Házi ivóvízhálózat meghibásodása esetén

Amennyiben a Felhasználó vízfolyást észlel a házi ivóvízhálózaton:

- a) az észlelést követően azonnal – még a hibaelhárítás előtt – be kell jelenteni a Szolgáltatónak (telefon, e-mail, fax, levél)
- b) a Szolgáltató 24 órán belül kimegy és a helyszínen jegyzőkönyvet („Jegyzőkönyv vízfolyásról” **25. sz. nyomtatvány**) vesz fel
- c) a Felhasználó a helyszínelés után azonnal köteles megkezdeni a hibaelhárítást (saját munkával vagy szakember bevonásával). A mérőóra utáni vezetékhálózat kijavítása a Felhasználó feladata.

A hibaelhárítás után 3 munkanapon belül eljuttatja a Szolgáltatóhoz az „Igazolás csőtörés, hibaelhárításáról” (**26. sz. nyomtatvány**) című nyomtatványt.

- d) a véletlen meghibásodások esetén a Szolgáltató az átlag mennyiséget teljes áron, a vízfolyást csatornadíj nélkül termelői áron számlázza ki.

Ez a kedvezmény a Felhasználót abban az esetben illet meg, ha:

- az intézkedéseket az a; c pont szerint tette meg,
- 3 éven belül hasonló kedvezményben nem részesült.

Abban az esetben, ha a Szolgáltatói vezeték szakasz (a vízmérőtől az utca felé) hibásodott meg, a Vízmű hárítja el a hibát, ilyenkor a Felhasználót nem terheli költség.

7.5. Számlakészítés

A számlák sorszámmal ellátott szigorú számadású nyomtatványok. Módosításuk, törlésük csak újabb számla kibocsátásával történhet.

A számlák számítógéppel készülnek, ezért szigorú számadásukat a sorszámok naprakész, pontos vezetésével, a sorszámok hézagmentes felhasználásával kell biztosítani.

Két különböző számla ugyanazt a sorszámot nem viselheti. A stornó számlát együtt kell kezelni az azonos sorszámú eredeti számlával. Mindkét számlát meg kell őrizni.

A számlázás alapadatául a vízmérőkön olvasható mérőállás szolgál, az adatgyűjtés az ügyfélszolgálat, míg az adatok számítógépes rögzítése és a számla készítése az értékesítési csoport feladata.

A Szolgáltató a Felhasználó részére nyomtatott, papír alapú számlát bocsát ki, melyet a Felhasználó számlafogadási címére juttat el. Amennyiben a Felhasználó igényli, és a jogszabályban az elektronikus számlára vonatkozó feltételekkel rendelkezik (e-mail címmel és folyószámlával) – a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban lévő elektronikus számlakibocsátókon keresztül – a Szolgáltató a Felhasználó részére elektronikus számlát készít.

7.6. A számlakészítés gyakorisága

- a) A nem lakossági Felhasználók részére, 50 m³/hó fogyasztási érték felett havonta, ez alatt kéthavonta készül számla.
- b) A lakossági Felhasználók kéthavonta kapnak számlát. Évente október hónapban a leolvasott érték alapján elszámoló számla készül. A többi hónapban az előző évi átlagfogyasztás

mennyisége alapján átlagszámlákat kapnak a lakossági Felhasználók. Az átlagfogyasztás módosítása bármikor kérhető a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen, írásban (levél, fax, e-mail), telefonon.

c) A minimális vízfogyasztású és/vagy csak alapdíjat fizető Felhasználók kérhetik, hogy évente egy alkalommal október hónapban kapjanak számlát.

d) Az üdülő övezeteken épült zártkerti ingatlanok vízfogyasztásáról évente egyszer készül számla. Az üdülő övezetek vízmérőit évente szeptember hónapban olvassa le a Szolgáltató.

A számlakészítés és díjfizetés részletszabályait a fenti (a.,b.,c., és d. pontjaihoz) a Szolgáltató Üzletszabályzatának a 8. pont (12) bekezdésében foglaltak tartalmazzák.

e) Végszámla készül a Felhasználó személyében bekövetkező változás, valamint a közüzemi szerződés megszűnése esetén. A Felhasználó személyében bekövetkező változás bejelentésekor a korábbi Felhasználó helyben köteles kifizetni a végszámla összegét. A számlakészítés és díjfizetés részleteit a Szolgáltató Üzletszabályzatának 8. pontjának (10) bekezdésében foglaltak tartalmazzák.

7.7. Üzletpolitikai kedvezmények

A Szolgáltató kiemelten kezeli a vízdijszámlájukat banki átutalással fizető lakossági Felhasználókat és részükre a bankköltségek ellensúlyozására kedvezményeket biztosít.

- Pénzintézetten keresztül (folyószámláról) fizető lakossági Fogyasztók 7,2 %

A kedvezmény felső határa 80,- Ft számlánként (beszedési megbízásonként)

- Közvetlenül a főmérő alapján fizető tömbházak (6 vagy annál több lakás) 9,6%

A kedvezmény felső határa 100,- Ft/lakás számlánként

- A kedvezmények alapja a tárgyév 1-10 hónapban felhasznált és kifizetett ivóvíz mennyiség díja. Késedelmes fizetők nem részesülnek kedvezményben.

8. SZÁMLAFIZETÉS, HATÁRIDŐK

- (1) A víziközmű-szolgáltató a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként a leolvasott fogyasztási adatok szerint legalább évente egy alkalommal elszámoló számlát bocsát ki.
- (2) A víziközmű-szolgáltató az évi egy elszámoló számla mellett évi legalább 3, de legfeljebb 11 részszámlát bocsát ki. A víziközmű szolgáltató a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként állítja ki a számlákat..
- (3) Ha a szolgáltatás igénybevétele nem folyamatos, a felek a (2) bekezdésben foglaltaktól eltérő számú részszámla kibocsátásában vagy részszámla alkalmazásának mellőzésében is megállapodhatnak.
- (4) A részszámlában elszámolt fogyasztás alapja - ha a felek ettől eltérően nem állapodnak meg - az előző elszámolt 12 hónap átlagfogyasztásából a részszámlában elszámolt időszak terjedelmére számított mennyiség, ennek hiányában az Üzletszabályzat 7. Elszámolás fejezete szerint megállapított átalány mennyiség.
- (5) 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 felhasználó és a víziközmű-szolgáltató megállapodása alapján a számla elektronikus úton is kiállítható és eljuttatható a címzetthez.
- (6) A víziközmű-szolgáltató az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérőn mért fogyasztásról nyilvántartást vezet. A Vksztv. 52. § (1) bekezdése szerinti elszámolásnál a víziközmű-szolgáltató a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők aktuális és az ezt megelőző állásáról, valamint a mérési különbözetről az 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet 61. § (2) bekezdésében foglalt leolvasást követően kiállított számla mellékletében tájékoztatja a bekötési vízmérő felhasználóját.
- (7) A számlát a felhasználó a víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben és az Üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.
- (8) Ha a felhasználó a szolgáltatási díjat nem fizeti meg, a víziközmű-szolgáltató - a Vksztv. 58. §-ban meghatározott következményekre való figyelemfelhívás mellett - legalább kétszer írásban felszólítja a felhasználót fizetési kötelezettsége teljesítésére. A felszólításnak tartalmaznia kell a felhasználó azonosító számát, a felhasználó nevét, a felhasználó címét, a felhasználási hely címét, az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő gyári számát, a szerződésszámot, a bizonylatszámot, az esedékességet, lejárt idejű tartozás összegét, valamint annak eredeti fizetési határidejét. A fizetésre történő második felszólítás felhasználó részére történő kézbesítése és a Vksztv. 58. §-ban meghatározott intézkedés alkalmazása között legalább 15 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.
- (9) Ha az árváltozás, a víziközmű-szolgáltató személyében bekövetkező változás, a közérdekű üzemeltető kijelölése, illetve az ideiglenes szolgáltatás kezdő 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.
- (10) A víziközmű-szolgáltató a felhasználó indokolt kérésére, az általa megjelölt határnapra az (1) bekezdésben meghatározottakon túl elszámoló számlát, valamint a közszolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki. Ha a felhasználó számára visszatérítés jár, ide értve a felhasználót megillető késedelmi kamatot, azt a víziközmű-szolgáltató az elszámoló számla vagy végszámla kiállítását követő 8 napon belül készpénz-fizetés vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalás útján teljesíti.
- (11) Az elszámoláshoz további részletszabályokat az üzletszabályzat jelen fejezete tartalmaz.

(12) Ha az (1) bekezdésben meghatározott elszámolást követően a felhasználó számára visszatérítés jár (ideértve felhasználót megillető késedelmi kamatot is), az összeget a víziközmű-szolgáltató a felhasználó technikai számláján jóváírja és a jóváírt összeggel a soron következő számla összegét vagy ha a visszatérítendő összeg az első soron következő számlánál magasabb, a többi soron következő számla szerint fizetendő összeget csökkenti. Ha a megtérítendő összeg az 5000 forintot meghaladja, a felhasználó kérésére a visszatérítendő összeget a víziközmű-szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 napon belül készpénz kifizetéssel vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalással teljesíti.

(13) Bekötési vízmérővel nem rendelkező felhasználási helyen az átalánydíjas elszámolásra irányadó ivóvíz mennyiséget az Üzletszabályzat 7. Elszámolás fejezete tartalmazza. A víziközmű-szolgáltató indokolni köteles, ha az ott meghatározott mennyiségeknél többet tekint az elszámolás alapjának. Lakossági felhasználó kizárólagos használatában álló nyaralók, üdülők, esetében az Üzletszabályzat 7. Elszámolás fejezete alapján kell a víziközmű-szolgáltatás díját felszámítani.

(14) Ha a felhasználó a számla tartalmát vitatja, a víziközmű-szolgáltatónál kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére akkor van halasztó hatálya, ha azt a felhasználó a fizetési határidő lejártát megelőzően közölte, és a számlán feltüntetett mennyiség alapján számított havi fogyasztás az előző 12 hónap havi átlagfogyasztásának 150 százalékát meghaladja.

(15) A víziközmű-szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni, és a kifogás közlésétől számított 15 napon belül álláspontjáról a felhasználót írásban értesíteni.

(16) Ha a felhasználót a kifogás alapján visszatérítés illeti meg, a víziközmű-szolgáltató a (12) bekezdés szerint jár el.

(17) Ha a víziközmű-szolgáltató a kifogást elutasítja a felhasználó a halasztó hatályú fizetési kötelezettségének legkésőbb az elutasítás kézhezvételétől számított 8. napon tesz eleget.

(18) A Vksztv. 31/B. § (3) bekezdésében meghatározottak végrehajtása során, vagy a víziközmű-szolgáltató érdekkörében felmerült egyéb okból elmaradt számlázás esetén a felhasználó a szolgáltatási díjat vagy díjkülönbözetet az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel.

(19) Ha a víziközmű-szolgáltató vagy a felhasználó fizetési kötelezettségét nem határidőre teljesíti, köteles az Üzletszabályzatban meghatározott késedelmi kamatot és a késedelem miatt keletkezett többletköltséget a másik félnek megtéríteni.

8.1. Számlák fizetése

A Felhasználó a számlákat az alábbi módon egyenlítheti ki:

a) készpénz-átutalási megbízás (csekk) felhasználásával történő fizetés:

A Szolgáltató a vízdíjszámla megküldésével egyidejűleg készpénz-átutalási megbízást bocsát a Felhasználó rendelkezésére, melynek felhasználásával teljesítheti díjfizetési kötelezettségét. A szolgáltatás ellenértékének megfizetését ez esetben a vízdíjszámla és a készpénz-átutalási megbízás feladóvevénye együttesen igazolja.

b) csoportos beszedési megbízás:

A bankszámlával rendelkező Felhasználó a folyószámlát kezelő pénzügyintézetrel szerződést köt, amelynek keretében a folyószámlát kezelő pénzügyintézet a Szolgáltató által számlázott összeget a Felhasználó folyószámlájáról átutalja a Szolgáltató részére. A pénzügyintézet a számla kiegyenlítését jelzi a Szolgáltatónak, a Felhasználó ebben az esetben a díjfizetést a pénzügyintézeti értesítéssel igazolja.

c) net-bankos utalás:

A Felhasználó pénzügyi folyószámlájáról elektronikus úton is indíthat utalást a Szolgáltató számlájára.

d) utalás pénzügyi keresztül (átutalás, határidős beszedés):

A bankszámlával rendelkező nem lakossági Felhasználók esetén a Felhasználóval kötött megállapodás alapján a szolgáltatás ellenértékének megfizetése átutalással vagy határidős beszedési megbízással történhet.

Az elektronikus számla kiegyenlítése csak a b) és a c) pont szerint történhet.

Elektronikus számlát bármelyik Felhasználó kérhet, aki teljesíti az arra vonatkozó előírásokat.

8.2. Fizetési határidők

Ha a Szolgáltató és a Felhasználó a szolgáltatási szerződésben eltérően nem állapodnak meg, a Felhasználó (vagy a vízdíjszámla kiegyenlítését vállaló Fizető) köteles a feltüntetett díjat

a számlán feltüntetett esedékességkor kiegyenlíteni.

Bármely fizetési mód szerinti fizetést akkor kell teljesítettnek tekinteni, amikor a pénzeszeget a jogosult bankszámláján jóváírtak vagy a jogosult pénztárába befizették.

A befizetések könyvelésének általános alapelve: a költség, kamat majd a tőke sorrendjében történő kiegyenlítés.

8.3. Késedelmes fizetés

A Szolgáltató a Felhasználó tartozása esetén fizetési felszólítást küld. A fizetési felszólító költségét a Szolgáltató a Felhasználóra terheli.

A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett befizetési határidő. A késedelmi kamat a fogyasztói egyenlegközlőn jelenik meg.

8.4. Hátralékok behajtása

Amennyiben a Felhasználó a fizetési kötelezettségének a fizetési határidőben részben vagy egészben nem tesz eleget, a Szolgáltató írásban felhívja figyelmét hátralékának rendezésére. Ha a figyelemfelhívás eredménytelen a Szolgáltató tértivevényes felszólító levelet küld a Felhasználónak. A felszólító levélben felhívja a Felhasználó figyelmét a fizetési határidő betartására, és figyelmezteti a jogkövetkezményekre a fizetés elmaradása esetén.

Ha a Felhasználó fizetési kötelezettségét ezután sem teljesíti, a Szolgáltató közvetlenül vagy jogi képviselőjén keresztül fizetési meghagyást vagy peres eljárást kezdeményez, továbbá korlátozza az ivóvíz használatot a felhasználási helyen.

Amennyiben a Felhasználó fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató kintlévőségeit átadhatja követeléskezelő cégnek, vagy faktorálhatja.

A Szolgáltató átadás előtt a Felhasználót tértivevényes levélben értesíti, hogy amennyiben a fennálló tartozását 8 munkanapon belül nem teljesíti, a követelését átadja behajtásra.

Az összes felmerülő költség a Felhasználót terheli.

Amennyiben a Szolgáltató ügyfélkörébe tartozó partnernél tesznek közzé csőd-, felszámolási-, vagy végelszámolási hirdetményt, úgy a Szolgáltató jogosult hitelezési igényét érvényesíteni, illetve nem lakossági Felhasználó tartozása esetében felszámolási eljárást kezdeményezni.

8.5. Részletfizetés

A Felhasználó kérésére a tartozás rendezésére részletfizetési megállapodást (**28. sz. nyomtatvány**) lehet kötni. A megállapodás csak személyesen köthető a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodájában.

Nem kérhet részletfizetést az a Felhasználó, akinek:

- korábban már volt, és az utolsó befizetett részlete 1 éven belül járt le,
- a megelőző 2 évben kötött részletfizetési megállapodást nem tartotta be.

Részletfizetési megállapodás tartalma:

a) Ha a hátralékkal rendelkező Felhasználó a fennálló tartozás 60 %-át a pénztárba befizeti és havi befizetéssel maximum 6 részletben vállalja a hátralék kiegyenlítését, továbbá az aktuális vízdíjszámla rendezését - Részletfizetési Megállapodást kötnek a Felek.

A megállapodás ideje alatt – amennyiben a Felhasználó a részletfizetésben vállaltakat határidőre teljesíti – a Vízmű a felhasználási helyen:

- nem korlátozza a vízfogyasztását,
- a korábban foganatosított vízkorlátozást megszünteti,
- további késedelmi kamatot a részletfizetés ideje alatt nem számít fel,
- új peres eljárást illetve végrehajtást nem kezdeményez,
- a folyamatban lévő peres eljárást illetve végrehajtást szünetelteti.

b) Ha a hátralékkal rendelkező Felhasználó a fennálló tartozás 60 %-át nem, de legalább 25 %-át pénztárba befizeti és havi teljesítéssel maximum 6 egyenlő részletben vállalja a hátraléka kiegyenlítését, továbbá az aktuális vízdíjszámla befizetését - Korlátozott Részletfizetési Megállapodást kötnek a Felek.

A megállapodás ideje alatt – amennyiben a Felhasználó a korlátozott részletfizetésben vállaltakat határidőre teljesíti – a Vízmű a felhasználási helyen:

- új vízkorlátozást nem kezdeményez,
- a meglévő vízkorlátozást akkor szünteti meg, ha a befizetés a hátralék 60 %-át eléri,
- további késedelmi kamatot a részletfizetés ideje alatt nem számít fel,
- új peres, illetve végrehajtási eljárást nem kezdeményez,
- a folyamatban lévő peres, illetve végrehajtási eljárást szünetelteti.

c) Ha a hátralékos Felhasználó befizetése nem éri el a fennálló tartozás 25 %-át vagy 6 hónapon túli részletekben vállalja hátraléka kiegyenlítését, vagy nem vállalja az aktuális vízdíjszámla határidőre történő befizetését - részletfizetési megállapodás nem jön létre.

Amennyiben a Felhasználó a megállapodásban vállalt befizetés akár egyetlen részletét is elmulasztja, vagy nem határidőre fizet, a részletfizetés megszűnik és a teljes tartozás esedékessé válik.

8.6. A védendő felhasználókra vonatkozó szabályok

A./

A Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvényben és a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013.(II.27.) Korm. rendeletben foglalt szabályokat alkalmazza a védendő szociálisan rászoruló természetes személy és fogyatékkal élő lakossági felhasználókra, a következő kiegészítéssel: a Szolgáltató a szociálisan rászoruló Felhasználó természetes személytől nem kér igazolást, elegendő, ha írásban nyilatkozik erről, illetve az Ügyfélszolgálaton személyesen bejelenti és megjelöli milyen részletfizetést vállal, vagy fizetési haladékot kér. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy indokolt esetben a kedvezmények biztosítása előtt a jogszabály szerinti igazolást bekérje a Felhasználótól.

A védendő Felhasználó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja. A víziközmű-szolgáltató által nyújtott kedvezményért és különleges bánásmódért ellenérték kikötése semmis.

B./(1) Szociálisan rászoruló felhasználónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek a háztartásában élő személy:

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

- b)* a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
- c)* a Szocvtv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban részesül,
- d)* a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
- e)* a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- f)* a Gyvt. 25. §-a szerinti otthoneremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül,
- g)* a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket, vagy
- h)* a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll.

(2) E Fejezet alkalmazásában a háztartás fogalmát a Szocvtv. 4. § (1) bekezdés *f)* pontja szerint kell értelmezni.

(3) A szociálisan rászoruló felhasználó az (1) bekezdésnek való megfelelését

a) az 58/2013. (II.27.) Korm.rendelet 9. melléklet szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy

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

(4) A víziközmű-szolgáltató az igazolás céljára bemutatott iratok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig megőrzi.

(5) A víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló felhasználót a rászorultság igazolását követő 15 napon belül nyilvántartásba veszi, és a nyilvántartásba vételről a felhasználót a Vksztv. 61/A. § (3) bekezdése szerint tájékoztatja.

(6) Ha a nyilvántartásba vétel alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, és annak meghosszabbítását a védendő felhasználó - a határidő lejártát 30 nappal megelőzően a víziközmű-szolgáltató által a részére megküldött írásbeli figyelemfelhívás ellenére - nem igazolja, a határozott idő lejártát követő 15 napon belül a víziközmű-szolgáltató az érintett védendő felhasználót törli a nyilvántartásból. A víziközmű-szolgáltató értesíti az érintett felhasználót a nyilvántartásból való törlésről.

(7) A víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló személyként nyilvántartott védendő felhasználót, valamint azt a fogyatékkal élő védendő felhasználót, aki esetében nyilvántartásba történő felvétele során a szakorvosi vélemény nem mondta ki, hogy állapotában jelentős javulás nem várható, legalább a Vksztv. 61/A. § (7) bekezdésében meghatározott határidőt megelőző 15 nappal közérthetően, írásban, térítvevény-szolgáltatással feladott levélben, a számlalevélben vagy egyéb igazolható módon tájékoztatja a Vksztv. 61/A. § (7) bekezdése szerinti kötelezettségéről, egyúttal megküldi részére a 9. melléklet szerinti adatlapot.

(8) Ha a védendő felhasználók nyilvántartásában nem szereplő lakossági felhasználó díjtarozásával 45 napot meghaladó késedelembe esett, a víziközmű-szolgáltató további 15 napon belül írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a lakossági felhasználót a szociálisan rászoruló felhasználókat megillető kedvezményekről, a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére az 58/2013.(II.27.) Korm. rendelet 9. melléklet szerinti adatlapot.

(9) Ha a felhasználó kérte a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételt, annak elbírálásáig a Vksztv. 58. § (1) bekezdés szerinti intézkedést a víziközmű-szolgáltató nem foganatosíthatja.

C./

- (1) A szociálisan rászoruló 12 naptári hónapon belül egy alkalommal kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását. Erre a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét a fizetési felszólításban fel kell hívni, egyúttal tájékoztatni kell a szociálisan rászorulót a részletfizetés, illetve a fizetési haladék leghosszabb igénybe vehető időtartamáról és a tervezett fizetési ütemezésről. A víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló felhasználó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni.
- (2) Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló felhasználót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételenek időtartama alatt igénybe vett víziközmű-szolgáltatás díját és a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét a víziközmű-szolgáltató által méltányosan megállapított, (1) bekezdés szerinti határidőben és ütemezésben kiegyenlíti.
- (3) Ha a szociálisan rászoruló felhasználó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a víziközmű-szolgáltató jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására.
- (4) A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a felhasználót kamat- és kötbér fizetési kötelezettség nem terhelheti.
- (5) A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónapban számlázott felhasználásból számított
 - a) egy havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén két hónap,
 - b) 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén öt hónap,
 - c) 3 havi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén hat hónap.
- (6) A fizetési haladék időtartama legfeljebb 60 nap, különös méltánylást érdemlő esetben 90 nap.
- (7) A részletfizetés, fizetési haladék tekintetében e rendelkezésektől csak a szociálisan rászoruló felhasználó javára lehet eltérni.
- (8) Víziközmű-szolgáltató váltás esetén, a korábbi víziközmű-szolgáltató köteles igazolást adni a szociálisan rászoruló felhasználónak arról, hogy a váltást megelőző 12 naptári hónap alatt részesült-e fizetési haladékban vagy részletfizetési kedvezményben, és a megállapodást teljesítette-e.

D./

- (1) A fogyatékkal élő lakossági felhasználó a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételére való jogosultságát
 - a) az 58/2013.(II.27.) Korm. rendelet 10. melléklet A) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával, és
 - b) ha
 - ba) vakok személyi járadékában részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a 10. melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával;
 - bb) fogyatékosági támogatásban részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a 10. melléklet B) és C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával; vagy
 - bc) a víziközmű-szolgáltatás megszüntetése, felfüggesztése a lakossági felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, a 10. melléklet C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával

igazolhatja.

(2) Az (1) bekezdés szerint benyújtott iratokat és a bemutatott iratok másolatát a víziközmű-szolgáltató a jogosultság megszűnését követő 5 évig köteles megőrizni.

(3) A fogyatékoság jellegét, amely a fogyatékkal élő felhasználót alkalmatlanná teszi a fogyasztásmérő leolvasására, a mérőállás közlésére, a számlaolvasásra, vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére, továbbá az (1) bekezdés *b)* pont *bc)* alpontjának esetleges fennállását a kezelőorvos, ennek hiányában a házi orvos igazolja a 10. melléklet *C)* része szerinti nyomtatvány kitöltésével. Ha a rehabilitációs szakértői szerv az érintett személy egészségi állapotát, egészségkárosodását, fogyatékoságát vizsgálta, a kezelőorvos és a házi orvos a 10. melléklet *C)* része szerinti nyomtatványt e szerv szakvéleménye, szakhatósági állásfoglalása vagy határozata alapján tölti ki.

(4) A víziközmű-szolgáltató a fogyatékkal élő felhasználót a rászorultság igazolását követő 8 napon belül nyilvántartásba veszi, és a nyilvántartásba vételről a felhasználót a Vksztv. 61/A. § (3) bekezdése szerint tájékoztatja.

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

(6) Az (1) bekezdés *b)* pont *bc)* alpontja szerinti körbe tartozó, a felhasználóval egy háztartásban élő fogyatékkal élő személyre tekintettel a fogyatékkal élőknek nem minősülő felhasználó is kérheti a fogyatékkal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét, de ugyanazon fogyatékkal élő személyre tekintettel csak egy felhasználó egy felhasználási hely vonatkozásában szerepelhet a nyilvántartásban jogosultként.

(7) Az (1) bekezdés *b)* pont *ba)* és *bb)* alpontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő felhasználót megillető különleges bánásmód:

a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,

b) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,

c) a számla értelmezéséhez a víziközmű-szolgáltató által nyújtott egyedi segítség (helyszíni számlamagyarázat),

d) az érintett víziközmű-szolgáltató által, a fogyatékkal élők számára az ivóvízellátási és szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevételét megkönnyítő egyéb szolgáltatás.

(8) A lakossági felhasználó a fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel iránti kérelemben nyilatkozik arról, hogy a (7) bekezdésben felsorolt szolgáltatások közül melyekre tart igényt. Az igényelt szolgáltatást legkésőbb a nyilvántartásba vételt követő 30. naptól kell biztosítani, illetve az esetleges műszaki beavatkozásokat 30 napon belül kell megkezdni.

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

(10) A 10. melléklet *C)* része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit az (1) bekezdés *b)* pont *bc)* alpontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő személy vonatkozásában a közműves ivóvízellátás, illetve közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás szolgáltatási üzemszünet esetén értesíteni kell.

(11) Jogosultságának a Vksztv. 61/A. § (7) bekezdése szerinti ismételt igazolására a fogyatékkal élő felhasználó első ízben a nyilvántartásba történő felvételét követő naptári évben köteles.

(12) A fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásában szereplő felhasználó az (1) bekezdés szerinti nyilatkozatát évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja. Az így igénybe venni kívánt szolgáltatást a módosítási igény beérkezését követően, a (8) bekezdésben meghatározott időtartam szerint kell biztosítani a felhasználó számára.

E./

A védendő felhasználó köteles a védelemre jogosultságot adó körülmény megváltozását vagy megszűnését 15 napon belül bejelenteni a víziközmű-szolgáltatónál. A víziközmű-szolgáltató köteles a bejelentést követő 8 napon belül a változást a nyilvántartáson átvezetni, vagy a védendő felhasználót a nyilvántartásból törölni.

A részletfizetési megállapodás tartalma:

a) Ha a hátralékkal rendelkező Felhasználó a fennálló tartozás 60 %-át a pénztárba befizeti és havi befizetéssel maximum 6 részletben vállalja a hátralék kiegyenlítését, továbbá az aktuális vízdíjszámla rendezését - Részletfizetési Megállapodást kötnek a Felek.

A megállapodás ideje alatt – amennyiben a Felhasználó a részletfizetésben vállaltakat határidőre teljesíti – a Vízmű a felhasználási helyen:

- nem korlátozza a vízfogyasztását,
- a korábban foganatosított vízkorlátozást megszünteti,
- további késedelmi kamatot a részletfizetés ideje alatt nem számít fel,
- új peres eljárást illetve végrehajtást nem kezdeményez,
- a folyamatban lévő peres eljárást illetve végrehajtást szünetelteti.

b) Ha a hátralékkal rendelkező Felhasználó a fennálló tartozás 60 %-át nem, de legalább 25 %-át a pénztárba befizeti és havi teljesítéssel maximum 6 egyenlő részletben vállalja a hátraléka kiegyenlítését, továbbá az aktuális vízdíjszámla befizetését - Korlátozott Részletfizetési Megállapodást kötnek a Felek.

A megállapodás ideje alatt – amennyiben a Felhasználó a korlátozott részletfizetésben vállaltakat határidőre teljesíti – a Vízmű a felhasználási helyen:

- új vízkorlátozást nem kezdeményez,
- a meglévő vízkorlátozást akkor szünteti meg, ha a befizetés a hátralék 60 %-át eléri,
- további késedelmi kamatot a részletfizetés ideje alatt nem számít fel,
- új peres, illetve végrehajtási eljárást nem kezdeményez,
- a folyamatban lévő peres, illetve végrehajtási eljárást szünetelteti.

c) Ha a hátralékos Felhasználó befizetése nem éri el a fennálló tartozás 25 %-át vagy 6 hónapon túli részletekben vállalja hátraléka kiegyenlítését, vagy nem vállalja az aktuális vízdíjszámla határidőre történő befizetését - részletfizetési megállapodás nem jön létre.

Amennyiben a Felhasználó a megállapodásban vállalt befizetés akár egyetlen részletét is elmulasztja, vagy nem határidőre fizet, a részletfizetés megszűnik és a teljes tartozás esedékessé válik.

A szociálisan rászoruló Felhasználó 12 naptári hónapon belül egy alkalommal kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását.

Amennyiben a Felhasználó 12 hónapot megelőzően már kapott részletfizetési kedvezményt, illetve fizetési haladékot – de azt maradéktalanul nem teljesítette - az újabb kérelemre csak azt követően kaphat kedvezményt, ha a korábbi mulasztását rendezte.

Fizetési haladék:

A természetes személy Felhasználók írásbeli kérésére a Szolgáltató maximum 1 havi fizetési haladékot ad.

Előzőeket figyelembe véve a szociálisan rászoruló Felhasználónak nem kell benyújtania a hivatkozott 58/2013.(II.27.) Korm. rendelet 9. sz. mellékletét – kivéve, ha visszaélés gyanúja miatt a Szolgáltató ezt bekéri.

9. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A Vízmű a Felhasználókkal történő kapcsolattartás elősegítése érdekében ügyfélszolgálatot működtet, ahol a felhasználói és elkülönített vízhasználói bejelentések fogadásával, feldolgozásával, kivizsgálásával, megválaszolásával összefüggő ügyintézés történik.

A Felhasználó a Szolgáltatót személyesen, írásban (levél, fax, e-mail) vagy telefonon keresheti meg, tehet bejelentéseket, reklamációkat, és terjeszthet be kérelmeket.

9.1. Elérhetőségek

Ügyfélszolgálati ügyintézési idő: hétfő, kedd, szerda 8-14, csütörtök 8-20, péntek 8-14

Műszaki ügyfélszolgálati ügyintézési idő: kedd, szerda: 9.00–11.00 csütörtök: 11.00-14.00

E-mail: info@papaivizmu.hu

Honlap: www.papaivizmu.hu

Levelezési cím: 8500 Pápa, Vízmű u. 2

Telefon: 89/510-635

Központ: 89/313-455

Fax: 89/510-640

Hibabejelentés: 89/510-641

Ügyfélszolgálat: 89/510-630

Műszaki ügyfélszolgálat: 89/510-635

A Felhasználóknak lehetőségük van a személyes ügyintézés időpontjának előzetes egyeztetésére. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Szolgáltató időpontot biztosít a személyes ügyintézésre.

A folyamatos elérhetőséget az elektronikus ügyintézési mód biztosítja.

9.2. Ellátott feladatok

Felhasználói megkeresések fajtái:

a) információ, tájékoztatás kérése: a Szolgáltató tevékenységi körébe tartozó munkafolyamatokról, adatokról vagy a Felhasználó ügyeinek intézésével kapcsolatban.

Főbb kategóriák:

- leolvasás, - számlázás, - egységár, - árváltozás, - fizetőváltás, - locsolási mellékmérő,

- vízmérő hitelesítés, - víz- és csatornabekötés, - vízmérő állás, - díjtarozás, - vízminőség,

- vízkeménység, - egyéb műszaki információk

b) bejelentések: azok az esetek, amikor a Felhasználó a Szolgáltatótól további intézkedést igényel

Főbb kategóriák:

- vízfolyás, - vízhiány, - vízminőség, - víznyomás, - dugulás, - vízmérő meghibásodás,

- műszaki kivitelezés, - számlareklamáció, - mérőcsere, - kártérítési igény, - mérőállás

bejelentése, - helyszíni bejárás időpont egyeztetése, - személyes adatok változása, - egyéb szerződést módosító változás

Az ügyfélszolgálaton intézhető ügyek:

- víz- és csatornadíjak befizetése (bankkártyás, készpénzes),

- csőtörés vagy egyéb meghibásodás miatti számla reklamáció,

- cím- és névváltozás bejelentése,

- fogyasztói egyenlegek egyeztetése,

- hátralékok befizetése,
- igazolások kiadása,
- ivóvíz-, és szennyvíz-csatorna bekötések megrendelése,
- bekötési vízmérők reklamációs vizsgálatának megrendelése,
- mérőállások bejelentése,
- rendkívüli, ellenőrző vízmérő leolvasás időpontjának egyeztetése,
- részletfizetési igények intézése,
- egyéb számlakészítés,
- számlareklamációk kezelése,
- szolgáltatási szerződések megkötése,
- víziközmű fejlesztési hozzájárulás intézése
- tulajdonosváltás bejelentése, végszámla készítése,
- vízmérő meghibásodások bejelentése,
- vízmérő állások bejelentése,
- reklamációk
- közös képviselő változások regisztrálása
- mellékmérő cserék bejelentése
- mellékmérő csere miatti plombázás időpontjának egyeztetése
- közszolgáltatási szerződések kötése.

Honlapon intézhető ügyek

A Vízmű a Felhasználók és az érdeklődők tájékoztatására honlapot működtet.

a) A www.papaivizmu.hu honlap az “ügyfélszolgálat” menüpont “letölthető nyomtatványok” almenüjében található formanyomtatványok gyorsítják az ügyintézés menetét.

A Felhasználó már kitöltött nyomtatványok birtokában érkezhethet az ügyfélszolgálatra ügyeinek személyes intézésére.

b) A “vízmérő állás bejelentése” menüpontban közvetlenül jelenthetik be a Felhasználók vízmérőik állását minden páros hónap 20-25. közötti napok valamelyikén. A bejelentett vízmérő állások alapján az aktuális vízfogyasztásról készül el a kéthavonkénti esedékes számla.

c) Az “e-számla” menüpont alatt elektronikus számlát igényelhetnek a folyószámlával rendelkező Felhasználók.

d) A Felhasználók az info@papaivizmu.hu e-mail címen kereshetik meg a Vízművet olyan intézendő ügyeikkel (információkérés, tájékoztatás, bejelentés, panasz), amelyek nem igényelnek személyes jelenlétet. Az elektronikus levelezés egyenrangú a papír alapú levélváltással.

9.3. Panaszügyintézés

Panaszok: amelyeket a Szolgáltató kiemelten kezel, azt kivizsgálja és eredményéről a Felhasználót tájékoztatja

Fvtv. 17/A §. (3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
 - b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,
- egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (5) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

(5) A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmazni kell az alábbiakat:

a) a fogyasztó neve, lakcíme, a felhasználási hely címe (az 58/2013.(II.27.) Korm.rend. 89/C.§ (5) bekezdés a) pontja)

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

(6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően 15 (az 58/2013.(II.27.) Korm.rend. 89/C.§ (3) bekezdése) napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

(7) A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

(8) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint névtelen Felhasználói panasz kivizsgálását a Szolgáltató mellőzheti. (az 58/2013.(II.27.) Korm.rend. 89/C.§ (7) bekezdése)

Az előbbieket alkalmazásában az írásbeliség követelményének levél, e-mail vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára eljuttatja az adatokat.

Felügyeleti szervek elérhetősége és panaszkezelési hatásköreik:

Amennyiben a Szolgáltató a rendelkezésre álló határidőn belül nem ad érdemi választ a Felhasználónak, vagy a válasz a Felhasználó számára nem elfogadható, akkor a Felhasználó az illetékes hatósághoz fordulhat.

1. Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52. Hatásköre:

- Üzletszabályzat betartása,
- jogkövetkezmény megállapítása,
- lakossági Felhasználók díjvisszatérítése,
- közérdekű üzemeltető kijelölése

2. Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
8200 Veszprém, Budapest u. 3-5.Hatásköre:

- elszámolás, számlázás, díjfizetés, mérés, szolgáltatáskorlátozás
- Felhasználók tájékoztatása

3. Veszprém Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szerve

8200 Veszprém, József Attila u. 36

Hatásköre:

- vízminőségi kérdések a Tapolcafői vízbázishoz tartozó települések
- egészségügyi kockázatok

4. Veszprém Megyei Kormányhivatal Pápai Járási Hivatal Járási Népegészségügyi Intézete

8500 Pápa, Közép u. 2.

Hatásköre:

- vízminőségi kérdések a további szolgáltatási területen

5. Veszprém megyei illetőséggel működő Békéltetőtestület (Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara)

8200 Veszprém, Budapest u. 2.

Hatásköre:

- vitás kérdésekben a Felek közötti megegyezés elősegítése

6. Települési jegyzők

Hatáskör:

- az igazgatásukhoz tartozó településeken az ellátásért felelős jogainak és kötelezettségeinek képviselése

9.4. A Szolgáltató ügyfélszolgálati tevékenységre vonatkozó minőségi követelmények:

Az ügyfélszolgálat a hatályos jogszabályok alapján végzi a Felhasználók kiszolgálását.

Az ügyfélszolgálati tevékenységek belső szabályzatokban rögzítve vannak, az ügyintézők a munkaköri leírás és egyes esetekben az ügyleírásokban szereplő utasítások alapján dolgoznak:

- a bejövő telefonhívásokat 15 csengetésen belül felveszik,
- a telefonos időpont egyeztetés alapján érkező Felhasználókat soron kívül fogadják,
- az ügyfélszolgálaton a várakozási idő az egy órát nem haladhatja meg,
- az ügyintézők a fogyasztó bejelentéseit írásban rögzítik az erre a célra rendszeresített nyomtatványon. A Felhasználónak lehetősége van a bejelentésén túl észrevétel tenni az ügyfélszolgálat vonatkozásában. Erre az észrevételre a társaság vezetője 8 munkanapon belül köteles válaszolni.
- munkavégzés során az ügyintézőktől elvárt az udvarias magatartás.
- A Felhasználók a Szolgáltató honlapján (www.papaivizmu.hu) Ügyfélszolgálat/Fórum menüpont alatt észrevételeket tehetnek.

A válaszadási határidő elmulasztásának következményei:

A Felhasználói írásos bejelentésekre az ügycsoportokra vonatkozó határidőn túl adott válaszok esetén a Szolgáltató az Üzletszabályzat 4.2. pontjában meghatározott kötbért fizet.

Abban az esetben, ha a Felhasználó a kötbér fizetési kötelezettség napján a Szolgáltató felé lejárt határidejű számlatartozással rendelkezik, a kötbér összege a tartozás összegével egyenlemezésre kerül.

A kötbér elszámolásáról a Felhasználót a Szolgáltató írásban értesíti.

9.5. Egyéb ügyfélszolgálati tevékenység

Amennyiben a Pápai Vízmű Zrt. Ügyfélszolgálati irodájában, a Felhasználó sértő, fenyegető hangnemben beszél és agresszív magatartást tanúsít, az ügyintéző felhívja figyelmét, hogy kép- és hangfelvételt készít. A felvételt a Szolgáltató 1 évig megőrzi.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálaton „Vásárlók könyve” panaszbejelentő irattömböt helyez el. A Felhasználónak lehetősége van a könyvben bejegyzést tenni, amennyiben az ügyfélszolgálat munkájával, a válasz tartalmával vagy a tett intézkedéssel nincs megelégedve.

A Vásárlók könyvében megtett írásos bejelentést a Szolgáltató kivizsgálja és a Felhasználót 30 napon belül írásban tájékoztatja.

9.6. Felhasználók képviselőire vonatkozó rendelkezések

A Felhasználó teljes bizonyító erejű magánokiratban közli a víziközmű-szolgáltatóval a képviselőjében eljáró, meghatalmazott személy nevét, lakcímét, anyja nevét, születésének helyét, születésének időpontját. A magánokirat eredeti példányát a víziközmű-szolgáltató rendelkezésére kell bocsátani.

10. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

10.1. Külön díjas tevékenységek

A víziközmű-szolgáltató az alaptevékenységeken túl más tevékenységeket is végez, amelyek szorosan összefüggnek a szolgáltatással. Az alaptevékenységek a közszolgáltatás díjában benne értendők, azonban a Szolgáltató jogszabályi kötelezettségén kívül végzett vállalkozás jellegű tevékenységéért külön díjat kell fizetni. (Külön díjas tevékenységek díjai **4. sz. melléklet**)

Közszolgáltatásnak nem minősülő tevékenységek:

Közműegyeztetés

Kiszállási díj (behajtás, ellenőrzés, szűkítő, kulcsos elzáró)

Csatornarakötés átvétele

Közszolgáltatási szerződés kötése, átírása (házastárs egyenesági leszármazott részére díjmentes)

Felszólítási költség

Elfagyott, megrongálódott vízmérők cseréje

Vízmérő kiszerelése a Felhasználó kérésére

Vízmérő visszaszerelése a Felhasználó kérésére

Vízmérő kaliberváltozás a Felhasználó kérésére

Locsolómérő Ø 13 (anyageladás)

Átfúrt szűkítő beépítése

Fogyasztó által kért rendkívüli leolvasás

Laboratóriumi vizsgálati díjak

Számlamásolat, dokumentum másolatok készítése

11. NYOMTATVÁNYOK

1. sz. nyomtatvány

Az ivóvíz törzshálózati bekötéshez szükséges terv tartalma

2. sz. nyomtatvány

A szennyvíz törzshálózati bekötéshez szükséges terv tartalma

3. sz. nyomtatvány

Mellékvízmérő felszereléséhez szükséges dokumentumok

3.A. sz. nyomtatvány

Megvalósulási állapot épületgépészeti terve

3.B. sz. nyomtatvány

Műszaki táblázat

4. sz. nyomtatvány

Locsolási mellékvízmérő telepítéséhez szükséges dokumentumok

5. sz. nyomtatvány

Megrendelő vízbekötés létesítésére

5.A. sz. nyomtatvány

Felhasználói igénybejelentés

6. sz. nyomtatvány

Megrendelő vízmérési hely létesítésére

7. sz. nyomtatvány

Megrendelő ivóvízvezeték és/vagy szennyvíz bekötő vezeték építésére

8. sz. nyomtatvány

Megrendelő szennyvízbekötés létesítésére

9. sz. nyomtatvány

Adóalanyiság nyilatkozat

10. sz. nyomtatvány

Kérvény közműcsatornára csatlakozáshoz (Pápa város)

11. sz. nyomtatvány

Kérvény közműcsatornára csatlakozáshoz (vidék)

12. sz. nyomtatvány

Kérvény mellékvízmérő létesítésére

13. sz. nyomtatvány

Kérvény locsolási mellékvízmérő létesítésére

14. sz. nyomtatvány(2017. június 30-ig és 2017. július 01-től)

Közszolgáltatási szerződés (egyedi vízmérő)

15. sz. nyomtatvány(2017. június 30-ig és 2017. július 01-től)

Közszolgáltatási szerződés (társasház)

16. sz. nyomtatvány (2017. június 30-ig és 2017. július 01-től)
Közszolgáltatási szerződés (lakóközösség)
17. sz. nyomtatvány(2017. június 30-ig és 2017. július 01-től)
Közszolgáltatási szerződés (mellékszolgáltatási szerződés: mellékvízmérő)
18. sz. nyomtatvány
Közszolgáltatási szerződés kiegészítő okirat (mellékszolgáltatási szerződés: locsolási mellékvízmérő)
19. sz. nyomtatvány
Közszolgáltatási szerződés kiegészítő okirat (szennyvízcsatorna hálózat)
20. sz. nyomtatvány(2017. június 30-ig és 2017. július 01-től)
Közszolgáltatási szerződés (nem lakossági)
21. sz. nyomtatvány(2017. június 30-ig és 2017. július 01-től)
Közszolgáltatási szerződés (mellékszolgáltatási szerződés: -nem lakossági-mellékvízmérő)
22. sz. nyomtatvány
Nyilatkozat ivóvíz és csatornaszolgáltatás igénybevételéért fizetendő közműfejlesztési hozzájárulás megállapítása, az engedélyezett kontingens (m³/nap) meghatározása
23. sz. nyomtatvány
Vízóra átjelentő (lakossági fogyasztók részére) 2017. június 30-ig
Nyilatkozat a Felhasználó személyének változásáról 2017. július 01-től
24. sz. nyomtatvány
Megállapodás levelezési cím változásról
25. sz. nyomtatvány
Jegyzőkönyv vízfolyásról
26. sz. nyomtatvány
Igazolás csőtörés, hiba elhárításáról
27. sz. nyomtatvány
Vízmérőóra cseréről, szerelésről jelentés
28. sz. nyomtatvány
Vízdíjhátralék részletfizetési megállapodás
29. sz. nyomtatvány
Vízmű hozzájárulás ingatlan használatba vételéhez
30. sz. nyomtatvány
Szolgáltatás szüneteltetése
31. sz. nyomtatvány
Közszolgáltatási szerződés (főmérőszolgáltatási szerződés: nem lakossági főmérő)

12. MELLÉKLET

1. sz. melléklet A víziközmű-szolgáltatás külső szabályozóinak (jogszabályok) listája
2. sz. melléklet Működési terület, ellátott települések
3. sz. melléklet Szervezeti felépítés
4. sz. melléklet Külön díjas tevékenységek
5. sz. melléklet Adatvédelmi Tájékoztató