


**Záradék**

A Hivatal a jelen üzletszabályzatot jóváhagyta az alábbi számú határozatával.  
Határozatszám: 415/2014.

Budapest, 2014. január 21.

  
dr. Szalóki Szilvia  
közszolgáltatásokért felelős elnökhelyettes  
Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal



**MEZŐFÖLDVÍZ**

## Mezőföldi Regionális Víziközmű

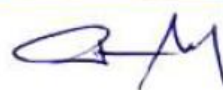
Korlátolt Felelősségű Társaság

víziközmű-szolgáltatási



MEZŐFÖLDVÍZ

# ÜZLETSZABÁLYZATA

	Név, beosztás	Dátum	Aláírás
Jóváhagyta	Csapó Sándor ügyvezető	2014. január 1.	

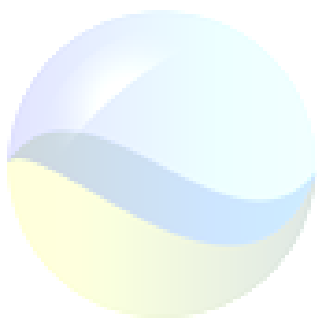
Jóváhagyta a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal víziközmű-szolgáltatói működési engedély kiadása tárgyában hozott 415/2014. számú határozatával.

# Tartalomjegyzék

A.	Bevezetés.....	5
I.	A Szolgáltató adatai .....	5
II.	Az Üzletszabályzat célja.....	6
III.	Az Üzletszabályzat hatálya .....	6
IV.	Az Üzletszabályzat részei.....	6
V.	Az Üzletszabályzat kidolgozásánál figyelembe vett legfontosabb jogszabályok.....	6
B.	Fogalmak.....	7
C.	A szolgáltatások.....	12
VI.	Ivóvíz ellátás.....	12
VII.	Szennyvízelvezetés, tisztítás .....	12
VIII.	Csapadékvíz elvezetés.....	13
IX.	Mellékszolgáltatás.....	13
X.	Locsolóvíz szolgáltatás.....	13
XI.	A Szolgáltató nem alaptevékenységnek minősülő tevékenységei.....	14
XII.	A hálózatra csatlakozás, bekötés.....	14
1.	Lakossági ivóvíz-, szennyvízbekötés .....	15
2.	Közületi ivóvíz-, szennyvízbekötés .....	16
3.	Közkifolyók, tűzcsapok.....	19
4.	Szabálytalan közműhasználat .....	19
XIII.	Minőség-ellenőrzés.....	22
XIV.	Hibaelhárítás.....	23
D.	Ügyfélszolgálat, Felhasználói megkeresések, Szerződéskötési kötelezettség ...	23
XV.	Ügyfélszolgálat .....	23
XVI.	Felhasználói megkeresések .....	24
XVII.	A válaszadási határidő elmulasztásának következményei.....	26
XVIII.	A szolgáltatást igénybe venni kívánó személyek szerződéskötési igénye kezelése .....	26
XIX.	Szerződéskötési kötelezettség.....	28
E.	Adatvédelem .....	28
F.	Fogyasztóvédelem .....	30
G.	Általános Szerződési Feltételek.....	31
XX.	Az Általános Szerződési Feltételek fogalma, a Közüzemi szerződés szükséges tartalmi elemei .....	31
XXI.	A Közüzemi szerződés létrejötte.....	32
XXII.	A Közüzemi szerződés tárgya, típusai .....	33

XXIII.	A Közüzemi szerződés hatálya .....	33
XXIV.	A Felhasználó jogai és kötelezettségei .....	33
XXV.	A Szolgáltató jogai és kötelezettségei .....	35
XXVI.	Tulajdoni (érdekköri) határok.....	37
XXVII.	A Víziközmű-szolgáltatás minősége .....	38
XXVIII.	A Víziközmű-szolgáltatás mennyisége .....	38
XXIX.	Mérés, mérőeszközök .....	39
1.	Mérés .....	39
2.	A mérők leolvasása .....	40
3.	Leolvasási gyakoriság és elszámolási módok.....	41
4.	Mérőcsere .....	42
XXX.	A szolgáltatás díja.....	43
XXXI.	Számlázás, számlareklamáció, a szolgáltatási díj megfizetése.....	44
1.	Számlázás .....	44
2.	Számlakiegyenlítés módjai .....	45
3.	Számlakifogás.....	45
4.	Késedelmes fizetés, kamat .....	46
XXXII.	A Közüzemi szerződés módosítása, változás a Felhasználó személyében	47
XXXIII.	Szerződésszegés esetei.....	48
XXXIV.	A Szolgáltatás szünetelése, korlátozása, felfüggesztése .....	49
XXXV.	A szerződésszegő felhasználóval történő előzetes egyeztetés szabályai .	50
XXXVI.	A Közüzemi szerződés megszűnése .....	56
XXXVII.	A Közüzemi szerződés megszüntetése .....	56
XXXVIII.	Az azonnali szerződésfelmondást nem eredményező szerződésszegések következményei.....	58
XXXIX.	A mellékszolgáltatásra vonatkozó különös rendelkezések.....	60
XL.	Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás .....	62
1.	A bekötővezeték létesítése .....	62
2.	A közműfejlesztési hozzájárulás mértéke .....	62
3.	A Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás felhasználás körének a meghatározása .....	63
4.	A Víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződés kötelező tartalmi elemei 63	
5.	A megszerzett Közműfejlesztési kvóta szabályozása .....	64
6.	Kötelező nyilvántartás vezetése .....	64
XLI.	A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolat bemutatása .....	64
XLII.	Egyéb rendelkezések .....	65

1. Engedményezés .....	65
2. Vitarendezés .....	65
<b>H. Mellékletek .....</b>	<b>66</b>
<b>I. Függelékek.....</b>	<b>66</b>



MEZŐFÖLDVÍZ

## A. Bevezetés

### I. A Szolgáltató adatai

#### 1. A társaság bemutatása

A társaság neve:	Mezőföldi Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhelye/honlapja:	7030 Paks, Kölesdi út 46. / <a href="http://www.mezofoldviz.hu">www.mezofoldviz.hu</a>
Az alapítás időpontja:	1993. 06. 15.
Működési forma:	korlátolt felelősségű társaság
Cégjegyzék szám:	17-09-001805
A társaság adószáma:	11283144-2-17
A társaság képviselője:	Csapó Sándor ügyvezető igazgató

A társaság főbb tevékenységei: A Mezőföldvíz Kft. fő tevékenységei a víztermelés, -kezelés és elosztás, valamint a szennyvízbegyűjtés, -tisztítás.



A vízellátás 46 települést érint. A fogyasztóhelyek száma több mint 80.000 ezer. A vízvezeték-hossz 1026 km.

A szennyvízszolgáltatás ellátási területen 29 települést érint. Társaságunk üzemelteti a paksi (3600 m<sup>3</sup>/d kapacitás), a madocsi (1.800 m<sup>3</sup>/d kapacitás), a bonyhádi (3.175 m<sup>3</sup>/d kapacitás) és a százhalombattai (7000 m<sup>3</sup>/d) szennyvíztelepet. A csatornahálózat hossza: 734 km.

Az alaptevékenységhez kapcsolódó másodlagos tevékenységek egészítik ki: paksi fürdőszolgáltatás, paksi önkormányzati „kommunális” jellegű feladatok átvállalása: csapadékvíz-elvezetés, ár- és belvízvédelmi feladatok, zsilipek, locsolóvezeték-rendszer, hévízkút, szökőkút üzemeltetése és karbantartása. Az egyéb szolgáltatások elsősorban építési munkákat (bérleti díj terhére végzett felújítások, közmű rekonstrukciók és beruházások, közműkiváltások, mellékmérő cserék, házi bekötések építése, lakatosipari karbantartási munkák, villanyszerelési és automatizálási munkák) takarnak, valamint minősített vízminőség-ellenőrző laboratóriumunkban foglalkozunk saját és bérlaborálással is.

## **II. Az Üzletszabályzat célja**

A Szolgáltató az Üzletszabályzatában a hatályos jogszabályok figyelembe vételével meghatározza az általa nyújtott víziközmű-szolgáltatásokkal és a szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos általános szerződési feltételeket, valamint egyéb, a szolgáltatással összefüggő lényeges feltételeket.

A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtett annak érdekében, hogy az Üzletszabályzat minden tekintetben megfeleljen a kiadása napján hatályos jogszabályoknak. Ha jogszabályváltozás miatt vagy egyéb okból az Üzletszabályzat valamely rendelkezése ellentétes a vonatkozó jogszabályokkal vagy azzá válik, akkor az ellentétes rendelkezés semmis. Az Üzletszabályzat bármely rendelkezésének semmissége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti. Az érvénytelen rendelkezések helyett a vonatkozó jogszabályok alkalmazandók.

## **III. Az Üzletszabályzat hatálya**

Az Üzletszabályzat területi hatálya kiterjed az a Szolgáltató által megkötött üzemeltetési szerződésekben meghatározott Ellátási területre (1. sz. függelék).

Az Üzletszabályzat hatálya a Szolgáltatóra, a Felhasználókra és egy vagy több víziközmű-szolgáltatást igénybe venni kívánó természetes vagy jogi személyre, valamint jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságra és szervezetre terjed ki.

Az Üzletszabályzat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyásával lép hatályba melyet a Szolgáltató a határozat közlésétől számított három napon belül a honlapján közzétesz, továbbá a jóváhagyott Üzletszabályzatot az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben jól látható módon helyezi el.

## **IV. Az Üzletszabályzat részei**

Az Üzletszabályzat a következő részekből áll:

1. a jelen Üzletszabályzat törzsszövege (különösen a G. pontban található ÁSZF-t);
2. a Mellékletek; és
3. a Függelékek.

## **V. Az Üzletszabályzat kidolgozásánál figyelembe vett legfontosabb jogszabályok**

- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról (víziközmű törvény)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (adatvédelmi törvény)
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról

- 1997. évi CLV törvény a fogyasztóvédelemről
- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról
- 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről, és a végrehajtására kiadott 127/1991. (X.9.) Korm. rendelet
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 220/2004. (VII.21.) Korm. rendelet a felszíni vizek védelmének szabályairól
- 219/2004. (VII.21.) Korm. rendelet a felszín alatti vizek védelméről
- 201/2001. (X.25.) Korm. rendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről
- 123/1997. (VII.18.) Korm. rendelet a vízbázisok, a távlati vízbázisok valamint az ivóvízellátást szolgáló vízellátási létesítmények védelméről
- 18/1999. (II.5.) Korm. rendelet a fogyasztóval kötött szerződésekben tisztességtelennek minősülő feltételekről
- 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 28/2004. (XII.25.) KvVM rendelet a vízszennyező anyagok kibocsátására vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól
- 21/2002. (IV.25.) KöViM rendelet a víziközművek üzemeltetéséről
- 47/1999. (XII.28) KHVM rendelet az állami tulajdonú közüzemi vízműből szolgáltatott ivóvízért, illetőleg az állami tulajdonú közüzemi csatornamű használatáért fizetendő díjakról,
- 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről.

## B. Fogalmak

A jelen Üzletszabályzat alkalmazása során az alábbi fogalmak jelentése a következő:

1. **Átadási pont:** olyan víziközmű, amely beépített mérőberendezés, elzárószerelvény és mintavételi lehetőség útján biztosítja két Víziközmű-rendszer kapcsolatát, valamint az összekapcsolt Víziközmű-rendszerek üzemeltetése során az ivóvízátadás, -átvétel és a szennyvízátadás, -átvétel mennyiségi és minőségi elszámolásának műszaki feltételeit;
2. **Átvétel igazolására alkalmas módon történő értesítésnek** minősül különösen a tértivevényes levél útján vagy a személyesen (kézbesítő útján) történő értesítés, ideértve azt az esetet is, ha a Felhasználó dokumentáltan megtagadja vagy visszautasítja az átvételt;
3. **Bekötési vízmérő:** a felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz-bekötővezeték végpontjára telepített mérő;
4. **Csatlakozó ivóvízhálózat:** több felhasználási hely ivóvizét az ivóvíz-bekötővezeték végpontjától a Házi ivóvízhálózatokba szállító vízvezeték-hálózat, amely az érintett felhasználási helyek közös tartozékát képezi;
5. **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;

6. **Felhasználási hely:** az a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan, amelyen a víziközmű-szolgáltatást a Felhasználó igénybe veszi;
7. **Felhasználó:** a víziközmű-szolgáltatást Közütemi szerződéses jogviszony keretében igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a Felhasználási hely tulajdonosa, vagy azt egyéb jogcímen használja;
8. **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);
9. **Házi szennyvízhálózat:** a Felhasználási helyen keletkező szennyvíz összegyűjtését szolgáló - az ingatlan alkotórészét képező - vezeték, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen szennyvízmennyiség-mérő, szennyvízminőség-ellenőrző akna, szennyvíz-előkezelő mű);
10. **Hivatal:** Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a Víziközmű törvény alapján ágazati hatósági feladatokat ellátó engedélyező hatóság;
11. **Ivóvíz-bekötővezeték:** a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanon az ivóvíz-törzshálózat és a Házi ivóvízhálózat vagy a Csatlakozó ivóvízhálózat között kiépített vezeték a tartozékaival, valamint a Bekötési vízmérő, amely
  - a) Bekötési vízmérő esetében
    - aa) úszótelkes és telekhatáron kialakított zártosorú beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,
    - ab) egyéb esetekben a Bekötési vízmérőt követően a vízmérési helyen beépített elzárószerelvény Bekötési vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a Bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszaksz végéig terjed,
  - b) Bekötési vízmérő hiányában az ivóvíz-törzshálózatától a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszaksz végéig terjed,
12. **Ivóvíz-törzshálózat:** olyan a víziközmű-rendszer részét képező hálózat, amely az ivóvíz-főnyomóvezetékéből, az erre kapcsolt elosztóvezetésekből és ezek berendezéseiből áll;
13. **Közcélú vízellátási hálózat:** az ivóvíz- és Szennyvíz törzshálózatot és a hozzájuk kapcsolódó bekötővezetéseket is tartalmazó, az ellátásért felelős közigazgatási területének belterületén 50 főnél nagyobb állandó bejelentett lakcímmel és folyamatos életvitel szerű ott tartózkodással rendelkező Lakossági Felhasználói csoport számára víziközmű-szolgáltatás biztosítására alkalmas víziközmű-rendszer;
14. **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: m<sup>3</sup>/nap;



15. **Közüzemi szerződés:** egy vagy több víziközmű-szolgáltatás igénybevételére irányuló, a Szolgáltató és a Felhasználó között létrejött szerződés, amely a jelen Üzletszabályzat G pontjában meghatározott ÁSZF-ből és az egyedi szerződésből áll;
16. **Lakossági Felhasználó:** az a természetes személy Felhasználó, aki a víziközmű-szolgáltatást nem jövedelemszerző gazdasági tevékenységhez veszi igénybe, valamint a társasház és a lakásszövetkezet;
17. **Meglévő víziközmű felújítása:** már meglévő víziközműveken végzett olyan tevékenység, amely teljesen, vagy megközelítőleg visszaállítja az egyes tárgyi eszközök eredeti műszaki állapotát (kapacitását, pontosságát), gondoskodik annak pótlásáról, de nem eredményez mennyiségi és/vagy minőségi többletet;
18. **Meglévő víziközmű bővítése, rekonstrukciója:** már meglévő víziközműveken végzett olyan korszerűsítési tevékenység, amelynek eredményeként a tárgyi eszközök mennyisége, vagy műszaki állapota, műszaki színvonala, üzembiztonsága, funkciója, kapacitása bővül.
19. **Mellékszolgáltatási szerződés:** az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közüzemi szerződés;
20. **Mellékvízmérő:** a Bekötési vízmérő után beépített, elkülönített ivóvízhasználat mérésére szolgáló mérő;
21. **Rendszerfüggetlen víziközmű-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);
22. **Saját célú vízilétesítmény:** Közcélú vízilétesítménynek nem minősülő, így különösen az üzemi, háztartási vagy mezőgazdasági célú vízilétesítmény;
23. **Szennyvíz-bekötővezeték:** az ingatlanon keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű szennyvízelvezetés esetén a csapadékvizeknek a szennyvíz törzshálózatba történő bevezetésére szolgáló vezeték, amelynek a végpontja, ha
  - a) gravitációs: telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 méter távolságra telepített ellenőrző aknáknak, vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneteli oldala, ezek hiányában
    - aa) telekhatáron kialakított zárt sorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
    - ab) nem telekhatáron kialakított zárt sorú beépítés esetén az ingatlan határvonala

- b) kényszeráramoltatású: szennyvizet a gravitációs szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetén a szennyvíz beemelő szivattyú szívócsonkja vagy vízbevezető rácsozata, továbbá a szennyvizet kényszeráramoltatású szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetében - az átemelő szivattyú, vagy vákuumszelep elhelyezésétől függetlenül - a szennyvíz beemelő szivattyú szívócsonkja vagy vízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep fogyasztó felüli oldala;
24. **Szennyvíz törzshálózat:** olyan, a víziközmű-rendszer részét képező hálózat, amely a szennyvíz főgyűjtőből, az erre kapcsolt mellékgűjtőkből és ezek berendezéseiből áll;
25. **Szolgáltatási pont:**
- a) ivóvíz-szolgáltatási pont:
- aa) az ivóvíz-bekötővezetékeknek a Felhasználó felőli végpontja,
  - ab) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közüzemi szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont,
  - ac) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett rendszer átadási pontja,
- b) szennyvízelvezetési szolgáltatási pont: a szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja, amely
- ba) gravitációs bekötővezeték esetén: a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneteli oldala, ezek hiányában
    - baa) zártos beépítés esetén az épület külső falsíkja,
    - bab) nem zártos beépítés esetén az ingatlan határvonala,
  - bb) kényszeráramoltatású rendszer esetén:
    - bba) az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer szennyvíz beemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,
    - bbb) az ingatlan szennyvizet kényszeráramoltatású szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetében az átemelő szivattyú elhelyezésétől függetlenül szennyvíz beemelő szivattyújának szívócsonkja, vagy szennyvízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep elhelyezkedésétől függetlenül a vákuumszelep Felhasználó felőli oldala,
  - bc) a víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó közötti közüzemi szerződésben meghatározott pont,
  - bd) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közüzemi szerződésben meghatározott pont,
  - be) a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja;
26. **Szolgáltató:** Mezőföldi Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság;
27. **Új víziközmű létesítése:** az ellátásért felelős közigazgatási területén végzendő, még nem létező víziközmű létesítmény megvalósításával kapcsolatos valamennyi beruházási cselekmény;

28. **Vhr.:** a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet.;
29. **Víziközmű:** olyan Közcélú vízellátási rendszer, amely
- valamely település vagy települések közműves ivóvízellátását, ezen belül a ivóvíztermelést, az ehhez kapcsolódó ivóvízbázis-védelmet, az ivóvízkezelést, -tárolást, -szállítást és -elosztást, és
  - a közműves szennyvízelvezetés során (egyesített rendszer esetén a csapadékvíz-elvezetést is ideértve) a szennyvíz összegyűjtését, elvezetését, tisztítását, a tisztított szennyvíz hasznosítását, elhelyezését szolgálja;
30. **Víziközmű-fejlesztés:** új víziközmű létesítésével, Meglévő víziközmű felújításával és bővítésével kapcsolatos tevékenységek összessége;
31. **Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás:** olyan nem Lakossági Felhasználó által fizetendő díj, amelyet:
- közüzemi szerződéskötés esetén az ingatlanon biztosítandó szolgáltatási kapacitásért;
  - a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanhoz biztosított kapacitás Felhasználó által kezdeményezett bővítéséért;
  - a víziközmű-szolgáltatás minőségének (a víz minőségi paramétereinek) Felhasználó által igényelt emelése vagy speciális víziközmű rekonstrukció esetében a víziközmű-szolgáltató részére kell fizetni.
- A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét a települési önkormányzat rendeletben határozza meg.
- A víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kizárólag a Víziközmű-fejlesztésre, a vízbázisok védelmére és az esetleges pályázati források önerő biztosítására lehet fordítani;
32. **Víziközmű-működtetés:** a víziközmű üzemeltetésével, valamint a Víziközmű-fejlesztéssel kapcsolatos tevékenységek összessége;
33. **Víziközmű-rendszer:** víziközművek olyan összefüggő, szigetüzemben működő vagy átadási pontokkal egyértelműen körülhatárolható rendszere, mely önmagában vagy átadási ponton keresztül történő ivóvízátvétellel vagy szennyvíztovábbítással kiegészülve - ideértve a víziközműves kapcsolódó szolgáltatást - képes biztosítani a víziközmű-szolgáltatás műszaki feltételeit;
34. **Víziközmű-szolgáltatás (szolgáltatás):** a közműves ivóvízellátás, a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás, valamint az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés (a továbbiakban együtt: víziközmű-szolgáltatási ágazatok) közül egy vagy több, a víziközmű-szolgáltató által a Felhasználók részére nyújtott szolgáltatás;
35. **Víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan:** az az ingatlan vagy ingatlanrész

- a) amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvízellátásra lehetőséget kínál, vagy
  - b) amelyről a keletkező szennyvizet részben vagy egészben Szennyvíz-bekötővezetéken keresztül a szennyvízhálózatba vezetik be,
36. **Víziközmű törvény:** a Víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény;
37. **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, különösen a víziközmű műszaki értelemben vett napi üzemben tartása, karbantartása és javítása, közüzemiszerződés-kötés, számlázás, ügyfélszolgálat működtetése;
38. **Víziközműves kapcsolódó szolgáltatás:** szerződés alapján a víziközmű-szolgáltató által más víziközmű-szolgáltató részére nyújtott ivóvíz-értékesítési vagy szennyvízelvezetési és -tisztítási szolgáltatás;

## C. A szolgáltatások

### VI. Ivóvíz ellátás

A közüzemi ivóvíz szolgáltatás során a Szolgáltató a 201/2001.(X.25.) Korm. rendelet előírásainak megfelelő minőségű vizet biztosít a Szolgáltatási ponton. A Szolgáltató a vízjogi üzemeltetési engedélyben foglalt előírásoknak megfelelően, a Víziközmű teljesítőképességének mértékéig köteles szolgáltatni.

### VII. Szennyvízelvezetés, tisztítás

A közüzemű szennyvízelvezetés során a Szolgáltató a szolgáltatási ponton átvett szennyvíz csatornahálózaton történő elvezetésével, a szennyvíz tisztítótelepen történő tisztítása után a befogadóba vezetéssel, valamint az elvezetés és tisztítás során keletkezett hulladékok és szennyvíziszap ártalommentes elhelyezésével biztosítja a szolgáltatást.

A Szennyvíz-törzshálózatba csak olyan minőségű és mennyiségű szennyvíz vezethető be, amely az ott dolgozók testi épségét, egészségét nem veszélyezteti, a szennyvízelvezető és tisztító mű állagát nem károsítja, rendeltetésszerű működését, valamint a tisztítás során keletkező szennyvíziszap ártalommentes elhelyezését nem akadályozza. A szennyvíz minőségének feltételeit jogszabály határozza meg. A Szolgáltató csak olyan minőségű és összetételű szennyvíz elvezetését és tisztítását vállalhatja, melyek tisztítására a szennyvíztisztító mű alkalmas.

A környezetvédelmi hatóság a káros mértékű szennyezést kibocsátó Felhasználó tevékenységét korlátozhatja, illetve szüneteltetheti.

A Szolgáltató a Szennyvíz törzshálózatba bocsátott szennyvíz kibocsátási körülményeit, a kibocsátott szennyvíz minőségét előzetes értesítés nélkül jogosult

ellenőrizni. Az ellenőrzésről a Felhasználó és a Szolgáltató közösen jegyzőkönyvet (5. számú melléklet) vesz fel, a szennyvíz minőségi vizsgálatáról pedig - melyet a Szolgáltató akkreditált laboratóriumában vizsgál be - szakvélemény készül. Az ellenőrzés megállapításaira a Felhasználó bizonyítékai bemutatása mellett észrevételt tehet.

Gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózat esetén a Szolgáltató az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlap szintje feletti szifonszinttel rendelkező lefolyókba jutó szennyvíz károkozás nélküli elvezetését biztosítja. A fedlapszint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a Felhasználó az ingatlan előntés elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem beépítésével biztosítja. Ez utóbbi körülmény fennállásáról a Felhasználó a Szolgáltatóval történő műszaki bejárást követően tájékozódhat; új bekötés esetén erre a Szolgáltató az igénybejelentéssel hívja fel az érintett Felhasználó figyelmét.

### **VIII. Csapadékvíz elvezetés**

Egyesített rendszerű csatornahálózatba a Szolgáltatóval történő megállapodás esetén vezethető be csapadékvíz, amely esetben a Felhasználó köteles díjat fizetni.

Elválasztott rendszerű szennyvízelvezető műbe csapadékvizet bevezetni tilos.

### **IX. Mellékszolgáltatás**

A Felhasználási helyen belül a Mellékvízmérővel elkülönített vízhasználatra az a Felhasználási hely tulajdonosával vagy az azt egyéb jogcímen használóval (továbbiakban együtt: elkülönített vízhasználó) a tulajdonos hozzájárulásával a Szolgáltató mellékszolgáltatási szerződést köthet a Bekötési vízmérőn keletkezett és Mellékvízmérővel mért vízfogyasztás díjelszámolásának céljából. A Mellékszolgáltatási szerződés kizárólag írásban jön létre. A Felhasználási helyet egyéb jogcímen használóval kötött Mellékszolgáltatási szerződésből eredő kötelezettségekért a Felhasználási hely tulajdonosa az elkülönített vízhasználóval egyetemlegesen felel.

A Mellékszolgáltatási szerződés megkötésének feltételeit a jogszabály határozza meg.

A Mellékszolgáltatási szerződés feltételeinek megfelelő elkülönített vízhasználó részére a Szolgáltató az igénybejelentést követő 30 napon belül megküldi szerződéses ajánlatát. A szerződéses ajánlatban foglaltak a Szolgáltatót 30 napig kötik.

### **X. Locsolóvíz szolgáltatás**

A Szolgáltató lehetőséget nyújt a meglévő Bekötési vízmérő utáni locsoló vízmérő kialakításához.

A locsoló vízmérő beépítési helyének kialakítása, és ezt követően a locsoló vízmérő beépítése a Felhasználó feladata.

A beépíthető vízmérő típusa: lehet hagyományos vagy távleolvasható mérő.

A mérő kiépítését követően a Szolgáltató előzetes írásbeli értesítést követően helyszíni ellenőrzést tarthat.

A vízmérő nyilvántartásba vételét személyesen, ügyfélszolgálati irodákban lehet kezdeményezni, a megfelelő díj befizetésének vállalásával. A mérőhely kialakításának ellenőrzése a plombálással egyidejűleg, a Felhasználóval előre egyeztetett időpontban történik.

A locsoló vízmérő szennyvizet nem eredményező vízfogyasztás mérésére, kizárólag locsolási célra szolgál. A mérő utáni vezetéket házi vízellátó rendszerrel összekötni tilos.

Locsoló vízmérő használatát a Szolgáltató folyamatosan ellenőrzi, és bármikor ellenőrizheti a jelen Üzletszabályzat rendelkezései alapján. Amennyiben a fentiektől eltérő használatot állapít meg, a számlázási kedvezményt a Szolgáltató felfüggeszti, és egyben a szerződésszegés következményeit kell alkalmazni, egyben visszamenőlegesen leszámlazza a locsolómérőn mért vízmennyiségre is a csatornadíjat.

A locsolási vízmérő beépítésével egyidejűleg további kedvezmény nem alkalmazható

A Felhasználó nem vezetheti a locsolóvizet a Szennyvíz-törzshálózatba.

A locsolóvíz szolgáltatás településenként eltérő, erről a Felhasználó a Szolgáltató honlapján tájékozódhat.

## **XI. A Szolgáltató nem alaptevékenységnek minősülő tevékenységei**

A Szolgáltató nem alaptevékenységnek minősülő tevékenységeinek felsorolását és azoknak a szolgáltatási díjon felüli díjának mértékét a 11. sz. melléklet tartalmazza.

## **XII. A hálózatra csatlakozás, bekötés**

Víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója kezdeményezheti a Szolgáltatónál, amely a bekötés lehetőségeiről részletes tájékoztatást ad.

A bekötés műszaki alapfeltétele, hogy az ingatlan az Ivóvíz- és/vagy a Szennyvíz törzshálózat mentén fekvődjön.

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

igénybevételével is elvégezhető. A megállapodás hiányában a jegyző is alapíthat vízvezetési és szennyvízelvezetési szolgalmat a szomszédos ingatlanra.

A szerződésnek tartalmaznia kell a létesítmény elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A szerződést a Szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez csatolni kell. A bekötés létesítésére vonatkozó igényt a Szolgáltatónak írásban kell bejelenteni, az ivóvíz, szennyvíz bekötés létesítésére vonatkozó megrendelő lap kitöltésével.

## 1. Lakossági ivóvíz-, szennyvízbekötés

A lakossági igényeket a Szolgáltató fogadja, és tájékoztatást ad az eljárás rendjéről, valamint a bekötés műszaki megvalósíthatóságáról. A Vhr. 5. sz. mellékletében részletezett tartalmú ivóvíz-, csatornabekötési tervet, valamint a kitöltött és aláírt megrendelő lapot Szolgáltatónak a tájékoztatóban megjelölt illetékes szervezeti egységéhez kell eljuttatni. A bekötésre vonatkozó tervdokumentációt nem kell elkészíteni, ha a törzshálózati ivóvízvezeték az ivóvízbekötéssel együtt épül ki, és mindezeket a kiviteli tervek tartalmazzák, valamint a geodéziai bemérése a törzshálózati ivóvíz vezetékkel együtt megtörtént. Ez a bekötési dokumentáció az engedélyezéstől számítva 1 évig érvényes.

A tervhez csatolni kell az egyéb közszolgáltatók nyilatkozatát, illetőleg amennyiben a bekötést nem a tulajdonos kéri, a tulajdonos írásbeli hozzájáruló nyilatkozatát. A vízigeny nagyságára vonatkozóan önkormányzati igazolás csatolása szükséges a benyújtandó tervdokumentációhoz. Amennyiben a törzshálózati ivóvízvezeték kiépítése társulati úton valósult meg, úgy az ivóvízbekötésekhez szükséges a társulati hozzájárulás is. Az egyéb csatolandó dokumentumok a Szolgáltató részletes tájékoztatójában szerepelnek.

A Szolgáltató az elkészült tervet véleményezi. A Szolgáltató a jóváhagyott tervek és a bekötési árjegyzék alapján az elvégzendő bekötés bekerülési költségéről (bekötés létesítéséhez szükséges munkák, helyszíni szemle, vízzárósági, és nyomáspróbák, nyíltárkos bemérés) a megrendelőt tájékoztatja, az összeg megfizetésére vonatkozó felhívást és a Szolgáltató által aláírt 2 példányos szolgáltatási szerződést ad a megrendelő részére.

Az egyedi csatlakozási pont kiépítési díjának befizetését és a szerződés aláírását (XXI. pont) követően a Felhasználó és Szolgáltató a bekötés elvégzésének időpontját egyezteteti.

A fentiek teljesítése és a költségek megelőlegezése esetén a Szolgáltató az ivóvízbekötést elvégzi. A bekötés elvégzésére vonatkozó dokumentumokat ki kell tölteni, valamint a megrendelővel és/vagy az ingatlan tulajdonosával, vagy megbízottjával alá kell íratni. Az új bekötés üzembe helyezése, csak érvényes Közüzemi szerződés birtokában lehetséges.

A szennyvízbekötő vezeték megépítését és a törzshálózatra történő rákötését a Szolgáltató a megrendelő igénybejelentése alapján, a jogszabályokban meghatározott módon köteles elvégezni. Fenti munkákat - a Szolgáltató

hozzájárulásával - a Felhasználó által megbízott építés-kivitelezési jogosultsággal rendelkező személy is elvégezheti. A költségeket mindkét esetben a megrendelő viseli. Amennyiben a szennyvízbekötést nem a Szolgáltató végzi, a bekötés megvalósítása során a Szolgáltató szakfelügyeletet biztosít, mely tevékenységet díjazás ellenében (4. számú melléklet) végzi.

A kötelező közműnyilvántartással kapcsolatban előírt geodéziai bemérésekről - a bekötést kezdeményező kezdeményezésére - a víziközmű-szolgáltató gondoskodik.

## 2. Közületi ivóvíz-, szennyvízbekötés

Gazdálkodó szervezet által megrendelt bekötés megvalósításához vagy a részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetőleg a szolgáltatás minőségének igényelt javításához - lakásszövetkezet és önkormányzat tulajdonában lévő lakóépületek elhelyezésére szolgáló ingatlanok kivételével - a Szolgáltató részére Víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni (XL. pont).

A közületi igényeket a Szolgáltató fogadja, ahol a megrendelő üzemeltetői nyilatkozatban tájékoztatást kap az eljárás rendjére, valamint a műszaki megvalósíthatóságra vonatkozóan, amelyben az alábbiakat kell rögzíteni:

- az ingatlan közüzemi ivóvízvezetékéről ellátható-e, a közüzemi szennyvízvezetékre bekapcsolható-e vagy már rendelkezik meglévő bekötéssel,
- Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértéke,
- szükséges tervdokumentáció.

A 3 példányban elkészített bekötési tervet a Szolgáltató 15 napon belül véleményezi, amennyiben szükséges módosításra, hiánypótlásra, vagy megfelelő új terv készítésére visszaadja. A tervek elbírálása során, tervező nyilatkozat alapján kerül meghatározásra a Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összege.

Az üzemeltetői nyilatkozatot a tervek beérkezését követően 15 napon belül ki kell adni, mellyel párhuzamosan meg kell kötni a víziközműfejlesztési megállapodást. A Szolgáltató által aláírt 2 példányos szolgáltatási szerződést is a megrendelő részére át kell adni.

A bekötés elkészítésének előfeltétele a Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás - amennyiben a megrendelő kötelezett annak megfizetésére - és az új egyedi csatlakozási pont kiépítési (bekötés-szerelés) díjának befizetése, az egyéb hatósági hozzájárulások, engedélyek másolati példányának Szolgáltató részére történő átadása és a Közüzemi szerződés megkötése.

A bekötés időpontját a Szolgáltató és a Megrendelő - szükség esetén az ingatlan tulajdonosát is bevonva - egyezteteti. A fentiek teljesítése esetén a Szolgáltató az ivóvíz-, szennyvízbekötést, a Felhasználóval egyeztetett időpontban elvégzi.

A bekötés elvégzését és üzembe helyezését a vonatkozó nyomtatványok aláírásával a helyszínen igazoltatni kell a megrendelővel és/vagy az ingatlan tulajdonosával, vagy megbízottjával.



### Amennyiben a szennyvízbekötést a Szolgáltató végzi:

A jóváhagyott tervek alapján az elvégzendő bekötés áráról megrendelőnek a terv jóváhagyását közlő határozat kiadásával egy időben tájékoztatást kell adni. A szolgáltatási szerződés megrendelő által történő aláírását és az egyéb hatósági hozzájárulások, engedélyek másolati példányának Szolgáltató részére történő átadását követő 15 napon belül, a megrendelő és Szolgáltató időpontot egyeztet a bekötés megvalósításáról.

A szennyvízbekötést a Szolgáltató a tervdokumentáció alapján elvégzi. A bekötésszerelési munka elkészítése, valamint a vízzárósági, kényszeráramlású rendszer esetén a működőképességi próba elvégzése után a bekötővezeték üzembe helyezhető. A vízzárósági, kényszeráramlású rendszer esetén a működőképességi próba eredményét a munkalapon rögzíteni kell. A bekötés elvégzésére vonatkozó dokumentumokat a helyszínen ki kell tölteni, a Megrendelővel és/vagy az ingatlan tulajdonosával, vagy megbízottjával alá kell íratni (6. számú melléklet).

### Amennyiben a szennyvízbekötést nem a Szolgáltató végzi:

Az eljárás azonos a fentiekkel, az alábbi különbséggel:

- A Szolgáltató a bekötés megvalósítása során szakfelügyeletet biztosít, melyről a megrendelőnek számlát ad át, aki megfizeti a bekötés ellenértékét, amely összeg tartalmazza a geodéziai bemérés díját is.
- A szennyvízbekötést végző kivitelezőnek a vízzárósági, kényszeráramlású rendszer esetén a működőképességi próba eredményét rögzítő dokumentumokat át kell adni a Szolgáltatónak.

### Szennyvízmennyiség-mérő beépítésére és működtetésére vonatkozó szabályok

A szennyvízkibocsátás megkezdése előtt a szolgáltató hozzájárulását kell kérni és a mérőhely kialakításáról az alábbiakat tartalmazó dokumentációt kell benyújtani:

Műszaki leírás, amely tartalmazza:

- a kérelmező (tulajdonos) azonosításához szükséges adatokat, postai címét
- az ingatlan- szükség esetén a létesítménnyel érintett szomszédos ingatlanok helyének (utca, házszám) és helyrajzi számának a megjelölését
- az elvezetendő szennyvíz napi átlagos és csúcsidei mennyiségét (m<sup>3</sup>/nap), minőségét
- ahol az előtisztítás követelmény, ott az előtisztításra, valamint az előtisztítás utáni szennyvízminőségre vonatkozó adatokat
- a szennyvízhálózathoz tartozó berendezések (átemelő, előtisztító, stb.) rövid leírását, műszaki jellemzőit

Helyszínrajz (1:200, 1:500 léptékben), hossz-szelvény, részletrajzok feltüntetve:

- az érintett ingatlant és annak helyrajzi számát, illetve házszámát
- a szennyvízhálózatok nyomvonalát, átmérőjét, anyagát, lejtését, jellemző pontjainak abszolút magassági adatait
- a szennyvízhálózathoz tartozó berendezések (aknák, előtisztító szennyvízmennyiség-mérő stb.) helyét

- a szennyvízhálózattal érintett létesítményeket

Szennyvízmennyiség-mérőhely építészeti, gépészeti terve, amely tartalmazza:

- a beépítendő szennyvízmennyiség-mérő működésének műszaki elvét
- a mérési pontosságot a mérési tartományban
- a mérési tartományt
- az indulási érzékenységet
- a segédenergia szükségességét
- a mérési adatok megjelenítésének módját, pontosságát, dimenzióját, kijelezhető maximális integrált értékét
- karbantartási szükségességét (műszerre vonatkozóan)
- a mérőműszer gyártó által garantált élettartamát
- a gyártó által megadott beépítési kötelmeket
- a gyártó által megadott mérési közegekre vonatkozó kötelmeket, pontossági feltételeket, a mérés elve alapján a közeg minőségére vonatkozó kizáró tényezőket
- a mérő kalibrálásáról készült jegyzőkönyvet vagy bizonyítványt

A mérőszakaszra vonatkozóan meg kell adni:

- a mérés műszaki elvét (telt szelvényű mérés, nem telt szelvényű mérés, mérőcsatornás mérés)
- a beépítés feltételeit, a teljes mért szakaszra vonatkoztatott várható mérési pontosságot
- a mért közegekre vonatkozó minőségi mutatókat
- a karbantartási követelményeket
- a mérőszakasz üzemképességének kritériumait
- a mérőszakasz üzemből való kiesésének esetére a kerülő rendszer műszaki leírását
- a kerülő rendszer üzemeltethetőségének módját, automatizmus esetén bekapcsolódásának kritériumait
- a kerülő rendszer zárhatóságának, működésének szolgáltató által való ellenőrizhetőségének lehetőségeit
- amennyiben a méréshez, a mért értékek kinyeréséhez segédenergia szükséges, a segédenergia mindenkori meglétének igazolását, a mérőeszköz minden körülmények közötti működésének, a mért értékek leolvashatóságának igazolhatóságát
- a mérőeszköz plombálhatóságát, minden egység működőképességének igazolhatóságát.

A mérőhelyet úgy kell kialakítani, hogy az elektromos elláthatósága ne legyen megszakítható, valamint a mérő kijelzőjét külön szekrényben kell a felszín felett elhelyezni. A mérő kalibrálásáról a felhasználónak négy évente saját költségén gondoskodnia kell. A kalibrálás elmulasztása esetén, a számlázandó mennyiség, a mérő lejáratát idejéig megelőző, utolsó 12 havi átlagfogyasztás háromszoros mértéke.

Az előírások szerint kialakított mérőhelyre vonatkozóan a szolgáltató munkatársa a helyszínen elvégzi a műszaki ellenőrzést és a mérő műszaki zárását.

Ha a felhasználó a mérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni és a mérő

javításáról vagy cseréjéről, saját költségén, 5 munkanapon belül köteles gondoskodni.

### **3. Közkifolyók, tűzcsapok**

A közkifolyók vizét a közműves vízellátásba be nem kötött, vagy ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése alatt álló ingatlanok lakói vehetik rendszeresen igénybe háztartási vízszükségletük biztosítására. Ettől eltérő használathoz a Szolgáltató és a polgármester együttes, előzetes írásbeli jóváhagyása szükséges.

A Szolgáltató a közterületi vízvételi hely ivóvízmérőiről nyilvántartást vezet, melyben köteles feltüntetni a Felhasználó nevét, a Felhasználói helyet magában foglaló törzshálózati közkifolyó pontos megjelölését, az ivóvízmérő azonosító adatait, a leolvasáskori vízmérő állásokat, a leolvasási időszak alatti fogyasztásokat és minden lényeges egyéb adatot.

A nyilvántartásba Felhasználó - az őt érintő Felhasználási hely vonatkozásában - betekinthez.

A települési önkormányzat ellenőrzi, hogy a közkifolyóról történő ivóvíz vételezést csak a közműves vízellátásba be nem kötött ingatlanok lakói, illetve az egyébként jogosultak vehessék igénybe. A fogyasztás meghatározása szempontjából a Bekötési vízmérő az irányadó. A vízfogyasztás mennyiségét vízmérő hiányában arányosítással, átalánnyal vagy műszaki számítással kell megállapítani.

A víznek a közterületen lévő tűzcsapról nem tűzoltási célra történő rendszeres igénybevételehez a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása szükséges.

### **4. Szabálytalan közműhasználat**

Minden olyan tevékenység, amely a jogszabályokban, illetve a Szolgáltató által kialakított szabályozásokban, a Szolgáltató és a Felhasználó között fennálló közüzemi szerződésben, üzletszabályzatban és egyéb megállapodásokban rögzítettektől eltérő módon történő víziközmű-használat vagy ennek kísérlete.

A Felhasználó szerződésszegését a Szolgáltatónak kell bizonyítania.

A mérő leszerelését megakadályozó zárok (plomba, vipak, biztonsági matrica) sérülésére a Szolgáltató kizárólag abban az esetben hivatkozhat, ha azt a Felhasználó vagy képviselője dokumentáltan, azonosítható módon, sérülésmentesen vette át tőle.

Lejárt hitelességű fogyasztásmérő esetében a Szolgáltató szabálytalan közműhasználatra kizárólag abban az esetben hivatkozhat, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, cseréje, a Felhasználó érdekkörében fennálló okokból nem vezetett eredményre, és ennek érdekében a mérőhelyre való bejutást kezdeményezte.

Szabálytalan közműhasználat:

- a.) A szolgáltatás közegészségügyi veszélyeztetése.

A vízszolgáltatás közegészségügyi veszélyeztetése esetén, amennyiben a felszólításra a Felhasználó annak megszüntetésére haladéktalanul nem intézkedik, a Szolgáltató az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv egyidejű értesítése mellett a szolgáltatást szünetelteti a veszélyeztetés megszűnésének időpontjáig.

A közegészségügyi veszélyeztetés lehetséges esetei, különösen: szennyezett akna, szennyezett vízmérőhely, vízbekötések és szerelvények rongálása, illegális vételezés, saját vízellátó rendszer összekötés közüzemi hálózattal, fagyott mérő.

b.) A fogyasztás mennyiségének megállapítását befolyásoló műszaki beavatkozások.

Az igénybevett szolgáltatás mennyiségének megállapítását befolyásolja, vagy ellehetetleníti, amennyiben

- a Felhasználó csatlakozást létesít a Szolgáltató hozzájárulása nélkül,
- vizet vételez előírászerűen beépített vízmérő megkerülésével vagy kiiktatásával,
- továbbá a hiteles mérésre bármilyen hatást gyakorol,
- szennyvízbekötést létesít a Szolgáltató hozzájárulása nélkül, és azon keresztül szennyvizet bocsát ki, vagy az ingatlanon keletkező szennyvizet más módon a szennyvízvezető közműbe vezeti,
- a házi vízellátó rendszerből, vagy a Szolgáltató hozzájárulásával felszerelt locsolási vízmérőn vételezett vízből keletkezett szennyvizet a Szolgáltató hozzájárulása nélkül a szennyvízvezető közműbe bocsátja,
- a szolgáltatás igénybevételének megállapíthatóságát, vagy az igénybevétel mennyiségének megállapítását bármilyen módon befolyásolja.

A mérés befolyásolását valószínűsíti, ha a felszerelt műszaki zárok (MKEH-zár, kötésekre felszerelt műszaki zárok, biztonsági matrica) sérültek, vagy hiányoznak.

Amennyiben a fogyasztásmérőn lévő MHEK-zár, biztonsági szalag vagy műszaki zár megsérül, vagy hiányzik, a szolgáltató a jegyzőkönyv felvétele mellett -a Felhasználó költségére- a műszaki zárat pótolja, a bekötési vízmérőt hiteles vízmérőre cseréli. A fogyasztásmérőnek vagy bármely részének leszerelése esetén a leszerelést megelőzően a fogyasztásmérőről és annak részeiről, valamint a leszerelést követően azok megcsomagolt állapotáról fényképet vagy digitális felvételt kell készíteni.

c.) Közterületi tűzcsapról történő illegális vízvételezés.

Amennyiben a Szolgáltató az ellenőrzés során a szolgáltatási szerződésben foglaltaktól eltérő, vagy érvényes szerződés nélküli vízelvezetést tapasztal közterületi csapról, jogosult a vízelvezető felé kötbért érvényesíteni.

d.) Közkifolyókról történő illegális vízvételezés.

A közkifolyókról csak a háztartási szükséglet kielégítésének céljára felhasznált ivóvíz vételezése megengedett. Az ettől eltérő vízhasználatra a víziközmű-szolgáltató és a helyi önkormányzat képviselőtestületének hozzájárulása szükséges.

e.) Illegális csapadék- és szennyvízbeocsátás.

A vízelnyelőn keresztül szennyvizet, elválasztott rendszerű szennyvízelvezető műbe csapadékvizet, továbbá elválasztott rendszer esetén a csapadékvíz- elvezető műbe szennyvizet juttatni tilos.

Amennyiben elválasztott rendszerű szennyvízelvezető hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, a Szolgáltató a jogellenes állapot megszüntetésére figyelmeztető kétszeri felszólítás után jogosult az 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet 6. sz. melléklete szerint díjat számlázni az ingatlan tulajdonosának.

f.) Visszamenőlegesség a szolgáltató beleegyezése nélküli, vagy szabálytalan szolgáltatás igénybevétele esetén.

A szolgáltató 5 évre visszamenőlegesen jogosult, a szolgáltatás után járó díjat megfizettetni, és az Üzletszabályzatban meghatározott mértékű kötbért érvényesíteni. Ez alól a rendelkezés alól kivételt képeznek azok az esetek, ahol a Felhasználó hitelt érdemlően bizonyítani tudja a szabálytalanság kezdetének időpontját.

Ha a vízmérő mérőszerkezetének rongálása, vagy a felhasználó egyéb felróható magatartása miatt az igénybevett víz mennyiségét nem lehet méréssel megállapítani, vagy a mérési eredményt nem lehet joghatással bíró mérési eredménynek tekinteni, az elszámolt víz mennyiségét a bekötési vízmérő térfogatárama alapján, számítással kell meghatározni. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát.

Vízmérő hiányában a bekötővezeték átmérőjéhez illeszkedő vízmérő térfogatárama alapján történik a számítás.

Ivóvíz - szolgáltatásra vonatkozó érvényes közüzemi szerződés megléte melletti szabálytalan csatornahasználat esetén a szennyvíz mennyiségét az ivóvízfogyasztásra elszámolt mennyiség alapján kell meghatározni.

Szabálytalan közműhasználat esetén felszámításra kerülő költségek:

Felderítés és helyreállítás költségei

A Szolgáltató jogosult a szabályos szolgáltatás igénybevétel állapotának visszaállításáig felmerülő igazolt költségeit a Felhasználóra áthárítani. A szabálytalan közműhasználat megállapításától annak helyreállításáig eltelt időszak a szabálytalan igénybevétel időszakát növeli.

Amennyiben a Felhasználó a műszaki zárnak (MEKH-zár, kötésekre felszerelt műszaki zárok, biztonsági matrica) hiányát, sérülését nem jelentette be, abban az esetben a Szolgáltató kártérítési igényt érvényesíthet, továbbá jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen nem állíthatók helyre.

Szolgáltató a szolgáltatás nem szabályszerű igénybevételével kapcsolatosan tapasztalt eltérésekről jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet a Felhasználóval vagy megbízottjával, azok hiányában hatósági tanúkkal alá kell íratni, illetve azt is rögzíteni szükséges, ha a Felhasználó megtagadja az aláírást. A szolgáltató a felvett jegyzőkönyvből a Felhasználó számára egy példányt biztosítani köteles.

A műszaki zárok megfelelőségéről (plombák számáról, azonosítójáról és sérülésmentes külsejéről) a fogyasztásmérő felszerelésekor, továbbá a Felhasználási helyen végzett ellenőrzéskor a felhasználót írásban tájékoztatni kell.

A Felhasználási helyen végzett ellenőrzés eredményét minden esetben dokumentálni kell.

A felhasználási helyen végzett ellenőrzés csak a Felhasználó, vagy a Felhasználó képviselője, meghatalmazottja, akadályoztatása esetén két tanú jelenlétében folytatható le.

Az ellenőrzést végzőknek az ellenőrzés megkezdésekor egyértelműen közölniük kell a fentiek szerinti személyekkel az eljárás célját és igazolniuk közfeladatot ellátó mivoltukat.

Az ellenőrzést végzőknek fel kell kérniük a fent megjelölteket, hogy az ellenőrzés teljes időtartama alatt tartózkodjanak az ellenőrzés helyszínén. Amennyiben a felkért személy ennek a kérésnek nem tesz eleget, ennek a tényét az írásbeli dokumentumban rögzíteni kell.

A Felhasználó, vagy képviselője az ellenőrzés során az ellenőrzést végzőkkel köteles együttműködni, így a felhasználási helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni a felvett írásbeli dokumentumot aláírni. A felhasználási helyre történő bejutást tanúk jelenlétében történő ellenőrzési kísérlet esetén a tanúknak kell biztosítani.

Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel és eredményével kapcsolatos állásfoglalásukat az ellenőrzésben résztvevők jogosultak a jegyzőkönyvben feltüntetni.

Ha az ellenőrzés során az ellenőrzést végzők szerződésszegést, vagy annak gyanúját állapítják meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet vagy digitális felvételt kell készíteni.

A szolgáltató a felvett jegyzőkönyvből a felhasználó részére egy példányt biztosítani köteles.

Ha a felhasználó a szabálytalan közműhasználat tényét vitatja, a szolgáltató a szakértői vizsgálatot a Magyar Mérnöki Kamara Nyilvántartásában szereplő szakértővel elvégeztetheti.

Amennyiben a szakértői vizsgálat a szabálytalan közműhasználat tényét:

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

Szabálytalan közműhasználat esetén a Szolgáltató - egyéb költségeinek megtérítése mellett - a 12. számú mellékletben meghatározott mértékű kötbér érvényesítésére jogosult.

### **XIII. Minőség-ellenőrzés**

A Szolgáltató a Szolgáltatási pontokon a jogszabályi előírásoknak megfelelő minőségű ivóvizet ad át, illetve jogszabályi előírásoknak megfelelő minőségű szennyvizet vesz át.

Az ivóvízminőség biztosítása érdekében a víz kitermeléstől a Szolgáltatási pontig folyamatos minőség-ellenőrzés történik egyrészt a Szolgáltató, másrészt az ÁNTSZ és a Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szerve részéről. A szennyvíz minőségének ellenőrzése a kibocsátási technológiáktól függő gyakorisággal történik.

Az egyedileg is mérhető szolgáltatás-minőségi jellemzőket, településenkénti bontásban, a Szolgáltató honlapja tartalmazza.

A víziközmű-szolgáltatás kialakítása és fejlesztése tekintetében a Szolgáltató azt a műszaki, közgazdasági és szervezeti megoldást részesíti előnyben - összhangban az Európai Unió e tárgykörökben érvényesülő követelményeivel -, amely az ország természeti erőforrásainak védelmét, így különösen az ivóvíznyerő források és készletek, valamint a tisztítottszennyvíz-befogadók hosszú távú, fenntartható igénybevételét szolgálja. Fenti célok elérése és a környezet megóvása érdekében tett intézkedéseket a Szolgáltató Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyve tartalmazza.

#### **XIV. Hibaelhárítás**

A Szolgáltató az üzemeltetett Víziközmű-rendszereken a termeléstől a Szolgáltatási pontig, ill. a szennyvízelvezetés esetén a Szolgáltatási ponttól a szennyvíztisztító telepek kibocsátási pontjáig végzi a vezetékek, berendezések karbantartását, valamint a jelentkező hibák kijavítását. A hibaelhárítás érdekében végzett közterület foglalások, korlátozások a szolgáltatás folytonossága érdekében végzett közcélú tevékenységek, amelyek elvégzését a Felhasználó tűrni köteles.

A szolgáltatás előre tervezhető szüneteltetéséről a Felhasználókat 7 nappal korábban a honlapon és levélben is értesíteni kell, és az ideiglenes vízellátásról is gondoskodni kell. A hibajelenségek észlelése az üzemeltetés műszaki paramétereinek ellenőrzésén, mérésén túl elsősorban lakossági bejelentéseken alapszik.

A Szolgáltató a hiba kivizsgálását az észleléstől/bejelentéstől számított lehető legrövidebb időn belül megkezdi. A hibaelhárítások sorrendjét és a szükséges erőforrásokat a víziközmű-rendszerek üzemeltetési szabályzatai és utasításai rendelkezése szerint a diszpécser, illetve a területileg illetékes főmérnök vagy üzemvezető határozza meg. A hibaelhárítás helyzetéről a Szolgáltató zöld számán (06 40 462 000) lehet érdeklődni.

Hibaelhárítást a Szolgáltató csak az Ivóvíz vagy a Szennyvíz törzshálózaton, a Szolgáltatási pontig végezhet. A Szolgáltatási ponton túl, a Házi ivóvízhálózat / Házi szennyvízhálózat meghibásodásainak elhárítása a Felhasználó feladata.

#### **D. Ügyfélszolgálat, Felhasználói megkeresések, Szerződéskötési kötelezettség**

#### **XV. Ügyfélszolgálat**

A Felhasználók megfelelő színvonalú ellátása érdekében a Szolgáltató állandó ügyfélszolgálati irodá(ka)t és ügyfélszolgálati fiókirodákat működtet. Az ügyfélszolgálati irodák és a fiókirodák elérhetőségeit és nyitvatartási idejét az 2. sz. függelék tartalmazza. A nyitvatartási idő esetleges korlátozásáról a Szolgáltató az iroda / fiókiroda bejáratára kifüggesztett hirdetőtáblán, a honlapján, illetve szükség szerint a helyi médiában tájékoztatja ügyfeleit.

**Az állandó ügyfélszolgálati irodák és az ügyfélszolgálati fiókirodák tevékenységi körei:**

	Helyben intézhető ügyek	Helyben kezdeményezhető ügyek
• általános tájékoztatás,	X	-
• Felhasználók által bejelentett adatváltozásokkal kapcsolatos feladatok,	X	-
• Közüzemi szerződések megkötése, szerződéses adatok módosítása,	X	-
• víz- és csatornadíj számlázással összefüggő igények, panaszok kezelése,	-	X
• ivóvíz és csatorna bekötésekkel, Mellékvízmérőkkel kapcsolatos ügyintézés,	X	-
• Mellékvízmérő felszerelési és szakszerűségi felülvizsgálatára vonatkozó kérelmek engedélyezése, adminisztrálása,	X	-
• a Szolgáltató tevékenységéhez kapcsolódó panaszügyek kezelése	-	X
• pénztár működtetése,	X	-
• kedvezmények és méltányossági kérelmek ügyintézése,	-	X
• műszaki hiba esetén kivizsgálás kezdeményezése a Felhasználók bejelentései alapján,	X	-
• igazolások kiadása,	X	-
• igazolás kiadása használatbavételi engedélyhez, építési engedélyhez,	-	X
• mérő állás bejelentés fogadása	X	-

**XVI. Felhasználói megkeresések**

A Szolgáltató vállalja, hogy a Felhasználók írásban érkező megkereséseire és panaszaira a lehető legrövidebb idő alatt, de a beérkezésüktől számított legfeljebb 15 napos határidővel válaszol. A kivizsgálást végző szervezeti egység indokolt esetben legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja a határidőt. Erről a panasztevőt írásban értesíteni kell.

Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a Felhasználónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a Felhasználó panaszát személyesen jelenti be és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.



A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználót 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.

Egyéb írásbeli Felhasználói megkeresés esetén a Szolgáltatónak az írásban történő válaszadást a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a kézhezvételétől számított 30 napon belül el kell intéznie.

Egyéb írásbeli Felhasználói megkeresés:

- a) a tájékoztatást kérő megkeresés,
- b) állásfoglalást kérő megkeresés,
- c) általános bejelentések a szolgáltatásról (javaslatok, igények stb.)
- d) tulajdonos változás, adatváltozás bejelentése
- e) méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás, kamatjováírás),
- f) más Felhasználó szabálytalan vízvételére vagy csatornamű használatára vonatkozó bejelentés,
- g) közterületi hibabejelentés,
- h) a felhasználási hely Szolgáltató általi felkeresésére vonatkozó időpont egyeztetések (pl. mérőcsere stb.),
- i) folyószámla egyenleg lekérdezése,
- j) számlamásolat, csekkpótlás kérése,
- k) locsolási kedvezmény igénylése,
- l) mérőállás bejelentése,
- m) részszámlában szereplő mennyiség módosítási igénye,
- n) eseti, egyedi számla kérése.

A Felhasználónak elektronikusan és telefonon keresztül is lehetősége van a hozzá legközelebb fekvő ügyfélszolgálati irodában/fiókirodában személyes ügyintézési időpont előzetes lefoglalására.

A Szolgáltató az állandó ügyfélszolgálati irodá(k)hoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a Felhasználó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről a Felhasználót a telefonos ügyintézés kezdetekor a Szolgáltató tájékoztatja. A hangfelvételt a Felhasználónak - kérésére - rendelkezésre kell bocsátani.

A szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a Felhasználónak átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a Felhasználónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a fogyasztóvédelemről szóló törvény 17/A. § (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

A Felhasználói megkeresések rendezése érdekében szükség lehet a Felhasználási helyen történő helyszíni kivizsgálás lefolytatására és jegyzőkönyv (10. számú melléklet) felvételére. A helyszíni kivizsgálás időpontját az ügyfélszolgálati irodában, fiókirodákban személyesen, telefonon vagy elektronikus úton egyeztetheti a Felhasználó a Szolgáltatóval. Az időpont-egyeztetésről mindkét fél által aláírt írásbeli feljegyzés vagy hangfelvétel készül. A Felhasználó a helyszíni kivizsgálás előzetesen egyeztetett időpontját a kivizsgálást megelőző 2 munkanappal módosíthatja, mondhatja le az ügyfélszolgálat megadott elérhetőségein. Amennyiben a Felhasználó az egyeztetett időpontban a Felhasználási helyen személyesen, vagy meghatalmazott útján nem teszi lehetővé a helyszíni kivizsgálás lefolytatását, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltató díjszabásában meghatározott mértékű kiszállási díj Felhasználóval szemben történő érvényesítésére.

A helyszínen felvett jegyzőkönyvet mind a Felhasználó, mind pedig a helyszíni ellenőrzést lefolytató - Szolgáltató képviselőjében eljáró - szakember aláírják, továbbá az aláírt jegyzőkönyv egy példánya a Felhasználó részére átadásra kerül.

#### **XVII. A válaszadási határidő elmulasztásának következményei**

A válaszadási határidő elmulasztása esetén, amennyiben a bejelentőnek, ezen mulasztás következtében ok-okozati összefüggésben, bizonyítható módon kára keletkezett, úgy kártérítési igénnyel fordulhat a szolgáltató felé. Az eljárás a bejelentő írásbeli kérelme alapján indul.

A bejelentő által megküldött kérelemre a szolgáltató 15 napon belül választ küld.

A 15 napos válaszadási határidő, a követelést alátámasztó bizonyíték, dokumentáció hiánya, helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén, egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható (pl. helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén vagy a fogyasztóval történő időpont egyeztetés sikertelensége miatt). A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a bejelentő, a válaszadási határidő letelte előtt, írásban kap tájékoztatást. Az érdemi válaszadási határidőbe nem számít bele a megalapozottságot alátámasztó dokumentumok rendelkezésre bocsátásának, továbbá a szükséges hatósági egyeztetések és a helyszíni kivizsgálások időigénye.

A megalapozott, vagy részben megalapozott kérelem esetén megállapodásban meghatározott határidőben és módon kerül a bejelentő számára kifizetésre a kártérítési összeg. Megalapozatlan kérelem esetén a fenti határidők szerint kap értesítést a bejelentő.

#### **XVIII. A szolgáltatást igénybe venni kívánó személyek szerződéskötési igénye kezelése**

A Közüzemi szerződés megkötésének feltételei:

1. az adott felhasználási helyre vonatkozó írásbeli igénybejelentés megléte
2. az adott szolgáltatási pont vonatkozásában a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állása, és

3. az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulása, ha az igénybejelentő Felhasználó az ingatlant egyéb jogcímen használja
4. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó esetén a Közüzemi szerződés megkötésének további feltétele a hozzájárulás megfizetése és a megfizetés Szolgáltató felé történő igazolása.

Ha az adott felhasználási helyen a Szolgáltató lejárt határidejű vagy vitatott számlatartozást tart nyilván, az igénybejelentést elutasítja.

A Szolgáltató a szerződéskötéshez az alábbi dokumentumokat jogosult bekérni:

1. 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat (Takarnet rendszerből származó is megfelelő)
2. tulajdon átruházást tartalmazó szerződés
3. az ingatlant egyéb jogcímen használó esetén tulajdonosi hozzájárulás
4. bérleti szerződés, vagy egyéb használati jogot igazoló okirat
5. árverési jegyzőkönyv
6. személyazonosságot igazoló okirat
7. hasznélvezeti jogot igazoló okirat
8. nem lakossági Felhasználó esetén a gazdálkodó szervezet 60 napnál nem régebbi cégbírósági bejegyző végzése vagy hiteles cégkivonata, továbbá a cég képviselőjének aláírási-címpéldánya vagy aláírás-mintája
9. egyéni vállalkozói igazolvány másolata
10. civil szervezetek, közintézmények, egyházak, egyházi intézmények esetén a nyilvántartásba vételt igazoló okirat másolata
11. társasház alapító okirat és a közös képviselő megválasztását igazoló okirat másolata.

Amennyiben a szerződéskötéshez szükséges, fenti iratokon felül a Szolgáltató egyedi esetekben egyéb, itt meg nem jelölt dokumentumok bekérésére is jogosult.

Amennyiben lakossági Felhasználó olyan felhasználási helyen vesz igénybe szolgáltatást, amely nem lakossági felhasználási helyként szerepel a Szolgáltató nyilvántartásában, úgy a szerződés megkötésének feltétele a település jegyzőjének igazolása arról, hogy a felhasználási helyen nem végeznek vállalkozási tevékenységet. Az igazolást a Felhasználónak kell becsatolnia.

A Közüzemi szerződés megkötése érdekében az előfeltételeknek megfelelő igénybejelentő részére a Szolgáltató az igénybejelentést követő 15 napon belül megküldi írásbeli szerződéses ajánlatát. A szerződéses ajánlatban foglaltak a Szolgáltatót az ajánlat postára adásának napjától számított 30 napig kötik.

Ha az igénybejelentő elfogadja a Szolgáltató ajánlatát, akkor a szerződéstervezetet aláírva visszaküldi a Szolgáltatónak.

Ha a nem lakossági igénybejelentő a Szolgáltató ajánlatától részben vagy egészben eltérő véleményeltérést tesz - a Szolgáltatás jogszabályban meghatározott díját kivéve -, úgy a Közüzemi szerződés csak azt követően jön létre, hogy a felek a véleményeltérés minden lényeges feltételében írásban megállapodtak.

Ha a 30 napos ajánlati kötöttségi időn belül az aláírt Közüzemi szerződést a nem lakossági igénybejelentő nem adja át a Szolgáltató ügyfélszolgálatán (XV. pont)

vagy azt nem adja postára, a Szolgáltatónak címezve, akkor a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik. Ez esetben a nem lakossági igénybejelentőnek az igényét ismételten be kell nyújtania a jelen XVII. pont rendelkezései szerint.

A Felhasználó személyében bekövetkező változás esetén a szerződés megkötésének feltétele a házi ivó-és szennyvízhálózat Szolgáltató általi előzetes ellenőrzése.

### **XIX. Szerződéskötési kötelezettség**

A Víziközmű törvény 51. § (3) bekezdése alapján a közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés közüzemi szolgáltatás.

A Ptk. 387. §-a szerint Közüzemi szerződés alapján a Szolgáltató köteles meghatározott időponttól a Felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan a Felhasználó igénye szerint meghatározott közüzemi szolgáltatást nyújtani, a Felhasználó pedig köteles időszakonként díjat fizetni. A Szolgáltató a Közüzemi szerződés megkötését csak jogszabályban meghatározott esetben tagadhatja meg, és a szerződés tartalmát csak a jogszabályban meghatározott feltételektől teheti függővé.

A Közüzemi szerződés megkötésével és kötelező tartalmi elemeivel kapcsolatban a vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadóak.

### **E. 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 a Szolgáltató Adatvédelmi Szabályzatában meghatározott követelményeknek.

A Felhasználó a közüzemi szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy a 7. sz. számú mellékletben foglalt adatvédelmi tájékoztatót megismerte, és elfogadja. A szolgáltatási jogviszony megszűnésétől számított 5 év elteltével a víziközmű-szolgáltató a személyes adatokat törli a nyilvántartásából.

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

A Szolgáltató kötelezettségeinek teljesítése érdekében jogosult az adatvédelmi törvény keretein belül a Felhasználó adatait felvenni, összegyűjteni, rögzíteni, rendszerezni, felhasználni, zártan kezelni és mások részére hozzá nem férhető módon továbbítani és tárolni. A Szolgáltató tevékenysége során gondoskodik az

adatok biztonságáról, megteszi mindazon technikai és szervezési intézkedést, mely az adat és titokvédelmi szabályok betartásához szükségesek.

A Szolgáltató és a Felhasználók kötelesek a Víziközmű-fejlesztését és a Víziközmű-szolgáltatást biztosító, jogszabályban, valamint a Hivatal határozatában meghatározott személyes adatot nem tartalmazó adatokat, információkat a külön jogszabályban előírt ideig megőrizni.

Az átadott adatokat kizárólag a víziközmű fejlesztésével és a Víziközmű-szolgáltatás biztosításával kapcsolatos tevékenység ellátásával összefüggésben lehet felhasználni.

#### A Szolgáltató

- a) a Víziközmű törvényben meghatározott tevékenységének végzése,
- b) az a) pontban meghatározottak végzéséhez szükséges műszaki berendezések létesítésére, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése,
- c) szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint
- d) együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a Felhasználó azonosításához szükséges és elégséges, e törvény vagy a felhatalmazása alapján kiadott települési önkormányzati rendelet szerint a szerződés tartalmát képező személyes adatot. A Felhasználó azonosításához a természetes személy Felhasználó esetén neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, nem természetes személy Felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszama (egyéb nyilvántartási száma) szükséges.

A megelőző bekezdés alkalmazásában a Felhasználó azonosításához szükséges és elégséges adatok természetes személy Felhasználó esetén neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, nem természetes személy Felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszama (egyéb nyilvántartási száma). A Szolgáltató (adatkezelő) a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha

- a) az adatkezelés nem a megelőző bekezdésben meghatározott célból történt, vagy
- b) a megelőző bekezdésben meghatározott adatkezelési cél megszűnt, így különösen a Víziközmű-szolgáltatás keretében létrejött jogviszony megszűnik, az ahhoz kapcsolódó követelés érvényesítése megtörtént, vagy a követelés érvényesíthetősége megszűnt.

A Felhasználó azonosításához szükséges és elégséges adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak

- a) az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a Felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére,

- c) az üzemeltetési szerződés megszűnését követően az ellátásért felelősnek,
- d) az üzemeltetési szerződés megkötését követően a Víziközmű-szolgáltatónak,
- e) a Hivatalnak,
- f) a fogyasztóvédelmi hatóságnak,
- g) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
- h) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságnak, ügyésznek, valamint bíróságnak.

A megelőző bekezdés a)-i) pontja esetén az adatátadással egyidejűleg az adatkezelő köteles az érintett Felhasználót értesíteni.

## F. Fogyasztóvédelem

- a.) Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a Víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos rendelkezések Lakossági Felhasználókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági felhasználó a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

- b.) A Felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések Lakossági Felhasználókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben (továbbiakban: Fttv.) meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság eljárására az Fttv.-ben meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági felhasználó az Fttv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.
- c.) A fent említett rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.
- d.) A fogyasztóvédelmi hatóság az eljárása során a fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglalt jogkövetkezményeken kívül- jogsértés megállapítása esetén- az alábbi jogkövetkezményeket is alkalmazhatja:
  - a Szolgáltató üzletszabályzatában foglaltak betartására kötelezés;
  - a Szolgáltató olyan jogsértése esetén, amelyhez a jogszabály vagy az üzletszabályzat jogkövetkezményt rendel, a jogkövetkezmény megállapítása és teljesítésének előírása; vagy
  - ha a lakossági felhasználót visszatérítés illeti meg, az annak teljesítésére való kötelezés.
- e.) A Szolgáltatókkal szemben felmerülő panaszok ügyében -az a.)-c.) pontokban foglaltak kivételével -a Hivatal jár el.

f.) A a.)-e.) pontok szerinti hatósági eljárást megelőzően a Felhasználó köteles panaszával igazolható módon a Szolgáltatóhoz fordulni.

A Felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések Lakossági Felhasználókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult.

A megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelősegeinek, valamint a békéltető testületek elérhetőségeit a 1. számú melléklet tartalmazza.

## **G. Általános Szerződési Feltételek**

### **XX. Az Általános Szerződési Feltételek fogalma, a Közüzemi szerződés szükséges tartalmi elemei**

A Szolgáltató a Közüzemi szerződéseket a Ptk., a Víziközmű törvény, a Vhr, a kapcsolódó jogszabályok, és az Üzletszabályzat alapul vételével alakítja ki és köti meg. A szerződések általános tartalmi elemei a következők, amelyek a Felhasználó és a Szolgáltatás típusától függően változhatnak.

Eltérő (egyedi) feltételek alkalmazása esetén a Szolgáltató köteles az eltérő feltételeket nyilvánosságra hozni a honlapján és azokat valamennyi, a feltételeket teljesítő szerződő fél számára biztosítani írásban.

A Közüzemi szerződés legalább a következőket kell, hogy tartalmazza:

- a) a szerződő felek és azonosító adatai körében a felek nevét, címét vagy jogi személy, illetőleg jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyét, cégjegyzékszámát, továbbá természetes személy esetén a személyi adatok körében anyja nevét, születési helyét és idejét;
- b) a szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, a mennyiségi és minőségi adatokat;
- c) a szerződés időbeli hatályát, a Víziközmű-szolgáltatás megkezdésének időpontját;
- d) a teljesítés helyét;
- e) az ellenérték megállapításának, ezen belül a számlázásnak, a mérőeszköz leolvasásának és a számla kiegyenlítésnek a módját;
- f) a szerződésszegés következményeit;
- g) a Felhasználó, illetőleg az átvevő személyében bekövetkezett változás bejelentési kötelezettségét a Szolgáltató, illetőleg átadó részére;
- h) szennyvízelvezetési és -tisztítási szolgáltatás esetén a tisztításra átvett szennyvíz minőségi paramétereit;

- i) a Felhasználó azonosítóját;
- j) az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi hivatkozást, illetve szükséges esetben a mindenkori adatvédelmi jogszabályokban szereplő egyéb esetleges tájékoztatást, nyilatkozatot, hozzájárulást;
- h) egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket.

Az Üzletszabályzat jelen G. részében megfogalmazott általános szerződéses feltételek (továbbiakban: Általános Szerződési Feltételek vagy ÁSZF) a Szolgáltató és a Felhasználók között létrejött közüzemi jogviszonyok alapvető feltételeit szabályozzák, és így irányadóak e felek között létrejött bármilyen szerződéses kapcsolatban.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Közüzemi szerződés rendelkezései mellett az Üzletszabályzat rendelkezései is irányadóak.

A jelen Üzletszabályzatban megfogalmazott alapelvek alapján a Szolgáltató által elkészített jelen ÁSZF, valamint a Felek által aláírt egyedi szerződések egy egységes szerződéses feltételrendszert, a Közüzemi szerződést képeznek és minden esetben együtt kezelendők. Ha az ÁSZF és az egyedi szerződés egyes feltételei egymástól eltérnek, az egyedi szerződés rendelkezései irányadók [Ptk. 205/C. §].

Az Általános Szerződési Feltételek aláírásával a Felhasználó hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeket a 18/1999. (II.5.) Korm. rendelet rendelkezéseinek figyelembe vételével egyoldalúan módosítsa. Az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználót a módosítás tényéről és tartalmáról 8 napon belül, az ügyfélszolgálati irodában kifüggesztett hirdetmény útján, valamint a [www.mezofoldviz.hu](http://www.mezofoldviz.hu) internetes oldalon értesíteni. A Szolgáltató köteles továbbá a közzététel tényéről a Felhasználót, a módosítások hatálybalépését követően esedékes számla kiküldésekor írásban tájékoztatni. Amennyiben a Felhasználó nem ért egyet a Szolgáltató részéről egyoldalúan módosított Általános Szerződési Feltételekkel, a közzétételtől számított 30 napon belül jogosult a szerződést azonnali hatállyal, a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával felmondani illetve a Szolgáltatóval történt megállapodás alapján új szerződést kötni.

A szerződéseket a nyilvántartás és feldolgozás átláthatósága érdekében nyilvántartási számmal kell ellátni, mely tartalmazza a szerződő felek azonosítóit.

## **XXI. A Közüzemi szerződés létrejötte**

A Közüzemi szerződés azt követően jön létre, hogy azt a Szolgáltató képviselője és a Felhasználó (képviseelője) is aláírta.

A Víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a Szolgáltató és a Lakossági Felhasználó között a Közüzemi szerződés a Víziközmű-szolgáltatás igénybevételével (ráutaló magatartással) is létrejön, tekintet nélkül arra, hogy a



Lakossági Felhasználó a Szolgáltató ajánlati kötöttségének (XVII. pont) idején belül nem juttatta vissza a Szolgáltatónak az aláírt Közüzemi szerződést.

Ez esetben a Szolgáltató a Közüzemi szerződés létrejöttét követő 30 napon belül köteles azt írásba foglalni, és aláírásra a Lakossági Felhasználónak megküldeni. A nem lakossági Felhasználók esetén az eljárásra a XVII. pont rendelkezéseit megfelelően alkalmazni kell.

## **XXII. A Közüzemi szerződés tárgya, típusai**

A Közüzemi szerződés tárgya egy vagy több Víziközmű-szolgáltatás Szolgáltató általi nyújtása és a Felhasználó általi igénybevétele. A Szolgáltató - az üzemeltetési szerződésében meghatározott keretek között, a Víziközmű-rendszer teljesítőképességének mértékéig - a Felhasználók részére Víziközmű-szolgáltatást nyújt, és Víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a szolgáltatást igénybe venni kívánók rendelkezésére áll.

A Közüzemi szerződések típusai: lakossági, társasházi és közületi. (2. számú melléklet)

## **XXIII. A Közüzemi szerződés hatálya**

A Közüzemi szerződés a Szolgáltató képviselője és a Felhasználó (képviseelője) általi aláírásának napján lép hatálya. A Víziközmű-szolgáltatás nyújtása megkezdésének időpontja eltérhet a Közüzemi szerződés hatálya kezdetétől.

A Közüzemi szerződés határozatlan időre szól. A Közüzemi szerződés az ÁSZF XXXV. vagy XXXVII. pontja alapján szűnik meg.

A Közüzemi szerződés hatálya kiterjed a Szolgáltatóra és a Felhasználókra.

## **XXIV. A Felhasználó jogai és kötelezettségei**

A Felhasználó kötelezettségei:

- a) A szolgáltatás ellenértékét megfizetni a XXXI. 2. pontban foglaltaknak megfelelően.
- b) A szolgáltatást a Közüzemi szerződésben meghatározottaknak megfelelően igénybe venni.
- c) Az ingatlan vízellátását és szennyvíz elvezetését szolgáló berendezéseket (házi vezetékek) folyamatosan ellenőrizni, a vízfolyásokat megszüntetni. A vízmérőhelyet állandóan hozzáférhetően és tisztán tartani, biztosítani a vízmérő leolvasását. A hálózatot ellenőrzésre alkalmas aknával és tisztítónyílással ellátni és üzemképes állapotban tartani. A vízmérő fagy elleni védelméről gondoskodni, a zárat, bélyegzést sértetlenül megőrizni.

- d) A Szolgáltató által végzett, előzetes értesítés alapján történő ellenőrzés lehetőségét biztosítani. Ennek elmulasztása esetén a Felhasználó köteles 2 (két) munkanapon belül bejelenteni a vízmérő tényleges állását.
- e) A Bekötési vízmérőn belüli Házi ivóvízhálózat, Házi szennyvízhálózat és az azokon elhelyezett szerelvények, beleértve a Mellékvízmérőt is, meghibásodásából adódó költségek viselése.
- f) Figyelemmel kísérni a vízmérő működését, az észlelt rendellenességeket a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni.
- g) A Felhasználónak felróható okból megrongálódott, elfagyott, vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének és hitelesítésének költségeit a Szolgáltatónak megfizetni.
- h) A vízmérő Felhasználónak felróható sérüléséből, nem rendeltetésszerű használatából, keletkező vízfolyások okozta károkért a Szolgáltató sem a Felhasználóval, sem harmadik személlyel szemben felelősséget nem vállal, a felmerülő költségek és károk a Felhasználót terhelik.
- i) A Felhasználó a szennyvíz csatornahálózatba csak olyan szennyvizet juttathat, amely az ott dolgozók életét, testi épségét, egészségét nem veszélyezteti, és a szennyvízcsatorna állagára, a műszaki berendezések működésére nem káros. Csapadékvizet elválasztott rendszerű csatornahálózatba nem szabad vezetni.
- j) Az Ivóvíz-törzshálózatba kapcsolt Házi ivóvízhálózatot helyi (egyedi) vízbeszerzéshez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) összekötni, továbbá a bekötővezeték és a Házi Ivóvízhálózatot elektromos hálózat és berendezések, villámhárítók földelésére felhasználni tilos.
- k) A vízmérő és a leszerelésüket akadályozó záruk sértetlen megőrzéséért a Felhasználó felelős. A neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő, illetve zárproblémák javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá hitelesítésének költségeit köteles a Szolgáltatónak megtéríteni.
- l) Amennyiben a Közüzemi szerződésben meghatározottaktól eltérő szolgáltatásokra tart igényt, a Szolgáltató előzetes hozzájárulásának beszerzése.
- m) Kártalanítás nélkül túrni a szolgáltatás(ok) közérdekből történő, a jogszabályoknak megfelelő korlátozását.

#### A Felhasználó jogosult

- a) A Közüzemi szerződés tartama alatt az ivóvízellátás, szennyvízelvezetés és -tisztítás szolgáltatás szerződéses feltételek szerinti igénybevétele.
- b) A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek, reklamációk bejelentése, a panasz érdemi

kivizsgálásának kérése, illetőleg a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatás kérése 30 napon belül.

- c) A számára nem kielégítő ügyintézés esetén az Üzletszabályzat F. részben (Fogyasztóvédelem) meghatározott szerveknél eljárást kezdeményezni.
- d) A Bekötési vízmérő vagy a Mellékvízmérő - a vonatkozó költségek előzetes befizetése mellett történő - pontossági vagy soron kívüli felülvizsgálatának és hitelesítésének kezdeményezésére.
- e) Saját adatairól információt, tájékoztatást kérni a Szolgáltatótól annak ügyfélszolgálatán keresztül. A társasház Felhasználó jogosult a társasházi bekötési vízmérő és a csatlakozó elkülönített vízhasználatot mérő Mellékvízmérők adatairól tájékoztatást, időszakos elszámolásonként a bekötési vízmérő és a csatlakozó Mellékvízmérők mérési különbözetéről elszámolást kérni. A költségmegosztást szolgáló mellékmérők felszerelése csak a társasház közös képviselőjének hozzájárulásával történhet. A Bekötési vízmérő szerinti Felhasználó a hozzájárulást csak az épületgépészeti rendszerének a beépítés miatt szükségessé váló jelentős költségű átalakítása esetén tagadhatja meg.
- f) A szolgáltatás szüneteltetésének, illetve megszüntetésének igénylése a XXXIV. pont rendelkezéseinek megfelelően.

## **XXV. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei**

A Szolgáltató kötelezettségei:

- a) A Felhasználó részére az Engedélyben, továbbá a közegészségügyi, valamint a vonatkozó szabványokban előírt követelményeknek megfelelő, de legfeljebb a Szolgáltató műszaki rendszerének teljesítőképessége erejéig vizet köteles folyamatosan szolgáltatni. A szolgáltatás minőségéért és mennyiségéért való felelőssége a Szolgáltatási pontig áll fenn. Ezen előírástól csak a közegészségügyi és vízügyi hatóságok előzetes engedélyével térhet el.
- b) A szennyvízelvezető mű folyamatos és műszakilag megfelelő üzemeltetésével a szennyvízelvezetési helyen keletkező szennyvizek kártétel nélküli elvezetéséről a műszaki leírásban megadott mennyiségben köteles gondoskodni.
- c) Az ivóvíz szolgáltatási, ill. szennyvíz-bebocsátási pontokig terjedő, a Szolgáltató üzemeltetésében levő víziközmű létesítményeinek kezelése és karbantartása.
- d) A vízmérőnek a mérésügyi törvényben előírt időszakos hitelesítése, cseréje, fém vagy egyéb zárral történő ellátása a Szolgáltató saját költségére történik. A Szolgáltató munkatársai csak a Felhasználó vagy képviselője jelenlétében léphetnek az ingatlanra vagy ingatlanba be.

- e) A Felhasználó kérésére végzendő rendkívüli vizsgálat és hitelesítés, valamint az ehhez szükséges szerelési munkák költségei, amennyiben a vízmérő a megengedett méréshatáron belül mér, a Felhasználót terhelik. A költségeket a Felhasználó köteles megelőlegezni.
- f) A Szolgáltató a Felhasználó Bekötési vízmérőjét a Szolgáltató leolvasási rendje szerint köteles leolvasni, és a víz- és csatornahasználati díjat a Közüzemi szerződésben meghatározottak szerint számlázni.
- g) A Felhasználó esetleges reklamációját kivizsgálni, és annak eredményéről a Felhasználót írásban tájékoztatni.
- h) A szolgáltatás tervezett műszaki okokból szükségessé váló korlátozásáról, vagy időszakos szüneteltetéséről, esetleges minőségi és mennyiségi változásairól a Felhasználót a szokásos és/vagy elvárható módon értesíteni, szükség szerint ideiglenes ellátásáról gondoskodni. Érvényes előírás szerint: ha az ivóvíz-szolgáltatás a település belterületének 20 %-át vagy 500-nál több Felhasználót érintve, előre tervezetten 12 órát, vagy üzemzavar esetén 6 órát szünetel a Szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről más módon köteles gondoskodni, a létfenntartáshoz szükséges 10 liter/fő/nap mennyiségben. A Szolgáltató 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb kimaradás esetén 25 liter/fő/nap, 24 órát meghaladóan 30 liter/fő/nap előírt ivóvíz mennyiséget köteles biztosítani.
- i) A Szolgáltató köteles a szolgáltatást sértő vagy veszélyeztető események során a károkozó vagy veszélyeztető személlyel szemben valamennyi jogilag megengedett eszközzel fellépni.
- j) Az előre eltervezhető munkák miatti időszakos korlátozásról a Szolgáltató köteles a fogyasztókat tájékoztatni.

Az előre tervezhető munkák miatti időszakos korlátozásra vonatkozó tájékoztatás elmaradásának következményei:

Az időszakos, előre tervezhető szolgáltatás korlátozására vonatkozó tájékoztatás elmaradása esetén, amennyiben a bejelentőnek a tájékoztatás elmaradásával ok-okozati összefüggésben, bizonyítható módon kára keletkezik, úgy kártérítési igénnyel fordulhat a szolgáltató felé.

Az eljárás a bejelentő írásbeli kérelme alapján indul.

A bejelentő által megküldött kérelemre 30 napon belül a szolgáltató választ küld.

A 30 napos válaszadási határidő, a követelést alátámasztó bizonyíték, dokumentáció hiánya, helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén, egy alkalommal, legfeljebb 30 nappal meghosszabbítható, pl. helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén vagy a fogyasztóval történő időpont egyeztetés sikertelensége miatt. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a bejelentő, a válaszadási határidő letelte előtt, írásban kap tájékoztatást.

Az érdemi válaszadási határidőbe nem számít bele a megalapozottságot alátámasztó dokumentumok rendelkezésre bocsátásának, továbbá a szükséges hatósági egyeztetések és a helyszíni kivizsgálások időigénye.

A megalapozott, vagy részben megalapozott kérelem esetén megállapodásban meghatározott határidőben és módon kerül a bejelentő számára kifizetésre a kártérítési összeg. Megalapozatlan kérelem esetén a fenti határidők szerint kap értesítést a bejelentő.

#### A Szolgáltató jogai:

- a) A Felhasználóval előzetesen egyeztetett időpontban ellenőrizni, hogy a Felhasználó a szolgáltatást a Közülemi szerződésben meghatározott célokra veszi-e igénybe. Amennyiben ettől eltérő igénybevételt tapasztal, az eltérő szolgáltatási módhoz kapcsolódó előírások alkalmazása.
- b) A Felhasználóval előzetesen egyeztetett időpontban a Házi Ivóvíz- és Házi szennyvízhálózat, Mellékvízmérők hitelességének ellenőrzése, rendellenesség esetén a szükséges intézkedések foganatosítása.
- c) A szolgáltatásnak az árhatóság által megállapított díját a Felhasználótól a XXXI. pontban meghatározott számla alapján beszedni.
- d) Amennyiben a Felhasználó a díjfizetést elmulasztja, a Szolgáltató a XXXIII. pontban meghatározott jogkövetkezmények alkalmazására jogosult.
- e) Ha a szolgáltatásra rendelkezésre álló vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken, a vízfogyasztás a helyi rendelet szerinti tervnek megfelelően korlátozható. A vízkorlátozást a jóváhagyott tervnek és a megállapított fogyasztási rendnek megfelelően a polgármester rendeli el.
- f) A vízmérőt fém vagy egyéb zárral és bélyegzéssel ellátni.
- g) Az üzembe helyezett Ivóvíz Törzshálózaton a Bekötési vízmérő felszerelését, cseréjét, leszerelését, valamint a csatlakozás készítését kizárólag a Szolgáltató végezheti.

#### **XXVI. Tulajdoni (érdekköri) határok**

A Szolgáltató és a Felhasználó tulajdoni (érdek)körének elhatárolási pontja a Szolgáltatási pont.

A Szolgáltató és/vagy az Önkormányzat tulajdonát képezi:

- a) az Ivóvíz-törzshálózat, a Szennyvíz törzshálózat, valamint az Ivóvíz- és a Szennyvíz-bekötővezeték;
- b) az ezekhez tartozó szerelvények; és
- c) a Bekötési vízmérő.

A Felhasználó tulajdonát képezi:

- a) a Házi Ivóvízhálózat és a Házi szennyvízhálózat;
- b) a Csatlakozó Ivóvízhálózat; és
- c) a Mellékvízmérő

## **XXVII. A Víziközmű-szolgáltatás minősége**

A Szolgáltató által szolgáltatott ivóvíz minőségét a vízjogi üzemeltetési engedély, valamint az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló határozza meg.

Vízhasználatból keletkező kommunális szennyvizek közcsatornába történő elvezetése és a közműves szennyvízelvezetés, a víziközmű szolgáltatásról szóló (2011. évi CCIX) törvény, valamint a felszíni vizek védelmének szabályairól szóló jogszabályokban foglaltak szerint történhet.

Az egyes Víziközmű-szolgáltatások minőségi követelményeit a B. pontban felsorolt jogszabályok határozzák meg.

Amennyiben a vízjogi üzemeltetési engedélyben dokumentált vízminőséghez viszonyítottan kedvezőtlen vízminőségi (termékminőségi) vizsgálati eredmény kerül megállapításra, akkor a Szolgáltató termelő és tároló/szállító kapacitásának kihasználásával fenn kell tartani a szolgáltatás folyamatosságát, (miközben a javító intézkedések elvégzésre kerülnek), és egyben értesíteni kell az egészségügyi hatóságot. Amennyiben a minőségi változás egészségügyi kockázatot jelent a Felhasználókra nézve, az ivóvíz szolgáltatás szüneteltetését (leállítását) az egészségügyi hatóság rendeli/rendelheti el.

A Szolgáltatónak a Felhasználók egészségét veszélyeztető vízminőségromlás esetén az ÁNTSZ-szel és a Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szervével történő egyeztetés alapján a vízminőség helyreállítása iránt intézkednie, a víz fogyasztásának betiltását, vagy korlátozását kezdeményeznie, és erről a Felhasználókat értesítenie kell.

Az egyedileg is mérhető szolgáltatás-minőségi jellemzőket, településenkénti bontásban, a Szolgáltató honlapja tartalmazza.

## **XXVIII. A Víziközmű-szolgáltatás mennyisége**

Az ivóvízfogyasztás mennyisége szabványos bekötés esetén nem esik korlátozás alá, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik. A szolgáltatott ivóvíz mennyiségének megállapítása méréssel történik. Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a Bekötési vízmérő az irányadó.

A Bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő Mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözetet a Bekötési vízmérő szerinti Felhasználó köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

A Szolgáltató az ivóvíz szolgáltatását legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett, a Szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Az ettől eltérő

szolgáltatást Szolgáltatótól a költségek viselése mellett kérni lehet. Az ivóvíz ellátási, illetőleg szennyvízelvezetési szolgáltatás folyamatosan, de nem szünetmentesen történik.

A Szolgáltató a víziközmű hálózaton, illetve szennyvízelvezető művön végzett tervszerű karbantartási munkák és üzemzavarok, az élet- és vagyónbiztonság veszélyeztetése, a vízbázis egyensúlyának megbomlása esetén, valamint mindezek megelőzése érdekében a munkák elvégzéséhez szükséges mértékben és időtartamban jogosult a Felhasználó előzetes értesítése mellett az ivóvíz szolgáltatás és a szennyvízelvezetés szüneteltetésére a jogszabályban előírt alábbi feltételek biztosítása mellett.

## **XXIX. Mérés, mérőeszközök**

### **1. Mérés**

A felhasználási helyen szolgáltatott ivóvíz mennyiségének megállapítása méréssel történik.

A szennyvízelvezetési helyről a Szennyvíz törzshálózatba kerülő szennyvíz mennyiségének megállapítása méréssel, mérés hiányában pedig az adott helyen fogyasztott (számlázott) vízmennyiség alapján.

A bekötővezeték és a Bekötési vízmérő a Szolgáltató tulajdona. A Bekötési vízmérő hitelesítése a Szolgáltató feladata, melyet a mérésügyről szóló mindenkor hatályos jogszabály rendelkezései szerint végez.

Ha a Felhasználó saját kútjából származó vizet is használ és az ebből keletkező szennyvizet a Szennyvíz törzshálózatba juttatja, köteles a vízhasználatot zárral ellátott és hitelesített vízmérővel mérni és a vízhasználat után köteles csatornadíjat fizetni.

A közműves ivóvízellátásba bekötött ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a Bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözet esetén a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó köteles a fogyasztási különbözetet a Szolgáltatónak megfizetni. Ez nem vonatkozik arra az esetre, ahol a bekötési vízmérő mellett az elkülönített vízhasználatok kizárólag hitelesített vízmérőkkel rendelkeznek. Erről a tényről a Bekötési vízmérő tulajdonosa a Szolgáltatót írásban tájékoztatni köteles.

A Szolgáltató által elvezetett szennyvíz mennyisége mennyiségi mérővel, mérés hiányában pedig az adott helyen fogyasztott (számlázott) vízmennyiség alapulvételével állapítandó meg. Amennyiben az ingatlanon a Felhasználó csak csatornaszolgáltatást vesz igénybe a szennyvíz mennyiségének megállapítása, a saját vízbázisra telepített, vagy más vezetékes megoldással beszerzett víz mérésére szolgáló hiteles mérő alapján történik.

A Felhasználónak lehetősége van az ingatlanán található Bekötési vízmérő és/vagy Mellékvízmérő mérőállásának személyesen az ügyfélszolgálati irodákban, egyedi

megállapodás alapján pedig telefonon, elektronikus levél formájában történő közlésére.

Amennyiben a Felhasználó nem teszi a Szolgáltató számára lehetővé a Bekötési vízmérő és/vagy Mellékvízmérő leolvasását a Körzet besorolásnak megfelelő periódusokban, és ezt követően 2 (két) munkanapon belül elmulasztja a mérőállás közlését, akkor a számlázandó víz mennyiségét becsléssel állapítja meg a Szolgáltató.

Amennyiben a Felhasználási hely fogyasztásmérő berendezéssel nem rendelkezik, az elfogyasztott ivóvíz, illetőleg csatornaszolgáltatás mennyiségét - a Felhasználónál kialakított vízvételi helyek előzetes felmérési adatait figyelembe véve - általány formájában kell megállapítani. Jogszabályban meghatározott általány mennyiségek hiányában, a szolgáltató műszaki becslése alapján kerül sor az általány mennyiségek megállapítására.

Ha a díjelszámolás alapjául szolgáló Bekötési vízmérő/Mellékvízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a fogyasztott víz mennyiségét a megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás napjának elfogadott határnapot megelőző legutolsó leolvasás napjától eltelt napok számának szorzataként kell megállapítani. A fogyasztásmérő felszerelése és annak a Felhasználó részére történő átadása a Szolgáltató által a felszerelésről és átadásról kitöltött Mérőfelszerelés lappal történik, melyet a Felhasználó aláírásával lát el. és amely munkalap tartalmazza a mérő gyári számát, típusát, az induló óraállást, valamint a mérő sértetlenségét biztosító zár vagy záróbélyeg sorszámát.

## **2. A mérők leolvasása**

A vízmérők leolvasásának gyakoriságát a Szolgáltató jogosult megállapítani azzal, hogy legalább évente egy alkalommal, a Felhasználó kérésére negyedévente - a Felhasználó értesítése mellett - köteles a fogyasztásmérő leolvasására. Az erre vonatkozó információkat az 5. számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató köteles legalább 5 napos időtartam megjelölésével a Felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás várható idejéről, a leolvasás előtt utolsó számlában, a számla mellékletében vagy a honlapján.

A mérők leolvasásának gyakoriságáról a Felhasználó a Szolgáltató honlapján, a leolvasott adatokról pedig -beleértve a távleolvasott adatokat is- az ügyfélszolgálati irodában tájékozódhat.

Ha az ismételt leolvasás is eredménytelen, a Szolgáltató az ivóvíz és szennyvíz mennyiséget az alábbi számítással állapítja meg:

Az átlag az érintett időszakot megelőző 12 hónap összes fogyasztásáról az egy napra számított átlagfogyasztás és a számlázott időszak napjainak száma szorzataként kerül meghatározásra.

A házi vízvezeték Felhasználó által nem ellenőrizhető, vagy nem karbantartható helyen történő rejtett meghibásodása esetén a meghibásodás időszaka alatt a fogyasztott ivóvíz mennyiségének megállapítása a jogszabály szerint számított általány (átlagolás) alapján történik. A rejtett meghibásodás időtartamként - tekintettel a Felhasználó rendszeres ellenőrzési és karbantartási kötelezettségére - legfeljebb az észlelést megelőző 1 hónapot lehet figyelembe venni.



Tekintettel arra, hogy a Felhasználási helyen beszerelt Bekötési-, ill. Mellékvízmérő állandó lehetőséget biztosít a Felhasználónak a házi vízvezeték ellenőrzésére, amennyiben a tárgyi Felhasználási helyen Bekötési vízmérő van felszerelve, Felhasználó nem hivatkozhat a nem ellenőrizhető, vagy nem karbantartható helyen történő rejtett meghibásodásra.

A leolvasás, ellenőrzés vagy mérőcsere alkalmával észlelt, a megelőző évi átlagfogyasztást jelentős mértékben, legalább 200 százalékkal meghaladó fogyasztásról a Szolgáltató a Felhasználót haladéktalanul értesíti oly módon, hogy az ellenőrzési lapot a Felhasználó vagy képviselője aláírásával látja el, és annak egy példányát a Szolgáltató átadja. A Felhasználó vagy képviselője aláírásának hiányában az ellenőrzési lapot és a tájékoztatást a Szolgáltató 15 napon belül megküldi a Felhasználónak.

A Szolgáltató által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a Felhasználót az évenként egyszeri leolvasás és bejelentés alól.

### 3. Leolvasási gyakoriság és elszámolási módok

Havi leolvasás:

Közületi fogyasztók körében a 6. melléklet szerinti településeken.

Elszámolás:

Havi számlázás.

Kéthavi leolvasás:

A kéthavi leolvasás lehet páros vagy páratlan havi.

Lakossági fogyasztók körében a 6. melléklet szerinti településeken.

Elszámolás:

- A kéthavonta készülő számlák páros havi leolvasás esetén január-február, március-április, május-június, július-augusztus, szeptember-október és november-december elszámolási időszakra vonatkoznak.
- A kéthavonta készülő számlák páratlan havi leolvasás esetén január-február-március, április-május, június-július, augusztus-szeptember, október-november és december elszámolási időszakra vonatkoznak.

Negyedévenkénti leolvasás:

Lakossági fogyasztók körében a 6. melléklet szerinti településeken.

Elszámolás:

A negyedév első és második hónapjában rész-számla készül az átalány mennyiség alapján, a negyedév harmadik hónapjában elszámoló számla készül a ténylegesen leolvasott mennyiség alapján. Amennyiben az adott felhasználási helyre az elszámolások közötti időszakban részszámla került kibocsátásra, a Soproni Vízmű Zrt. a részszámlákban kiszámlázott ivóvíz- és szennyvízmennyiséget az elszámoláskor levonja.

Hat havi leolvasás:

Lakossági fogyasztók körében. A hat havi leolvasás mellett történhet havi vagy féléves számlázás (6. melléklet szerint).

Elszámolás:

- Féléves számlázás.
- Havi számlázás: A félév első, második, harmadik, negyedik és ötödik hónapjában rész-számla készül az átalány mennyiség alapján, a félév hatodik hónapjában elszámoló számla készül a ténylegesen leolvasott vagy becsült mennyiség alapján, a rész-számlákban elszámolt mennyiségek levonásával.

Éves leolvasás:

Idényjellegű ellátási területeken a 6. számú melléklet szerint.

Elszámolás:

Évente egy számla készül.

A számlák mérőállás vagy amennyiben nem áll rendelkezésre mérőállás adat becsült érték alapján készülnek.

A leolvasási rend és gyakoriság szerződésmódosítás nélkül változtatható a mindenkorai Üzletszabályzatban leírtak szerint.

A felhasználó kérésére az érintett felhasználási helyen a szolgáltató negyedévente leolvassa a felhasználói nyilvántartásban szereplő bekötési és mellékvízmérőket, valamint szennyvíz-mennyiségmérőket.

#### 4. Mérőcsere

A Bekötési vízmérők cseréjének rendje, gyakorisága: A Bekötési vízmérők törvényi előírás szerinti esedékes cseréjéről és hitelesítéséről a Szolgáltató tervezett vízmérőcserék keretében köteles gondoskodni. Az előírások szerint végzett tervezett vízmérőcserék mellett esetenként rendkívüli vízmérőcsere is szükséges lehet (pl. meghibásodás a Felhasználóknak felróható okokból vagy rongálás miatt, sérült vagy hiányzó vízmérő hitelesítési plomba, illetve beszerelési zár, a Felhasználó megrendelésére végzett mérőcsere), melynek díja a Bekötési vízmérőn nyilvántartott Felhasználót terheli.

A tervezett vízmérőcsere elvégzése a Szolgáltató feladata, költségeinek viselése is a Szolgáltatót terheli. Továbbá a Szolgáltatót terheli a rendkívüli vízmérőcserék végrehajtása és költségviselése azon esetekben, amikor a vízmérőcsere a közvezetéki szakasz, vagy a vízmérő nem külső behatásból, vagy a vízmérőhely karbantartásának elmaradásából eredő meghibásodás miatt szükséges.

A tervezett vízmérőcsere időpontját megelőzően legalább 8 nappal a Szolgáltató írásban értesíti a Felhasználót a tervezett időpontról.

A vízmérőcsere időszakára kiterjedő időszakos szolgáltatás-szüneteltetés előtt a Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót az időszakos vízhiányról.

A vízmérő kiszerezésekor a Szolgáltató munkatársa jegyzőkönyvet (9. számú melléklet szerinti mérőcsere-bizonylatot) vesz fel.

A vízmérőcserét követően 8 napig a Szolgáltató a vízmérőt kiszerezéskori állapotában megőrzi.

Amennyiben a vízmérőcserét a Szolgáltató a hitelesítési időn belül a Felhasználónak felróható okból nem tudja elvégezni, a Felhasználási helyre a továbbiakban a Szolgáltató a jelen pontban szabályozott, a nem hiteles mérésre vonatkozó szabályok szerinti számlát állít ki.

### XXX. A szolgáltatás díja

A Szolgáltató Víziközmű-szolgáltatásainak díjai, valamint az egyéb kapcsolódó szolgáltatások díjai a Szolgáltató honlapján továbbá az ügyfélszolgálati irodákban megtalálhatók.

A Víziközmű-szolgáltatások hatósági díjait az illetékes ármegállapító hatóság határozza meg. A hatósági díjtól eltérni csak a Hivatal előzetes hozzájárulásával lehet.

A Szolgáltató által nyújtott, egyéb kapcsolódó szolgáltatások díjait a Szolgáltató állapítja meg, és azokat évente felülvizsgálja, és szükség szerint módosíthatja.

A Szolgáltató a jogszabályváltozás miatt végrehajtott díjmódosításokról a Felhasználót a [www.mezofoldviz.hu](http://www.mezofoldviz.hu) internetes oldalon történő közzététellel, az ügyfélszolgálati irodákban történő kifüggesztés útján, valamint a módosítások hatálybalépését követően esedékes számla kiküldésekor írásban értesíti.

A szolgáltatási díj számlázandó alapidíjból és fogyasztással arányos díjból álló kéttényezős díj. Az alapidíj meghatározott összegű rendelkezésre állási díj, melynek közgazdasági szerepe a Szolgáltató állandó költségeinek fedezete. Az alapidíjat felhasználási helyenként kell megfizetni és a vízmérő berendezések átfolyási átmérője szerint, a rendelkezésre állással arányosan differenciálni szükséges.

A fogyasztással arányos díj rendeltetése a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatosan felmerülő változó költségek fedezete, amely a fogyasztott mennyiség alapján kerül meghatározásra.

A szolgáltatás igénybe vevő Felhasználó szerint a szolgáltatási díj tekintetében meg kell különböztetni lakossági és nem lakossági (közületi) díjakat.

A Vksztv. 64. § (4) bekezdése alapján lakossági díjon kell elszámolni

- a távhő-szolgáltatónak lakossági használati melegvíz előállítása céljából szolgáltatott ivóvizet,
- lakásbérlők tényleges víziközmű-szolgáltatás igénybevételét a bérlakás üzemeltetését végző gazdálkodó szervezettel szemben.

Díjváltozás esetén, amennyiben a díjváltozás az elszámolási időszak közben történt, a Szolgáltató arányosítással állapítja meg a díjváltozás időpontjáig a fogyasztást, majd az arányosítással megállapított mérőállástól az új díj kerül alkalmazásra

## XXXI. Számlázás, számlareklamáció, a szolgáltatási díj megfizetése

### 1. Számlázás

A számlákra vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával a Szolgáltató Felhasználási helyenként alap- és egyéb szolgáltatásairól számlát állít ki.

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

**Elszámoló/Időszaki számla:** A Szolgáltató nyilvántartásában szereplő vízmérővel rendelkező Felhasználó részére a leolvasott vagy a Felhasználó által közölt mérőállás szerint készített számla, tartalmazza az adott elszámolási időszakban keletkezett átlag- és/vagy becsült számlák levonását is. Mellékvízmérővel rendelkező Felhasználó esetében a Bekötési vízmérő számlája tartalmazza a Bekötési vízmérő és a Mellékvízmérők mérési különbözetéből választott elszámolási módnak megfelelően az adott Felhasználási helyre eső különbözet mértékét is.

**Végszámla:** Az elszámoló számla speciális fajtája, amit a Szolgáltató Felhasználó-változáskor vagy a közüzemi szerződés megszűnésekor állít ki.

**Részszámla (átalány számla):** Az elszámolások között havonta készülő számla, melynek alapja az átalány mennyiség. Az ezer forint alatti részszámlák nem készülnek el. A két elszámolási időpont közötti részszámlák számlázási alapjául szolgáló átlagos szolgáltatási mennyiséget a fogyasztási adatok alapján a Szolgáltató a vízmérő leolvasását követően módosíthatja. Az átlagos szolgáltatási mennyiség módosítható a felhasználó kérésére is.

**Számlával egy tekintet alá eső okirat (helyesbítő számla, stornó számla, korrekciós számla)**

**Helyesbítő számla:** Az ügylet módosulása esetén kerül kiállításra, a korábbi időszakok helyesbítésére.

**Stornó számla:** az ügylet érvénytelensége esetén kerül kiállításra.

**Korrekciós elszámoló számla:** korábbi időszakok módosítását is tartalmazó időszaki (elszámoló) számla.

**Összevont számla:** Két vagy több fogyasztási hellyel rendelkező Felhasználók körében választható. Ilyen esetekben a Felhasználónak egy számla készül, amely az összes Felhasználási helyre vonatkozó számlázási adatot tartalmazza.

**Egyéb számla:** Az egyéb számla a Szolgáltató alapszolgáltatásain (ivóvíz-szolgáltatás, szennyvízelvezetés és -tisztítás) kívül igénybe vett tevékenységeiről kiállított számla.

**Számlák kézbesítése:** A Szolgáltató eljuttatja a számláit a Felhasználó részére a fizetési határidő lejártát legalább 5 munkanappal megelőzően, kivéve a készpénzes számlákat.

**A számla fizetési határideje:** a kiállítást követő 15 nap. Ha a fizetési határidő utolsó napja munkaszüneti napra esik, akkor a határidő meghosszabbodik az ezt követő első munkanapig.

## 2. Számlakiegyenlítés módjai

**Pénztári (készpénzes vagy bankkártyás) befizetés:** Ha a Felhasználó a számlát a Szolgáltató pénztárában kívánja kiegyenlíteni, akkor a pénztáros a készpénz átvételét bevételi pénztárbizonylat kiállításával köteles igazolni. A Felhasználó csak a Szolgáltató által már számlázott szolgáltatások díjait rendezheti a pénztárban.

**Készpénz átutalási megbízás (csekk):** A Felhasználó a számla ellenértékét kiegyenlítheti postán vagy pénzügyintézetben történő befizetéssel, a számlához mellékelte készpénzátutalási megbízás felhasználásával.

**Csoportos beszedési megbízás:** A Felhasználó választhatja fizetési módként a csoportos beszedési megbízást. Ez esetben a számlavezető pénzügyintézetnél csoportos beszedési megbízást kell adnia. Folyószámláról fizetőnek tekinthető a Felhasználó a pénzügyintézet értesítését követően. Ha a számlázás megkezdéséig a pénzügyintézet nem, vagy nem a pénzforgalomról szóló előírásoknak megfelelően értesíti a Szolgáltatót a csoportos beszedési megbízási szerződés megkötéséről vagy módosításáról, a Szolgáltató a Felhasználót készpénzátutalási megbízással fizetőnek tekinti. Ha a számlázás megkezdéséig a Felhasználó, vagy a pénzügyintézet nem értesíti a Szolgáltatót a csoportos beszedési megbízási szerződés megszűnéséről vagy felfüggesztéséről, illetve ha a megbízás fedezethiány, vagy egyéb ok miatt nem teljesíthető, akkor a Felhasználónak a kézbesített számla alapján kell gondoskodnia a határidőre történő kiegyenlítésről. A pénzügyintézetnek adott csoportos beszedési megbízás módosítása - új felhatalmazás - nélkül és az erről szóló pénzügyintézeti értesítés megküldéséig a Szolgáltatónak nincs jogosultsága másik vagy új Felhasználási hely esedékes számláit a pénzügyintézethez beszedésre benyújtani. A Szolgáltató egy alkalommal kísérli meg a Felhasználó folyószámlájáról a szolgáltatás ellenértékének beszedését. A nem teljesített megbízások esetén a Felhasználó köteles egyéb módon gondoskodni a befizetésről, ennek elmulasztása esetén pedig a késedelmes fizetés jogkövetkezményeit lehet alkalmazni.

**Banki átutalás:** Ez esetben a számlakiegyenlítést a Felhasználó kezdeményezi pénzügyintézetének utasításával.

## 3. Számlakifogás

A Felhasználó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a Szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségére nincsen halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának a kétszeresét meghaladja. A Szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni és a kifogás közlésétől számított 15 napon belül a Felhasználónak írásban visszajelezni a kifogással kapcsolatos álláspontjáról.

A Felhasználót alaptalan számlakifogás esetén is - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli, továbbá köteles megtéríteni a kifogás kivizsgálásával kapcsolatban a Szolgáltatónál felmerült költségeket.

Amennyiben a Közüzemi szerződésben rögzített időszakok elszámolásakor, illetőleg a közüzemi szerződés megszűnésekor a Felhasználó számára visszatérítés jár, azt a Szolgáltató - egyéb írásbeli megállapodás hiányában - a Felhasználónak a Szolgáltató által vezetett technikai folyószámláján jóváírja, vagy a Felhasználó írásbeli kérésére 15 napon belül visszautalja, ha a visszajáró összeg az 1 000 Ft-ot meghaladja.

Ha időközben megszűnik a Közüzemi szerződés és a Felhasználónak követelése áll fenn a Szolgáltatóval szemben, akkor a XXXV. pont szerint kell eljárni.

#### **4. Késedelmes fizetés, kamat**

Késedelmes fizetésnek minősül a felhasználó/fizető részéről, ha a számlán feltüntetett díjat (fizetendő összeget) - a felek eltérő megállapodása hiányában - a számlán feltüntetett fizetési határidőre nem egyenlíti ki.

Késedelmes fizetésnek minősül a szolgáltató részéről, ha a felhasználónak visszajáró összeget a felhasználó kérésétől, illetve számla elleni alapos kifogás eredményeképpen keletkező visszatérítésnél a kifogás jogosságának megállapítását követő 15 naptári napon túl utalja vissza, vagy írja jóvá (tartozásba történő beszámítás esetén) a felhasználónak.

Bármelyik fél fizetési késedelme esetén - eltérő megállapodás hiányában - a másik fél a Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékű késedelmi kamatot számíthat fel, továbbá az igazolt költségeket (az első felszólítást követő felszólítások költsége és/vagy hátralék behajtási intézkedések költsége) a másik féltől követelheti.

A szolgáltató a hátralék behajtás során alkalmazott adminisztratív tevékenységek költségeit a 2. felszólítástól, és a műszaki, valamint jogi intézkedések költségeit az árnyilvántartásában szereplő díjak alapján érvényesíti a késedelmesen fizető felhasználókkal szemben.

A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a felhasználó (fizető), vagy a szolgáltató a késedelmet kimentí.

A késedelmes teljesítés következményei nem alkalmazhatók abban az esetben, ha a felhasználó igazolja, hogy a számlán feltüntetett fizetési határnapig a számla végösszegét befizette.

A késedelmi kamat teljesítése esetén a szolgáltató a felhasználó befizetéséből először a költségeket, a késedelmi kamatot, majd a díjtartozást számolja el, kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodnak meg.

## XXXII. A Közüzemi szerződés módosítása, változás a Felhasználó személyében

A Közüzemi szerződés módosulhat

- a) a felek kifejezett megállapodása, vagy
- b) az Üzletszabályzat, ideértve különösen az ÁSZF-t, módosítása alapján.

A felek megállapodása alapján a Közüzemi szerződés kizárólag írásban módosítható.

Az Üzletszabályzat módosítása esetén a Közüzemi szerződés az Üzletszabályzat Hivatal általi jóváhagyásának vagy a módosítás kihirdetésének hatályba lépésével módosul.

A Felhasználó, illetőleg az elkülönített vízhasználó személyében beállott változást a régi és új Felhasználó, illetőleg elkülönített vízhasználó együttesen köteles a vízmérőállás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül a Szolgáltatónak bejelenteni az erre rendszeresített űrlapon, egyben az új Felhasználó új Közüzemi szerződést kötni. A bejelentés elmulasztása vagy hiányos megtétele esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetésért és a Szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új Felhasználó, illetőleg az elkülönített vízhasználó egyetemlegesen felel.

A nyilatkozatban az alábbi adatokat kell feltüntetni:

- A Felhasználási hely pontos címe
- A korábbi Felhasználó neve és új címe
- A vízmérő állása
- Az átadás napja
- Az új Felhasználó neve, személyes adatai (leánykori név, anyja neve, születési hely és idő), postacíme és telefonos elérhetőségei
- A választott fizetési móddal kapcsolatos információk
- A csatolt igazoló dokumentumok
- Korábbi/új Felhasználó aláírása

A bejelentő lap hiányos kitöltése a bejelentés elmulasztásának minősül, ebben az esetben a Szolgáltató hiánypótlásra szólítja fel a korábbi Felhasználót.

Ha a bejelentés időpontjában az adott felhasználási helyen lejárt és ki nem egyenlített tartozás áll fenn, a Szolgáltató kizárólag azt követően szünteti meg a régi Felhasználó Közüzemi szerződését (és köt Közüzemi szerződést az új Felhasználóval), amennyiben a régi Felhasználó fizetési kötelezettségének teljes mértékben eleget tett vagy az új Felhasználó a régi Felhasználó teljes tartozását kiegyenlíti.

A Felhasználó személyében bekövetkező változás esetén a Szolgáltató a házi ivó- és szennyvízhálózatot a bejelentéstől számított 15 napon belül ellenőrzi. Az ellenőrzés költségét lakossági Felhasználók esetében a Szolgáltató, míg nem lakossági Felhasználók esetében - ide nem értve a közintézményeket - az új Felhasználó viseli. Az ellenőrzés eredményét a Szolgáltató a jelen Üzletszabályzat 8. sz. mellékletében foglalt jegyzőkönyvben rögzíti. A jegyzőkönyv négy példányban készül, melyből egy-egy példány a korábbi és az új Felhasználóé.

Amennyiben a Szolgáltató az itt meghatározott időtartamon belül ellenőrzési kötelezettségének nem tesz eleget, nem hivatkozhat szabálytalan közmű használatra, és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt az új Felhasználóval szemben.

### **XXXIII. Szerződésszegés esetei**

A Felhasználó megszegi a Közüzemi szerződést különösen, ha

- a) a Közüzemi szerződésben meghatározott rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott Szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi;
- b) a Szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget;
- c) a Közüzemi szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget;
- d) a Víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban foglaltak szerint szabálytalanul veszi igénybe;
- e) az Üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti; így különösen
  - o a kiértékelési időpontban nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára Bekötési vízmérő cseréjét és ennek következtében a Bekötési vízmérő joghatással járó mérésre alkalmatlanná válik;
  - o az egyeztetett időpontban a Felhasználási helyen személyesen, vagy írásbeli meghatalmazással rendelkező megbízott útján nem teszi lehetővé a helyszíni kivizsgálás lefolytatását;
  - o a Bekötési vízmérőn beavatkozást végez, helyzetét megváltoztatja (forgatja, kiszerele), ill. a vízmérést egyéb eszközökkel manipulálja;
  - o a leolvasást nem teszi lehetővé vagy akadályozza,
  - o a felszíni vizek védelmének szabályairól szóló 220/2004 (VII.21.) Kormányrendelet alapján a rendelet mellékletében foglalt, illetőleg a szennyvizet bebocsátó üzemre egyedileg megállapított határértéket túllépi. Ez esetben a Felhasználót bírság fizetésére kell kötelezni. A Szolgáltató a megfelelő módon előállított ellenőrzési eredmény alapján elkészíti helyszíni vizsgálati szakvéleményét, melyet meg kell küldeni az ellenőrzött Felhasználó számára is. Káros csatornaszennyezés megállapítása esetén Szolgáltató legkésőbb a tárgyévét követő év január 20-ig továbbítja a bírság kiszabására vonatkozó javaslatát az illetékes környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi hatóságnak.

A Szolgáltató megszegi a Közüzemi szerződést különösen, ha

- a) nem értesíti a Felhasználót a karbantartási, felújítási, fejlesztési munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról
- b) a Szolgáltatás minősége és a Szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, vagy az Üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg;
- c) a Szolgáltatást a Közüzemi szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti;



- d) neki felróható módon olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik, és annak hitelesítésére jogszabály, vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi; vagy
- e) az Üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

Amennyiben a Felhasználó a záró bélyeg vagy plomba hiányát nem jelentette be, abban az esetben a víziközmű-szolgáltató kártérítési igényt érvényesíthet, továbbá jogosult a víziközmű-szolgáltatás korlátozására és felfüggesztésére, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen nem állíthatók helyre.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatást a Felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza, úgy köteles a lakossági Felhasználónak naponta 500 Ft mértékű kötbért fizetni.

#### **XXXIV. A Szolgáltatás szünetelése, korlátozása, felfüggesztése**

A Víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése a vízmérő berendezés kiszerezésével, a Szennyvíz-bekötővezeték elzárásával és a szennyvíz-bekötővezeték folytonosságai kapcsolatának a megszüntetésével történik.

1. A Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával a Felhasználó kezdeményezheti a Víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését, ha a Felhasználási helyet átmenetileg (legalább 60 napra és legfeljebb egy évig) 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.

A Szolgáltató a Víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését és a Víziközmű-szolgáltatás ismételt megindítását a nyilatkozatban kért időpontban, de legkorábban annak érkezésétől számított tizenöt napon belül teljesíti.

A Szolgáltatás szüneteltetésének, valamint újbóli nyújtásának költségeit a Felhasználó köteles megtéríteni a Szolgáltató részére a szüneteltetés, illetve az újbóli szolgáltatásnyújtás kérelmezésekor.

A víziközmű-szolgáltatás a Felhasználó kérésére legfeljebb egy évi időtartamra szüneteltethető. Amennyiben a Felhasználó a víziközmű-szolgáltatás szünetelés lehetőségével ismételten élni kíván, úgy a kérelmet a szünetelés időtartamának lejártát megelőző 15 napon belül a Szolgáltató felé ismételt írásbeli kérelmet benyújtani köteles.

2. A Szolgáltató - a létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett - a fővárosi és a megyei kormányhivatal népegészségügyi szakigazgatási szervének (a továbbiakban együtt: megyei népegészségügyi szakigazgatási szerv) ellentétes állásfoglalása hiányában a következő intézkedések megtételére jogosult:

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

- c) Lakossági Felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja;
- d) előrefizetős mérőt helyezhet el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a Felhasználóval megállapodott; vagy
- e) nem Lakossági Felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti.

Az a)-e) pontokban meghatározott intézkedések nem alkalmazhatóak

- egészségügyi intézmények;
- gyermekintézmények;
- Lakossági felhasználó részére végzett közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében.

A megelőző a)-e) pontokban meghatározott bármely intézkedést a Szolgáltató az alábbi feltételek együttes teljesülés esetén alkalmazhatja:

- a) a Lakossági Felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
- b) a Lakossági Felhasználó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetében az egyeztetés a víziközmű-szolgáltatóval nem vezetett eredményre, vagy előrefizetős mérő alkalmazásában egyeztek meg,
- c) a Szolgáltató a Felhasználót az a)-e) pontokban meghatározott következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére legalább kétszer írásban, Lakossági Felhasználó esetében az Átvétel igazolására alkalmas módon felszólította, valamint
- d) a Felhasználási hely fekvése szerint illetékes megyei népegészségügyi szakigazgatási szervet a jogszabályban foglaltak szerint értesítette.

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

### **XXXV. A szerződésszegő felhasználóval történő előzetes egyeztetés szabályai**

A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha a szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget.

## a.) Fizetési felszólítás és korlátozási értesítés lakossági felhasználók esetében

### Fizetési felszólítás

A fizetési határidő lejártát követően a szolgáltató írásos fizetési felszólítás megküldésével hívja fel a felhasználó figyelmét fizetési kötelezettsége teljesítésére, valamint tájékoztatja nem fizetés esetén a jogszabályokban foglalt következményekről.

### Első fizetési felszólítás

A szolgáltató a Vksztv. 58. §-a szerint tértivevénnyel postázott, vagy levélküldemények kézbesítésére jogosult, szolgáltató által kézbesített levélben szólítja fel díjtartozásáról a felhasználót, valamint ismerteti nem fizetés esetén a vonatkozó jogszabály szerint alkalmazható műszaki eljárást.

Ezzel egyidejűleg a területileg illetékes megyei népegészségügyi szakigazgatási szerv hozzájárulását kéri a tervezett műszaki beavatkozáshoz, és értesíti a közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás módjáról.

### Második fizetési felszólítás

Ha a felhasználó az első fizetési felszólítás kézhezvételét követően sem egyenlíti ki tartozását, a szolgáltató ismételt tértivevénnyel postázott fizetési felszólítást küld részére, melyben megjelöli a tervezett műszaki beavatkozás módját (ivóvízszolgáltatás-felfüggesztése vagy átmérő-szűkítés).

Ha a második fizetési felszólítás átvételét követő 8 napon belül nem történik meg a befizetés, a korlátozás vagy az ideiglenes szüneteltetés előtt 8 nappal a szolgáltató levélben kéri a területileg illetékes megyei népegészségügyi szakigazgatási hozzájárulását a tervezett műszaki beavatkozáshoz.

Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató meghatározza azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani.

Az értesítés tételesen tartalmazza a lakossági felhasználóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt, továbbá felhívja a felhasználó figyelmét arra, hogy a tőketartozáson túl a beavatkozással kapcsolatos költségek is terhelik.

Ha a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását megelőző

- postai úton továbbított tértivevényes, vagy
- futárpostai vagy integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató által kiküldött írásbeli értesítés első kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt, „az átvételt megtagadta”, jelzéssel adta vissza, illetve a futárpostai, vagy integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató ennek megfelelő jelzéssel adta vissza, akkor a küldeményt kézbesítettnek - a címmel közöltnek - kell tekinteni azon a napon, amelyen a kézbesítetlen küldeményt a postától, vagy a futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltatótól a víziközmű-szolgáltató visszakapta.

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

A tervezett műszaki beavatkozás időpontjáról a lakossági felhasználónak és a szolgáltatónak írásban kell megállapodnia. Az egyeztetett időpontról történő írásbeli megállapodás hiányában a szolgáltatás lakossági felhasználó esetén nem függeszthető fel.

A követelés azon a napon minősül teljesítettnek, amikor a szolgáltató számláján a díj összege jóváírásra kerül.

A szolgáltató a 30 napon túli víz- és csatornadíj tartozások beszedésére követelés kezelőt is alkalmazhat. Az eljárással kapcsolatos tőketartozáson felüli költségek is a hátralékos ügyfelet terhelik.

A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás akkor biztosított, ha az ivóvízellátás legalább 20 l/fő/nap mennyiségben, négy emeletnél nem magasabb lakóépület esetén legfeljebb 150 m távolságon belüli, négy emeletnél magasabb lakóépületben pedig négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel járó vízvételési lehetőséggel (közkifolyóról, tűzcsapról, szállított vízből) adott.

b.) Fizetési felszólítás és korlátozási értesítés nem lakossági felhasználók esetében

#### Fizetési felszólítás

A fizetési határidő lejártát követően a szolgáltató írásos fizetési felszólítás megküldésével felhívja a felhasználó figyelmét fizetési kötelezettsége teljesítésére, valamint tájékoztatja nem fizetés esetén a jogszabályokban foglalt következményekről.

#### Első fizetési felszólítás

A szolgáltató a Vksztv. 58. §-a szerint tértivevénnyel postázott levélben vagy levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató által kézbesített levélben díjtartozásáról a felhasználót felszólítja, valamint ismerteti nem fizetés esetén a vonatkozó jogszabály szerint alkalmazható műszaki eljárást. Ezzel egyidejűleg értesíti a területileg illetékes megyei népegészségügyi szakigazgatási szervet a tervezett műszaki beavatkozásról.

#### Második fizetési felszólítás

Ha a felhasználó az első fizetési felszólítás kézhezvételét követően sem egyenlíti ki tartozását, a szolgáltató ismételt tértivevénnyel postázott fizetési felszólítást küld részére, melyben megjelöli a tervezett műszaki beavatkozás módját (ivóvízszolgáltatás-felfüggesztése vagy átmérő-szűkítés).

Ha a II. fizetési felszólítás átvételét követő 8 napon belül nem történik meg a befizetés, a korlátozás vagy az ideiglenes szüneteltetés előtt 8 nappal a szolgáltató

levélben kéri a területileg illetékes megyei népegészségügyi szakigazgatási hozzájárulását a tervezett műszaki beavatkozáshoz.

Ezzel egyidejűleg értesíti a területileg illetékes megyei népegészségügyi szakigazgatási szervet a tervezett beavatkozásról.

Ha a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását megelőző

- postai úton továbbított tértivevényes, vagy
- futárpostai vagy integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató által kiküldött írásbeli értesítés első kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt, „az átvételt megtagadta”, jelzéssel adta vissza, illetve a futárpostai, vagy integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató ennek megfelelő jelzéssel adta vissza, akkor a küldeményt kézbesítettnek - a címzettel közöltnek - kell tekinteni azon a napon, amelyen a kézbesítetlen küldeményt a postától, vagy a futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltatótól a víziközmű-szolgáltató visszakapta.

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

A szolgáltató 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közüzemi szerződést felmondhatja.

A követelés azon a napon minősül teljesítettnek, amikor a szolgáltató számláján a díj összege jóváírásra kerül.

Egészségügyi és gyermekintézmények esetében a vízszolgáltatás felfüggesztése, valamint a közüzemi szerződés felmondása nem alkalmazható, e felhasználók vonatkozásában a szolgáltató követelésének jogi úton szerez érvényt.

A szolgáltató a 30 napon túli víz-és csatornadíj tartozások beszedésére követelés kezelőt is alkalmazhat. Az eljárással kapcsolatos tőketartozáson felüli költségek is a hátralékos ügyfelet terhelik.

### c.) Fizetési felszólítás mellékvízmérő esetén

A felhasználó a számla ellenértékét a számlán feltüntetett határidőn belül a szolgáltató részére köteles megfizetni.

A szolgáltató a felhasználó figyelmét díjtartozás esetén fizetési kötelezettsége elmulasztására a fizetési határidő lejártát követően telefonon, személyesen, vagy írásban felhívja.

Első alkalommal a fizetési határidő lejártát követően a felhasználó részére írásos fizetési felszólítás megküldésével a szolgáltató felhívja figyelmét fizetési kötelezettségére, valamint tájékoztatja nem fizetés esetén, a 60 napon túli díjtartozás miatti szerződésmegszakítás lehetőségéről és annak következményéről.

Ha a fizetési felszólítás nem járt eredménnyel, második alkalommal a szolgáltató tértivevényes postázott levélben díjtartozásáról az elkülönített vízhasználót felszólítja, valamint ismerteti nem fizetés esetén az alkalmazható eljárást (nem fizetés esetén a 60 napon túli díjtartozás miatti szerződésmegszakítás, jogi eljárás megindítása).

Ezzel egyidejűleg értesíti az illetékes közös képviselőt a tervezett szerződésmegmondásról, melynek oka a felhasználó két hónapon túli díjtartozása.

Ha a felhasználó az első tértivevénnyel postázott fizetési felszólítás kézhezvételét követően sem egyenlíti ki tartozását, a szolgáltató az utolsó leolvasott mérőállás értékétől és időpontjától felmondja az elkülönített felhasználóval kötött szerződést, a felhasználási hely nyilvántartását, leolvasását és a számla kiállítását pedig megszünteti.

Ezzel egyidejűleg értesíti az illetékes közös képviselőt, továbbá felhívja a felhasználó figyelmét arra, hogy a töketartozáson túl a jogi eljárással kapcsolatos költségek is terhelik és a szolgáltató követelését jogi úton érvényesíti a felhasználóval szemben.

A követelés azon a napon minősül teljesítettnek, amikor a szolgáltató számláján a díj összege jóváírásra kerül.

A díjtartozás és járulékos költségeinek rendezése után új mellékszolgáltatási szerződés kötésére nyílik lehetőség, melynek költségei a felhasználót terhelik.

#### d.) Részletfizetési megállapodás, fizetési halasztás

Amennyiben a felhasználó tartozása megfizetéséhez részletfizetési kedvezmény biztosítását kéri, úgy vele részletfizetési megállapodás köthető. A részletfizetés engedélyezését a felhasználónak írásban kell kérnie levélben, vagy az ügyfélszolgálati, illetve fogyasztói irodáknál személyesen előterjesztett írásbeli kérelemben. A kérelemről a szolgáltató egyedi elbírálás alapján dönt, melyről írásban értesíti a felhasználót.

Nem adható részletfizetési kedvezmény az ügyfélszolgálaton annak a felhasználónak:

- aki egy éven belüli részletfizetési megállapodásában foglaltakat nem teljesítette maradéktalanul,
- akinek tartozása jogi eljárás alatt van.

A részletfizetési megállapodások megkötésénél figyelembe kell venni, hogy a megköthető legkisebb részlet 10 000 Ft. Ettől eltérő feltétel csak írásos kérelem alapján, egyedi elbírálás alapján lehetséges. Hat részletnél több havi részlet engedélyezése egyedi elbírálás esetén lehetséges.

A részletfizetés nem érinti az esedékes számlák határidőben történő megfizetésének kötelezettségét.

Ha a felhasználó bármely részlet határidőre történő befizetését elmulasztja, vagy aktuális számláját határidőben nem egyenlíti ki, a fennálló tartozás azonnal, egy összegben esedékessé válik, és a megkötött megállapodás felmondásra kerül, amelyről a felhasználó írásban értesítést kap.

#### e.) Fizetési halasztás

A felhasználó a szolgáltatónál fizetési halasztás iránti kérelmet nyújthat be, melynek elbírálása a részletfizetéshez hasonlóan történik.

Egyidejűleg csak az egyik megállapodás köthető meg a részletfizetés és a fizetési halasztás közül. Fizetési halasztás kivételes esetben, egyedi elbírálás esetén engedélyezhető.

60 napon

#### f.) Szolgáltatás korlátozása és felfüggesztése díjtartozás miatt

A lakossági felhasználóval szemben a víziközmű-szolgáltató által kezdeményezett közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a víziközmű-szolgáltató a lakossági felhasználót előre értesítette. Az értesítés és az intézkedési időszak között legalább 8 napnak el kell telnie. Az értesítésben a szolgáltató köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani. Az értesítésnek tételesen tartalmaznia kell a lakossági felhasználóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt.

Az egyeztetett időpontról a lakossági felhasználónak és a víziközmű-szolgáltatónak írásban kell megállapodnia. Az egyeztetett időpontról történő írásbeli megállapodás hiányában lakossági felhasználó esetén a szolgáltatás nem függeszthető fel.

A lakossági felhasználónak - amennyiben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatásra igényt tart -közüzemi díjtartozás megfizetését, valamint a szolgáltatás visszaállításával kapcsolatban felmerülő díj rendezését a víziközmű-szolgáltató felé igazolni köteles. A víziközmű-szolgáltató ezen igazolás közlését követő 3 napon belül a víziközmű-szolgáltatást teljes körűen visszaállítja.

A szolgáltató a rögzített három napos határidő - neki felróható okból történő - elmulasztása esetén a késedelem idejére a megelőlegezett helyreállítási költség napi 2 %-ának megfelelő kötbért köteles megfizetni a felhasználónak, mely maximum a helyreállítási költség 30 %-ig terjedhet. A kötbér fizetése a munka elvégzésével válik esedékessé.

Vízkorlátozás lehetséges esetei:

- átmérő szűkítéssel, ha nincs 150 méteres körzeten belül közkifolyó (ejektoros kút), úgy, hogy a vízellátás 20 l/fő/nap mértékben biztosítható legyen.
- szolgáltatás felfüggesztése vízmérő kiszerelemmel, a bekötővezeték zárásával, ha 150 m-en belül a vízellátás közkifolyón, vagy 4 emeletnél magasabb társasházak esetében 4 emeletenként biztosított.

Nem lakossági felhasználási helyek esetén a vízszolgáltatás korlátozás feltétele a létfenntartáshoz, a közegészségügyi és tűzvédelmi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás.

A szolgáltatás korlátozása és felfüggesztése nem alkalmazható egészségügyi és gyermekintézményeknél, továbbá lakossági felhasználó részére végzett közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetén.

#### g.) Jogi eljárás

Azon felhasználók esetében, ahol a szolgáltató által kiküldött általános felszólítások nem vezettek eredményre a tartozás megfizetése érdekében, jogi úton kell a tartozást behajtani.

A szolgáltató tértivevényes felszólító levelet küld a felhasználónak, azzal hogy a fennálló tartozást a kézbesítéstől számított 8 napon belül fizesse meg a szolgáltató részére.

Amennyiben a felszólítás nem vezet eredményre, úgy jogi képviselő fizetési meghagyás kibocsátását kéri az eljáró közjegyzőtől. A felhasználónak a fizetési

meghagyás kézbesítésétől számítva 15 nap áll rendelkezésre a tartozás rendezésére. Ha ez nem történik meg, úgy a jogi képviselő kezdeményezheti a végrehajtási eljárás megindítását a tartozással rendelkező felhasználóval szemben. A fizetési meghagyás benyújtásával járó, valamint a végrehajtási eljárás költségeit a szolgáltató előlegezi meg, de a felhasználó, illetve az adós köteles viselni.

### **XXXVI. A Közüzemi szerződés megszűnése**

Megszűnik a Közüzemi szerződés, ha

- a) a Felhasználó személyének megváltozása miatt a Felhasználási helyre nézve a Szolgáltató új Közüzemi szerződést kötött;
- b) a Felhasználási hely megszűnt;
- c) a Közüzemi szerződést a Felhasználó vagy a Szolgáltató a XXXVII. pontban meghatározottak szerint felmondja;
- d) a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- e) a Felhasználó meghal vagy jogutód nélkül megszűnik; vagy
- f) a Felhasználó csődeljárást vagy végelszámolási eljárást indít maga ellen, vagy ellene jogerősen felszámolási eljárás indul.

A Közüzemi szerződés megszűnése esetén a felek a Ptk. szabályai szerint kötelesek elszámolni és eljárni.

### **XXXVII. A Közüzemi szerződés megszüntetése**

#### **1) Szerződés felmondása Felhasználó által**

A Felhasználó felmondhatja a Közüzemi szerződést

- a) a Szolgáltató szerződésszegése (XXXIII. pont) esetén;
- b) bármikor rendes felmondással, a rá vonatkozó elszámolási időszak utolsó napjára;
- c) ha a Szolgáltató egyoldalúan módosítja az Üzletszabályzatot, a tudomásszerzést követően 30 napon belül, azonnali hatállyal;
- d) ivóvízellátás esetén, ha a Felhasználó egyben az ingatlan tulajdonosa is - az egyéb jogcímen használó pedig a tulajdonos hozzájárulásával -, és ha az ingatlanon nincs más Felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatás, 60 napos felmondási idővel,

#### **2) Szerződés felmondása Szolgáltató által**

A Szolgáltató súlyos szerződésszegés esetén azonnali hatállyal felmondhatja a Közüzemi szerződést.



Az azonnali szerződésfelmondáshoz vezető súlyos szerződésszegések az alábbiak:

- a) annak fenntartása a Víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez, kivéve, ha ez a Szolgáltató beleegyezésével történt;
  - b) a Felhasználó nem működik együtt a Felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, és a Szolgáltató a Felhasználót az együttműködésre az Átvétel igazolására alkalmas módon legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre; vagy
  - c) a Víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.
- d) a szerződésben meghatározott nem lakossági felhasználó a rendelkezésre álló vagy kvótát adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi, és a szolgáltató általi felszólítás ellenére sem intézkedett a kvóta különbözet megváltásáról vagy a szerződésben szereplő kvóta szerinti fogyasztás betartásáról.

A nem Lakossági Felhasználó esetében (kivéve egészségügyi és gyermekintézményeket) 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a Szolgáltató a Közüzemi szerződést felmondhatja.

A megkötött mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználatot igénybe vevő (a továbbiakban: elkülönült vízhasználó) 30 napos határidővel, a Szolgáltató pedig 60 napon túli díjtartozás esetén további 15 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződések felmondásáról a Bekötési vízmérő Felhasználóját a Szolgáltató köteles tájékoztatni.

### 3) Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése esetén a már teljesített víziközmű-szolgáltatás ellenértékét, egyéb díjakat (pótdíjat, kötbért stb.), valamint a szolgáltatással vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült további díjakat, költségeket a felhasználó a szolgáltató által előírt határidőig köteles kiegyenlíteni.

A szolgáltatási szerződés felmondása esetén a szerződést felmondó, felhasználóváltást bejelentő felhasználó és a szolgáltató a szerződés megszűnésének napjára a fentiek figyelembevételével kötelesek egymással teljes körűen elszámolni.

A szerződés megszűnésekor az elszámolás alapja

- a felhasználási helyen történő felhasználó változás esetén az előző és az új felhasználó által közösen leolvasott és közölt mérőállás
- a mellékszolgáltatási szerződés felmondása esetén az elkülönült vízhasználó által közölt mérőállás vagy annak hiányában becsült fogyasztás
- a közüzemi szerződés felmondása esetén a vízmérő szolgáltató által történő kiserelésekor a jegyzőkönyvben rögzített mérőállás vagy annak hiányában

becsült fogyasztás, amely alapján a szolgáltató végszámlát bocsát ki. A számla kiegyenlítésére vonatkozóan a XXX. pontban foglaltak az irányadók.

Az elszámolást a szerződés megszűnésétől számított 30 naptári napon belül el kell végezni.

A vízmérő kiszerelésekor/vízbekötés megszüntetésekor felmerülő költségek a felhasználót terhelik, és azt a szolgáltató részére a felhasználó köteles megelőlegezni.

### **XXXVIII. Az azonnali szerződésfelmondást nem eredményező szerződésszegések következményei**

A szolgáltató a közüzemi szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

A felhasználót kártérítés illeti meg, ha a kár bekövetkezte, annak összecszerúsége és a szolgáltató felróható magatartása között okozati összefüggés áll fenn.

A felhasználó a szolgáltatónak okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik. A felhasználó jelen Üzletszabályzatban jelölt esetekben az abban meghatározott mértékű kötbért köteles a szolgáltatónak fizetni.

A szolgáltató jelen Üzletszabályzatban és a jogszabályokban meghatározott esetekben a szolgáltatást jogosult korlátozni, vagy felfüggeszteni.

A szolgáltatás szabályszerű igénybevételének megsértése esetén a szolgáltató az illetékes járási hivatalhoz fordulhat a szabálytalan víziközmű-használat megszüntetése iránt.

Szabálytalan közműves ivóvíz-vételezés, vagy csatornahasználat esetén a felhasználó a tulajdonossal egyetemlegesen köteles megfizetni a felhasznált ivóvízmennyiség és/vagy bebocsátott szennyvízmennyiség alapján számított víziközmű-szolgáltatási díjat, az adott évre vonatkozó egységáron, továbbá a jogosulatlan használatért alapdíj(ka)t a szabálytalanság időszakára.

A szabálytalanság kezdetének bizonyítása a felhasználó feladata. Amennyiben a szabálytalanság kezdete nem határozható meg egyértelműen, a fizetendő díjat 5 évre visszamenőleg kell kivetni.

A díjszámítás alapját képező vízmennyiségek az alábbiak szerint kerülnek meghatározásra:

- a közműves hálózatból vételezett, hiteles ivóvízmérőn meg nem mért víz felhasználása és csatornába bocsátása esetén az ivóvízellátásra és a szennyvízelvezetésre vonatkozó díjszámítás alapját képező vízmennyiség:
  - lakossági fogyasztók esetén az ingatlanon található lakóegységek száma és az ezekben jellemzően felhasznált vízmennyiség (12 m<sup>3</sup>/hó/lakóegység) szorzata
  - nem lakossági fogyasztók esetén NA 50 vízbekötésig 48 m<sup>3</sup>/hó/ingatlan (hrsz), NA 50 vízbekötés fölött 144 m<sup>3</sup>/hó/ingatlan (hrsz)

- a hiteles ivóvízmérőn meg nem mért víz csatornába bocsátása esetén -ha van közműves vízhálózatból történő felhasználás is- a méretlenül elvezetett, azaz a szennyvízelvezetésre vonatkozó díjszámítás alapját képező vízmennyiség:
  - o lakossági fogyasztók esetén a bekötési vízmérőn mért mennyiség és a megfelelő vízfelhasználási tényező szorzata.  
vízfelhasználási tényező:
 

▪ WC	1,50
▪ mosógép	1,15
▪ fürdőszoba	1,40
▪ WC + mosógép	1,85
▪ WC + fürdőszoba	2,65
▪ mosógép + fürdőszoba	1,70
▪ WC + fürdősz.+mosógép	4,00
  - o nem lakossági fogyasztók esetén: NA 50 vízbekötésig 48 m<sup>3</sup>/hó/ingatlan (hrsz), NA 50 vízbekötés fölött 144 m<sup>3</sup>/hó/ingatlan (hrsz)
  - o talaj- és rétegvíz esetén a felhasználóval közösen megállapított mennyiség,
  
- a hiteles ivóvízmérőn meg nem mért víz csatornába bocsátása esetén -ha nincs közműves vízhálózatból történő felhasználás - a méretlenül elvezetett, azaz a szennyvízelvezetésre vonatkozó díjszámítás alapját képező vízmennyiség:
  - o lakossági fogyasztók esetén az ingatlanon található lakóegységek száma és az ezekben jellemzően felhasznált vízmennyiség (12 m<sup>3</sup>/hó/lakóegység) szorzata,
  - o nem lakossági fogyasztók esetén 96 m<sup>3</sup>/hó/ingatlan (hrsz)
  
- be nem jelentett szennyvízcsatorna-használat esetén az elvezetett, azaz a díjszámítás alapját képező vízmennyiség a hiteles ivóvízmérőn regisztrált vízvételzés alapján kerül megállapításra.

A fenti esetekben részletezett szabálytalan víziközmű-használat során megállapított, a díjszámítás alapját képező vízmennyiség legmagasabb értéke nem haladhatja meg az ingatlan ivóvízbekötésének maximális térfogatárama alapján kalkulált vízmennyiség évi 500 óra felhasználási időre vonatkozó értékét.

Az ingatlanon belüli szenny- és csapadékvíz szétválasztatlanságból eredő szabálytalanság megszüntetéséről, a szolgáltató előírásainak megfelelően a felhasználó gondoskodni köteles. Amennyiben ezeknek a szolgáltató felhívására határidőn belül nem tesz eleget, a szolgáltató a szolgáltatását korlátozhatja, felfüggesztheti.

Amennyiben elválasztott rendszerű szennyvízelvezető hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, a szolgáltató a jogellenes állapotot megszüntető kétszeri felszólítás után jogosult a bevezetett csapadékvíz-mennyiség után kétszeres mértékű csatornadíjat kiszámlázni a bekötött ingatlan tulajdonosának. A csapadékvíz-mennyiség számításának alapja az érintett ingatlan felületmutatójának és az adott területre vonatkozó átlagos csapadék mennyiségének a szorzata.

A fenti módon meghatározott víz- és szennyvízmennyiségek -mivel igénybevételhez kapcsolódnak- a víz- és csatornadíj számlában kerülnek kiszámlázásra.

A szabálytalanság megszüntetését a felhasználónak jeleznie kell a szolgáltató felé, valamint a belső szennyvízhálózatról geodéziai bemérést kell készíteni.

### **XXXIX. A mellékszolgáltatásra vonatkozó különös rendelkezések**

Az ÁSZF rendelkezéseit mellékszolgáltatás nyújtása esetén a jelen pontban meghatározott eltérésekkel kell alkalmazni.

A Mellékszolgáltatási szerződés kötelező tartalmi elemei tekintetében a XX. pont rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

A mellékszolgáltatási szerződésből eredő kötelezettségekért a Felhasználó és az ingatlan - társaság esetében az albetét - tulajdonosa egyetemlegesen felel.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének együttes feltétele:

- a) az elkülönített vízhasználatra vonatkozó írásbeli igénybejelentés
- b) a Szolgáltató előzetes hozzájárulása,
- c) a mellékvízmérőnek a házi ivóvíz-hálózatba történő beépítéséhez a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó, valamint az ingatlan tulajdonosának hozzájárulása,
- d) a felhasználási hely vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése, és közüzemi szerződés megléte, amelyhez az elkülönített vízhasználat csatlakozni kíván,
- e) új elkülönített vízhasználat létesítése és a meglévő elkülönített Felhasználói hely esetén a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek, és a szerződni kívánó elkülönített vízhasználatnak lejárt határidejű számlatartozása a Szolgáltató felé nem lehet,
- f) víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó esetén a hozzájárulás megfizetése és a megfizetésnek a Szolgáltató felé történő igazolása.

Ha a Bekötési vízmérők mögött álló Mellékvízmérők a Szolgáltató nyilvántartásában nem szerepelnek, akkor az elkülönített vízhasználók Felhasználói közössége a Bekötési vízmérőn mért szolgáltatás mennyiségi ellenértékét egy összegben téríti meg a Szolgáltatónak.

Ez nem vonatkozik arra az esetre, ahol a bekötési vízmérő mellett az elkülönített vízhasználatok kizárólag hitelesített mérővel rendelkeznek.

Amennyiben a bekötési vízmérő mellett az elkülönített vízhasználatok mindegyike nem rendelkezik hitelesített mérővel, úgy az elkülönített vízhasználók Felhasználói közössége írásban kezdeményezheti a Szolgáltatónál a nem hitelesített mérővel rendelkező, de az elkülönített vízhasználók Felhasználói közösségének közös tulajdonában álló helyiségben lévő nem külön tulajdonú elkülönített vízhasználati

hely, vagy mérővel nem rendelkező ugyancsak nem külön tulajdonú vízhasználati hely megszüntetését.

A Szolgáltató a Felhasználói közösség fenti megkeresése tárgyában 15 napon belül intézkedik.

A számla kibocsátásának gyakoriságát az elkülönített vízhasználó és a Szolgáltató közötti mellékszolgáltatási szerződés rögzíti.

A Mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató 60 napon túli díjtartozás esetén, az elkülönített vízhasználó értesítése mellett, szüneteltetheti. A Mellékszolgáltatási szerződés szüneteltetéséről a Bekötési vízmérő szerinti Felhasználót a Szolgáltató köteles egyidejűleg, írásban tájékoztatni.

A szüneteltetésre a XXXIV 2. pont szabályait kell megfelelően alkalmazni azzal, hogy szüneteltetésnek lakossági elkülönült vízhasználóval szemben is van helye.

A szüneteltetéssel kapcsolatosan felmerült költségeket az elkülönített vízhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatónak megtéríteni.

A Mellékszolgáltatási szerződést felmondhatja

- az elkülönített vízhasználó vagy a Felhasználási hely tulajdonosa 30 napos felmondási idővel;
- a Szolgáltató 60 napon túli díjtartozás esetén, 15 napos felmondási idővel.

A mellékszolgáltatási szerződések felmondásának időpontjáról és a záró mérőállásról a Bekötési vízmérő szerinti Felhasználót a Szolgáltató köteles írásban tájékoztatni.

Az elkülönített vízhasználó a Mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló Mellékvízmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni. Amennyiben ezzel a költségek megfizetése mellett a Szolgáltatót bízza meg, úgy a Szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg. A Szolgáltató köteles a hitelesítési idő lejárta előtt legalább 30 nappal az elkülönített vízhasználót a kötelezettségéről írásban értesíteni. Ha hitelesítést - az arról való gondoskodást - az elkülönített vízhasználó elmulasztja, a Mellékszolgáltatási szerződés a hitelességi időn belül számlázott utolsó mellékvízmérő-állással megszűnik. A szerződés megszűnését követő 30 napon belül a Szolgáltató a megszűnésről, a záró mellékvízmérő-állás közlésével írásban tájékoztatja az elkülönített vízhasználót és a Bekötési vízmérő szerinti Felhasználót.

A Mellékvízmérő bármilyen meghibásodása esetében az elkülönített vízhasználó saját költségére köteles a mérőt javíttatni, cseréltetni.

A Szolgáltató a bekötési vízmérő és a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőkön mért fogyasztásról nyilvántartást vezet; az elkülönített Felhasználó rögzített fogyasztásáról a bekötési vízmérő Felhasználóját évente egy alkalommal, a Felhasználó kérésére negyedévente, a leolvasást követően kiállított számlán tájékoztatja.

## **XL. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás**

A nem Lakossági Felhasználó a Szolgáltatóval kötött szerződésben foglaltak szerint a Szolgáltató részére Víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet a Víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolni kívánt ingatlanhoz biztosítandó szolgáltatási kapacitásért, a Víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanhoz biztosított kapacitás Felhasználó által kezdeményezett és végrehajtott bővítéséért, valamint a Víziközmű-szolgáltatás minőségének (a víz minőségi paramétereinek) Felhasználó által igényelt és végrehajtott emelése esetében. Nem kell Víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie a jogszabályban meghatározott mentesített körnek.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékéről a Felhasználó a Szolgáltató honlapján, településenkénti bontásban tájékozódhat.

### **1. A bekötővezeték létesítése**

- a) A bekötést kezdeményező Felhasználónak meg kell térítenie a bekötés költségét, az érdekében esetlegesen kiépítendő hálózatbővítés költségét és ezen felül a Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezetteknek az igényelt szolgáltatással egyenesen arányosan kell megfizetni a Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegét.
- b) Ha az adott ingatlanon már kiépült a Felhasználási helyek igényének kielégítésére alkalmas bekötővezeték, de annak elhelyezkedése a Felhasználónak nem felel meg, abban az esetben a meglévő bekötés áthelyezésének költsége a Felhasználót terheli.
- c) A víziközmű-törzshálózathoz csatlakozni kívánó közműfejlesztési-hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó a csatlakozás előtt köteles közműfejlesztési-hozzájárulást megfizetni.

### **2. A közműfejlesztési hozzájárulás mértéke**

- a) A hozzájárulás mértéke az árhatóság által megállapított összeg, az igényelt szolgáltatás (beruházás) megvalósításához szükséges Víziközmű-fejlesztés költségeinek arányos része.
- b) A Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékegysége: Ft/m<sup>3</sup>/nap.
- c) A nem Lakossági Felhasználó az ő érdekében kiépítendő bekötővezetékek kiépítésének költségén túl, hozzájárul az érdekében esetlegesen kiépítendő hálózat bővítéshez, a Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett mindezekon felül a Víziközmű-rendszer bővítéséhez, korszerűsítéséhez, a vízbázisok védelméhez, az esetleges pályázati források önerő biztosításához.
- d) A társulati úton megvalósított víziközmű beruházások esetében a hozzájárulás összegét a víziközmű megvalósítására kell fordítani.
- e) A Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás elkülönítetten kezelendő, és kizárólag a jogszabályban meghatározott Víziközmű-fejlesztésére fordítható.

### **3. A Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás felhasználás körének a meghatározása**

A Víziközmű-fejlesztési hozzájárulást a jogszabály által megállapított keretek között az alábbi célokra lehet felhasználni:

- a) a Víziközmű-rendszer fejlesztése (Új víziközmű létesítése, meglévő bővítése, felújítása és pótlása),
- b) a vízbázisok védelme érdekében teendő feladatok teljesítése,
- c) az esetleges pályázati forrásokhoz önerő biztosítása, vagy
- d) rendszerfüggetlen víziközmű-elem bővítése, felújítása, pótlása.

### **4. A Víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződés kötelező tartalmi elemei**

A Szolgáltató és a nem Lakossági Felhasználó között kötött szerződésnek legalább a következő elemeket tartalmaznia kell:

- a) Szerződő felek megnevezését, a nem Lakossági Felhasználó székhelyének és a cégjegyzékszámának feltüntetését.
- b) Felhasználási hely meghatározását.
- c) A lekötött szolgáltatási kapacitást (kvótát) szolgáltatási ágazonként.
- d) Csatlakozási pont helyének meghatározását.
- e) A hozzájárulás mértékét, teljesítésének módját és határidejét.
- f) A fejlesztés meghatározását, megvalósításának módját és határidejét.
- g) Azt, hogy a nem Lakossági Felhasználó érdekében kiépített bekötővezeték, víziközművet a beruházó köteles a víziközművek tulajdonosának/Ellátásért Felelősnek átadni.
- h) A lekötött szolgáltatási kapacitás (kvóta) rendelkezésre állásának és a vételezés megkezdésének időpontját.
- i) A kvóta rendelkezésre állásának, igénybe vételének (elszámolási időszakának) és számításának feltételeit.
- j) A vásárolt kapacitás biztosításának pénzügyi, műszaki és egyéb feltételeit, ideértve a létesülő beruházás tulajdonjogi kérdéseit.
- k) A szerződésszegés eseteit és ennek jogkövetkezményeit.
- l) Víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződés megszűnésére, megszüntetésére vonatkozó rendelkezéseket.
- m) A kvóta a „Közüzemi szerződés” részét kell, hogy képezze.
- n) A Víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződés (5. számú melléklet) annak aláírásával, és az abban szereplő kötelezettség befizetésével lép hatályba. E rendelkezésnek visszamenőleges hatálya nem lehet.

## 5. A megszerzett Közműfejlesztési kvóta szabályozása

A nem Lakossági Felhasználó az adott Felhasználási helyen a Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésével a megvásárolt közműfejlesztési kvóta (a továbbiakban: kvóta) erejéig jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére. A kvóta a Felhasználót megillető vagyoni értékkel bíró jog, amely gyakorlásának hiányában sem szűnik meg.

A kvóta egyik Ellátási területről egy másik Ellátási területre nem vihető át. Ellátási területen belül, amennyiben a Felhasználói igény hálózatbővítés nélkül biztosítható, a kvóta átmozgatható vagy megosztható, de csak az adott víziközmű ágazaton belül.

A Felhasználó személyének változása esetén, a Felhasználási helyen (bekötésen) nyilvántartott kvóta, eltérő megállapodás hiányában az új Felhasználóra száll át.

## 6. Kötelező nyilvántartás vezetése

A közműfejlesztési hozzájárulás fizetéséről nyilvántartást kell vezetni.

Annak a nem Lakossági Felhasználónak, akinek jogszabály alapján nem kell Víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie, a szolgáltatási kapacitást (kvótát) ettől függetlenül nyilván kell tartani.

A nyilvántartásnak a következőket kell tartalmaznia:

- a) A Felhasználó adatait.
- b) Az ingatlan tulajdonos cégnyilvántartással (egyéb közhiteles nyilvántartással) megegyező adatait.
- c) Az ingatlannak az ingatlan nyilvántartással megegyező adatait.
- d) Az igényelt kvóta mértékét m<sup>3</sup>/nap-ban.
- e) Az igényelt Szolgáltatás minőségének emelésével kapcsolatos fejlesztés leírását.
- f) A befizetett Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegét.

XLI. A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolat bemutatása

A Szolgáltató jogosult a víziközmű-szolgáltatási tevékenység végzése - különösen az új bekötővezeték kiépítésére, átépítésére, megszüntetésére és a vízmérő felszerelésére, hitelesítésére vonatkozó megrendelések teljesítése, a vízdíjszámla nyomtatása, továbbítása, postai feladása, valamint a kintlévőségkezelés - során harmadik személyt bevonni.

A Szolgáltató a fentiek keretében a MEKH előzetes engedélyével, illetve tájékoztatásával kiszervezhető tevékenység kapcsán figyelembe veszi a jogszabályi előírásokat, különös tekintettel Vksztv.-ben, valamint annak végrehajtására kiadott Rendeletben foglaltakra.



A szolgáltató szerződéses kapcsolatban áll egyes vállalkozókkal a szolgáltatásainak teljesítése érdekében. A szolgáltató és a felhasználó, illetve elkülönített vízhasználó közötti szerződések teljesítésében részt vevő harmadik felek, és az általuk végzett tevékenységek:

- a) A szolgáltató (Megbízó) által megbízott társaság (Megbízott) jogosult - megbízási szerződés alapján - a meghatározott adóssal szemben lejárt követeléseket behajtani.
- b) A szolgáltató hálózatépítést, vízbekötést, hibaelhárítást követő földmunkák és burkolatbontás helyreállításainak elvégzésére vállalkozót alkalmazhat.
- c) Vízmérők javítása, hitelesítése
- d) Számlák nyomdai nyomtatása, postázása.

A Szolgáltató és a felhasználó közötti szerződések teljesítésében részt vevő harmadik felek, és az általuk végzett tevékenységek a 4. számú függelékben találhatóak.

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

## **XLII. Egyéb rendelkezések**

### **1. Engedményezés**

A Felhasználó nem jogosult a Szolgáltatóval szemben fennálló követeléseit harmadik félre engedményezni.

A Szolgáltató a Felhasználóval szemben követeléseit jogosult harmadik félre engedményezni a Felhasználó egyidejű írásbeli értesítése mellett.

### **2. Vitarendezés**

A Felhasználó és a Szolgáltató a közöttük felmerült vitás kérdéseket elsősorban békés úton próbálják meg rendezni. Ennek sikertelensége esetén alávetik magukat a hatáskörrel rendelkező, Szolgáltató székhelye szerint illetékes helyi bíróság vagy törvényszék kizárólagos illetékességének.

E rendelkezés nem érinti a Felhasználónak az F. rész alapján fennálló jogait.

## H. Mellékletek

1. számú melléklet: Az illetékes megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségeinek, valamint a békéltető testületek elérhetőségei
2. számú melléklet: Közüzemi szerződés minták
3. számú melléklet: A Szolgáltató Víziközmű-szolgáltatásainak díjai, és a kapcsolódó szolgáltatások díjai  
- Honlapról letölthető: [www.mezofoldviz.hu](http://www.mezofoldviz.hu)
4. számú melléklet: A Szolgáltató által alkalmazott nyomtatványok  
- Honlapról letölthetőek: [www.mezofoldviz.hu](http://www.mezofoldviz.hu)
5. számú melléklet: A mérők leolvasásának gyakoriságára vonatkozó információk Honlapon elérhetőek: [www.mezofoldviz.hu](http://www.mezofoldviz.hu)
6. számú melléklet: Szennyvíz minőség vizsgálati jegyzőkönyv
7. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató
8. számú melléklet: Felhasználóváltás bejelentő és Ellenőrző jegyzőkönyv a Felhasználó változásakor
9. számú melléklet: Mérőcsere bizonylat
10. számú melléklet: Helyszíni kivizsgálási jegyzőkönyv
11. számú melléklet: A Szolgáltató nem alaptervékenységnek minősülő tevékenységeinek felsorolása és azoknak a szolgáltatási díjon felüli díjai
12. számú melléklet: Szabálytalan víziközmű-használatra alkalmazott kötbérek

## I. Függelékek

1. számú függelék: A Szolgáltató ellátási területe (települések felsorolása)  
- Honlapról letölthetőek: [www.mezofoldviz.hu](http://www.mezofoldviz.hu)
2. számú függelék: Az ügyfélszolgálati irodák felsorolása, elérhetősége, nyitvatartási rendje
3. számú függelék: Leolvasási körzetekhez tartozó utcák  
- Honlapról letölthetőek: [www.mezofoldviz.hu](http://www.mezofoldviz.hu)
4. számú függelék: A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük érvényben lévő szerződések bemutatása
5. számú függelék: Ügyfélszolgálati tevékenység végzésére vonatkozó minőségi követelmények