



# TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt.

Pécsi Városi Víziközmű Üzemeltetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság

## ÜZLETSZABÁLYZAT

2017

Változat: 9.0

Felelős kiadó: Sándor Zsolt vezérigazgató

**Jóváhagyta: Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

**Határozatszám: KSFO\_2017/49-2.**

**Budapest, 2017. január 31.**



MELLÉKLETEK.....	6
I. Általános rendelkezések.....	7
I. 1. Általános rész .....	7
I. 2. Az Üzletszabályzat célja.....	7
I. 3. Az Üzletszabályzat hatálya és érvényességi köre.....	7
I. 3. 1. Az Üzletszabályzattól történő eltérés lehetőségei .....	7
I. 4. A víziközmű-szolgáltató adatai.....	8
I. 5. A víziközmű-szolgáltató tevékenységei.....	8
I. 6. A víziközmű-szolgáltató ellátási területe.....	8
I. 7. A víziközmű-szolgáltató kapcsolatai.....	8
I. 8. Egyéb rendelkezések.....	9
I. 9. A TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. környezetvédelmi eljárásai.....	9
II. Fogalmi meghatározások.....	10
III. Közszolgáltatási szerződés.....	16
III. 1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat.....	16
III. 2. A közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei.....	17
III. 3. A szolgáltatási jogviszony alanyainak jogai és kötelezettségei .....	17
III. 3. 1. A felhasználó jogai .....	17
III. 3. 2. A felhasználó kötelezettségei .....	18
III. 3. 3. A víziközmű-szolgáltató jogai.....	20
III. 3. 4. A víziközmű-szolgáltató kötelezettségei.....	20
III. 4. A felhasználó személyében történő változás.....	21
III. 4. 1. Felhasználó-változások adminisztrációja tartozás esetén .....	22
III. 5. A felhasználók képviselője személyében beállt változás .....	23
III. 6. Közszolgáltatási szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása .....	23
III. 6. 1. Szerződés felmondása a felhasználó részéről.....	23
III. 6. 2. Szerződés felmondása a víziközmű-szolgáltató részéről .....	23
III. 7. A szolgáltatás szüneteltetése .....	24
III. 8. A szolgáltatás megszüntetése .....	25
III. 9. Szerződésszegés és jogkövetkezményei .....	25
III. 9. 1. Szerződésszegés a víziközmű-szolgáltató részéről.....	25
III. 9. 2. Szerződésszegés a felhasználó részéről.....	25
III. 9. 3. A szerződésszegő felhasználó esetén az előzetes egyeztetés szabályai.....	26
III. 10. A tulajdonosi felelősség .....	26
III. 11. A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok.....	27
III. 12. Vitarendezés, bírósági kikötések, kölcsönös értesítések.....	27
IV. A VÍZIKÖZMŰ SZOLGÁLTATÁS.....	28
IV. 1. A szolgáltatás tartalma.....	28
IV. 2. A szolgáltatás igénybevétele.....	28
IV. 3. Lakossági bekötés ügyintézése .....	32
IV. 4. Nem lakossági és háromnál több ingatlanrészrel (lakással) rendelkező épületek bekötései ..	32
IV. 5. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás.....	32
IV. 6. Mellékvízmérő .....	34
IV. 6. 1. Locsolási célú mellékvízmérők beépítése.....	35
IV. 6. 2. Locsolási kedvezmény igénybevétele.....	35



IV. 7. Előrefizetős (kártyás) mérők .....	35
IV. 8. Ideiglenes vízmérők felszerelése .....	36
IV. 9. Elkülönített mérőeszköz nélküli szolgáltatás .....	36
IV. 10. Szennyvíz-mennyiségmérő .....	36
IV. 11. A vízellátást és szennyvízelvezetést nem csak a víziközmű-szolgáltatótól igénybe vevő felhasználók .....	36
IV. 12. Tűzcsap.....	37
IV. 13. Igazolás kiadása használatbavételi engedélyhez .....	37
V. Víziközművek üzemvitele .....	39
A víziközművek üzemeltetésének követelményeit a 21/2002. (IV. 25.) KöViM rendelet tartalmazza. 39	
V. 1. A szolgáltatás folyamatossága .....	39
V. 2. Hibaelhárítás .....	39
V. 2. 1. A hibaelhárítás rendje.....	40
V. 2. 2. Tájékoztatás elmulasztásának következményei .....	40
V. 3. A szolgáltatott ivóvíz minősége .....	41
V. 4. Vízkészletek védelme .....	41
V. 5. A közcatornába beengedhető szennyvíz minősége .....	41
V. 7. A tisztított szennyvíz minősége.....	43
V. 8. Vízterhelési díj.....	43
V. 9. Házi szennyvízáttemelők üzemeltetése .....	43
VI. Vízmérők leolvasása, cseréje.....	45
VI. 1. A vízmérő leolvasás menete .....	45
VI. 1. 1. A felhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai.....	45
VI. 1. 2. Víziközmű-szolgáltató által kezelt mérőkapcsolattal rendelkező felhasználási helyek... 45	
VI. 1. 3. Nem mérőkapcsolatos bekötési vízmérőhelyek kezelése .....	46
VI. 2. Pontossági vizsgálat .....	46
VI. 2. 1. Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának megrendelése.....	47
VI. 2. 2. Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának fizetési feltételei.....	47
VI. 2. 3. Mellékvízmérő pontossági vizsgálatának megrendelése .....	47
VI. 2. 4. Mellékvízmérő pontossági vizsgálatának fizetési feltételei .....	47
VI. 2. 5. Pontossági vizsgálat eredmények következményei .....	47
VI. 3. Vízmérőcsere .....	48
VI. 3. 1. A bekötési vízmérők cseréjének rendje, gyakorisága.....	48
VI. 3. 2. A bekötési vízmérőcserek végrehajtása és feldolgozása.....	48
VI. 3. 3. Mellékvízmérő cseréje.....	49
VI. 3. 4. Mérőhelyek szakszerűségi vizsgálata .....	49
VI. 3. 5. Lejárt hitelességű mérőkre vonatkozó eljárási rend .....	50
VI. 3. 6. Csatlakozó ivóvízhálózat a házi ivóvízhálózat és a házi szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzése és karbantartása .....	50
VII. Számlázás .....	51
VII. 1. A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere .....	51
VII. 2. Számlaadási kötelezettség.....	51
VII. 3. Számlatípusok .....	52
VII. 4. Számlakézbekötés .....	52
VII. 5. A számlakiegyenlítés módjai.....	53
VII. 6. A bekötési és mellékvízmérők elszámolási módjai .....	54
VII. 7. Hibás mérés elszámolása .....	54
VIII. A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatás .... 56	
VIII. 1. A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatás igénybevétele.....	56



VIII. 2. A háztartási szennyvíz elszállítási igény bejelentése .....	56
VIII. 3. Közszolgáltatás díja, számlázás .....	56
VIII. 4. A díjfizetési kötelezettség elmulasztásának következményei .....	57
VIII. 5. Közszolgáltatási bírság .....	57
IX. Kintlévőség .....	58
IX. 1. Kintlévőség kezelése .....	58
IX. 2. A tartozás rendezésének módjai .....	58
IX. 3. Szolgáltatás korlátozása .....	58
IX. 4. Jogi eljárás .....	59
IX. 5. Követelések engedményezése .....	59
IX. 6. Követelések behajtása külső adósságkezelő társaság bevonásával .....	60
IX. 7. Költségek .....	60
IX. 7.1. Behajtási költségek	59
IX.7.1.1.Behajtási költségátalány	59
IX.7.1.2.Külön eljárási költség.....	60
IX. 7. 2. Késedelmi kamat.....	60
IX. 7. 3. Egyéb költségek .....	61
IX. 8. Jóváírások rendje a befizetéseknél .....	61
X. A szolgáltatás ellenőrzése .....	62
X. 1. Az ellenőrzési tevékenység .....	62
X. 2. Rendellenességek vizsgálata .....	63
X. 2. 1. A szolgáltatás megfelelő egységáron való vételezésének ellenőrzése .....	63
X. 2. 2. A szolgáltatás vételezés mennyiségi mérésének ellenőrzése .....	63
X. 2. 3. A szerelési záruk és hitelesítési bélyegzés ellenőrzése .....	63
X. 2. 4. Saját kút használatának ellenőrzése .....	64
X. 2. 5. A csapadékvíz elvezetésének ellenőrzése .....	64
X. 2. 6. A vízmérő ellenőrző leolvasása .....	64
X. 2. 7. A közmű térképek és nyilvántartási adatok helyszíni ellenőrzése .....	64
X. 2. 8. Átvizsgálás lehetősége felhasználó-változás esetén .....	64
X. 2. 9. Szüneteltetett felhasználási helyek ellenőrzése .....	65
X. 2. 10. A felhasználó felelősségkörébe tartozó vezeték szakaszon tapasztalt csőtörések, illetve rejtett hibából bekövetkezett vízfolyás kivizsgálása .....	65
X. 3. Egyéb bejelentések kivizsgálása .....	65
XI. Ügyfélszolgálat .....	67
XI. 1. Az ügyfélszolgálat működési rendje .....	67
XI. 1. 1. Az ügyfélszolgálati tevékenységek végzésére vonatkozó részletes minőségi követelmények, a szolgáltatás elvárt színvonala .....	67
XI. 2. Az ügyfélszolgálat tevékenységi körei .....	67
XI. 2. 1. Határidő módosítás, határidő meghosszabbítása .....	68
XI. 2. 2. A kötbér alkalmazásának esetei és mértéke .....	68
XI. 3. Műszaki ügyfélszolgálat .....	69
XI. 4. Felhasználói megkeresések, panaszügyek kezelése .....	70
XI. 4. 1. Ha a felhasználó megítélése szerint reklamációját a víziközmű-szolgáltató nem rendezte kielégítően, a felhasználó az alábbi szervekhez panaszával fordulhat: .....	71
XI. 4. 2. Felügyeleti szervek panaszkezelési hatáskörei: .....	71
XI. 5. Szerződéses adatok módosítása .....	72
XI. 6. Kedvezmények, méltányossági kérelmek kezelése .....	72
XI. 7. Védendő felhasználókra vonatkozó szabályok .....	72



XI. 7. 1. Szociálisan rászoruló felhasználó.....	72
XI. 7. 2. Fogyatékkal élő felhasználó.....	74
XI. 8. Adatvédelem .....	75



## MELLÉKLETEK

1. számú melléklet: Jogszabályi háttér
2. számú melléklet: A TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. elérhetőségei
3. számú melléklet: Közszolgáltatási szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetésre/nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízre
- 3.1. számú melléklet: Közszolgáltatási szerződés előre fizetős mérő beszerelésére
4. számú melléklet: Víz és/vagy szennyvízbekötési nyomtatványok
4. 1. számú melléklet: Víz- és vagy szennyvízbekötési megrendelő ív
4. 2. számú melléklet: Víz- és vagy szennyvízbekötési kérelem, igénybejelentés
4. 3. számú melléklet: Hidegvizes mellékvízmérő felszerelési ív
4. 4. számú melléklet: mellékvízmérő beépítés feltételei, csatlakozó hálózati szakasz megvalósulási állapotáról készített épületgépészeti terv tartalma és formája
5. számú melléklet: Felhasználó változás bejelentéséhez szükséges nyomtatványok
5. 1. számú melléklet: Bejelentés a vízdíj fizetésére kötelezett (lakossági felhasználó) személyében beállt változásról
5. 2. számú melléklet: Bejelentés a vízdíj fizetésére kötelezett (nem lakossági felhasználó) személyében beállt változásról
5. 3. számú melléklet: Bejelentés a vízdíj fizetésére kötelezett (nem lakossági felhasználó lakossági felhasználóra) személyében beállt változásról
5. 4. számú melléklet: Bejelentés a vízdíj fizetésére kötelezett (lakossági felhasználó nem lakossági felhasználóra) személyében beállt változásról
6. számú melléklet: Értesítések vízmérő leolvasásról
7. számú melléklet: Felhasználói igénybejelentés locsolási kedvezmény igényléséhez
8. számú melléklet: Panaszfelvételi jegyzőkönyv
9. számú melléklet: Előrefizetős mérő esetén alkalmazandó kártyafeltöltési szabályok
10. számú melléklet: Szakfelügyelet megrendelése
11. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató
12. számú melléklet: Adatvédelmi nyilatkozat
13. számú melléklet: Víziközmű fejlesztési hozzájárulás megállapodás
14. számú melléklet: kérelem szociálisan rászoruló személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel/nyilvántartásba vétel meghosszabbítása iránt
15. számú melléklet: kérelem fogyatékkal élő személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel/nyilvántartásba vétel meghosszabbítása iránt
16. számú melléklet: Közműnyilatkozat kérelem



## **I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK**

### **I. 1. Általános rész**

A TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott 4568/2015. számú működési engedély alapján biztosítja a víziközmű szolgáltatást.

A TETTYE FORRÁSHÁZ Pécsi Városi Víziközmű Üzemeltetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: víziközmű-szolgáltató) Üzletszabályzata tartalmazza a hatályos jogszabályok által meghatározott működési keretet, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználó és a víziközmű-szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

### **I. 2. Az Üzletszabályzat célja**

Az Üzletszabályzat célja a közműves ivóvízellátással és közműves szennyvízkezeléssel, mint közüzemi szolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek víziközmű-szolgáltatóra és felhasználóra vonatkozó szabályainak áttekinthető rögzítése.

Az Üzletszabályzat segíti elő a felhasználók tájékozódását a szolgáltatás igénybevételének, a panaszbejelentések kezelésének, az ügyintézés menetének, valamint a hibaelhárítások kezelésének módjáról.

A víziközmű-szolgáltató kiemelt céljai: víztermelés, vízelosztás, szennyvízgyűjtő hálózat üzemeltetése, szennyvízkezelés és -tisztítás. A víziközmű-szolgáltató különös figyelmet fordít a felhasználói igények felmérésére, a felhasználókkal való partneri kapcsolat kiépítésére és fenntartására, valamint az eredményes működés biztosítására.

A víziközmű-szolgáltató elkötelezett a víziközmű-szolgáltatás folyamatos minőségi fejlődésének megvalósításában. Célja a műszaki, technológiai és ügyfélszolgálati feladatok biztonságos, magas színvonalú teljesítése. Biztosítja a munkavállalók munka- és egészségvédelmét, kiemelten odafigyel víznyerő területeire, illetve a szennyvízelvezetéssel kapcsolatos környezetvédelmi teendőire.

### **I. 3. Az Üzletszabályzat hatálya és érvényességi köre**

Az Üzletszabályzat hatálya a víziközmű-szolgáltató számára kiadott vízjogi üzemeltetési engedélyekben és a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott víziközmű-szolgáltatói működési engedélyben és annak módosításában meghatározott működési területre, a víziközmű-szolgáltatóra és a vele jogviszonyban álló felhasználókra terjed ki.

A víziközmű-szolgáltató az Üzletszabályzatot – amely a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által jóváhagyott ideig hatályos – a [www.tettyeforrashaz.hu](http://www.tettyeforrashaz.hu) címen elérhető weboldalán, valamint ügyfélszolgálati irodájában helyezi el, és ott a felhasználók rendelkezésére bocsátja.

Amennyiben a víziközmű-szolgáltató működését meghatározó jogszabályok változása az Üzletszabályzatban foglaltakra is kihat, a víziközmű-szolgáltató az Üzletszabályzatot a hatályos jogszabályoknak megfelelően módosítja, és a végrehajtott módosításokról a [www.tettyeforrashaz.hu](http://www.tettyeforrashaz.hu) internetes oldalon történő közzététellel, valamint az ügyfélszolgálati irodában való kifüggesztés útján ad tájékoztatást.

#### **I. 3. 1. Az Üzletszabályzattól történő eltérés lehetőségei**

Lakossági felhasználó esetében a felhasználó és a víziközmű-szolgáltató a szolgáltatási szerződés megkötése során a jelen Üzletszabályzatban rögzítettektől eltérő szerződéses feltételekben nem állapodhat meg.

A nem lakossági felhasználó esetében az általános szerződési feltételektől műszaki vagy pénzügyi-gazdasági szempontok szerint, indokolt esetben eltérően is meg lehet állapodni.

Egyedi feltételek alkalmazása esetén a víziközmű-szolgáltató köteles azokat nyilvánosságra hozni, és minden, a feltételeket teljesítő szerződő fél részére biztosítani. A feltételek nyilvánosságra hozatala a honlapon történik.



#### I. 4. A víziközmű-szolgáltató adatai

<b>A víziközmű-szolgáltató cégneve:</b>	TETTYE FORRÁSHÁZ Pécsi Városi Víziközmű Üzemeltetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság
<b>Képviseli:</b>	Sándor Zsolt vezérigazgató
<b>Rövidített neve:</b>	TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt.
<b>Székhelye:</b>	7634 Pécs, Nyugati ipari út 8.
<b>A víziközmű-szolgáltató telephelyei:</b>	1. Ügyfélszolgálati iroda: 7626 Pécs, Búza tér 8/B. 2. Pellérdi gépház: Pécs, külterület 9001 205 hrsz. 3. Szennyvíztisztító telep: 7634 Pécs, Állomás út 40.
<b>A víziközmű-szolgáltató fióktelepe</b>	Tortyogó-vízműtelep: 7675 Kővágótöttös, külterület 0158 hrsz.
<b>Alapítója:</b>	Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata

A TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. társasági jogelőd nélkül alakult gazdasági társaság, határozatlan időre és zártkörű alapítással.

<b>A működés megkezdésének időpontja:</b>	2009. október 5.
<b>A cégbejegyzés száma:</b>	Cg. 02-10-060354
<b>Adószám:</b>	14925889-2-02
<b>Statistikai számjel:</b>	14925889-3600-114-02
<b>Adatkezelési azonosító:</b>	NAIH-54590/2012

#### I. 5. A víziközmű-szolgáltató tevékenységei

A víziközmű-szolgáltató alapvető feladata: víztermelés, vízelosztás, víz- és szennyvízgyűjtő-hálózat üzemeltetése, szennyvízkezelés és - tisztítás. A víziközmű-szolgáltató tevékenységi körébe tartoznak még a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatás, az ivóvíz értékesítéséhez kapcsolódó és egyéb szolgáltatások, amelyekről bővebben az ügyfélszolgálati irodában vagy a [www.tettyeforrashaz.hu](http://www.tettyeforrashaz.hu) honlapon tájékozódhatnak a felhasználók.

#### I. 6. A víziközmű-szolgáltató ellátási területe

Pécs Megyei Jogú Város közigazgatási területe, az ellátási területhez csatlakozó települések közigazgatási területe, valamint a működési engedélyben meghatározott szolgáltatási terület.

#### I. 7. A víziközmű-szolgáltató kapcsolatai

A víziközmű-szolgáltató 0-24 óráig tartó ügyeleti szolgálattal biztosítja a hibabejelentések fogadását és kezelését, a felhasználók tájékoztatása érdekében pedig vállalja, hogy

- kiadványokban, szórólapokon, a médiában, valamint a [www.tettyeforrashaz.hu](http://www.tettyeforrashaz.hu) weboldalon közzétett közleményekben rendszeresen tájékoztatja a felhasználókat;
- több ügyfélszolgálati csatornán biztosít elérhetőséget (2. sz. melléklet);
- nyílt napokon, rendezvényeken biztosítja felhasználói számára tevékenységei, működése megismerését, a környezettudatos gondolkodásra való nevelést.

A víziközmű-szolgáltató rendszeres kapcsolatot tart a Baranya Megyei Kormányhivatal Pécsi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési Foglalkoztatási és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályával és a felhasználók képviselőivel, hogy a partnereit érintő kérdésekben

- megismerje véleményüket, javaslataikat;
- tájékoztassa őket tervezett intézkedéseiről;





- visszajelzést adjon az érdekképviseltek által közvetített észrevételek és panaszok kivizsgálásának eredményéről, és az ezekkel kapcsolatos felhasználót és víziközmű-szolgáltatót érintő feladatokról, kötelezettségekről.

### **I. 8. Egyéb rendelkezések**

Ha a jelen Üzletszabályzatban foglaltakra vonatkozó jogszabályok megváltoznak, azok a felek jogviszonyára a közszolgáltatási szerződés és az Üzletszabályzat módosítása nélkül is irányadóak.

Az Üzletszabályzat készítésének időpontjában érvényes vonatkozó jogszabályok jegyzéke az 1. sz. mellékletben található.

### **I. 9. A TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. környezetvédelmi eljárásai**

A TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. tevékenységében szerves egységet alkot az ivóvíz-szolgáltatás, a szennyvízelvezetés, -kezelés és a környezetvédelem. A TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. elkötelezett a környezeti szempontok figyelembevételére, a megelőző környezetvédelem mellett. Tevékenysége során kiemelten kezeli a vízbázis védelmet, a szennyvíziszap-kezelés terén új irányokat keres, olyan lehetőségeket, melyek a környezetvédelem érdekeit szolgálják.

A környezetvédelmi jelentéseket a TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. folyamatosan teljesíti a hatóságok felé, a vízjogi, környezetvédelmi engedélyekkel kapcsolatos intézkedések a jogszabályokban rögzítettek szerint történnek.



## II. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

### Bebocsátó

Aki a bebocsátási helyen a szennyvíz-törzshálózatra bekötött ingatlanról a szennyvízelvezetés szolgáltatási ponton a közműves szennyvízelvezető törzshálózatba szennyvizet, vagy a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátási ponton nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet bocsát be.

### Bebocsátási hely

Közműves szennyvízelvezetés esetében a szennyvízelvezetés szolgáltatási pontja, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz esetében pedig a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-bebocsátási pontja.

### Bekötés

Az ivóvíz vagy szennyvíz bekötővezeték megépítésével és üzembe helyezésével az ingatlan bekapcsolása a vízjogi engedély alapján épült, illetőleg üzemeltetett víziközmű törzshálózatba.

### Csatlakozó hálózat

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

### Elkülönített felhasználói hely

Felhasználási helyen belül minden önálló vízhasználattal rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény.

### Elkülönített vízhasználó

Az elkülönített felhasználói hely tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója.

### Felhasználó (fogyasztó)

A víziközmű-szolgáltatást szerződéses jogviszony keretében vagy a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény 31/A. § (1) bekezdésében meghatározott ideiglenes szolgáltatás időtartama alatt a víziközmű-szolgáltató előzetes hozzájárulásával ténylegesen igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa.

- **Lakossági felhasználó:** az a természetes személy felhasználó, aki nem jövedelemszerző gazdasági tevékenység keretében, saját háztartása, üdülő, vagy hétvégi ház, garázs ellátása érdekében veszi igénybe a víziközmű szolgáltatást, valamint a társasház és a lakásszövetkezet.
- **Nem lakossági felhasználó:** minden olyan felhasználó, aki nem tartozik a lakossági felhasználói körbe. Így e csoportba tartoznak azon természetes személyek, akik bármely jogi formában vállalkozási tevékenységet folytatnak, valamint a Ptk-ban felsorolt vállalkozások.
- **Nem lakossági nagyfelhasználó:** az a nem lakossági felhasználó, amelynek vízfelhasználása meghaladja a 1.000 m<sup>3</sup>/hó mennyiséget.

Több felhasználó közös bekötése esetén a nem lakossági felhasználók ivóvízhasználatát külön bekötési vízmérővel, vagy mellékvízmérővel kell mérni.

### Felhasználók képviselője

A többlakásos épület tulajdonosai által megbízott, meghatalmazott személy vagy szervezet, aki a többlakásos épület ügyeiben eljárva, a tulajdonostársak nevében jogokat szerezhets és kötelezettségeket vállalhat. A felhasználók képviselője jogosult és köteles a víziközmű-szolgáltatóval való kapcsolattartásra. A felhasználók képviselőjének a víziközmű-szolgáltatónál aláírt adatvédelmi nyilatkozattal (12. sz. melléklet) kell rendelkeznie abban az esetben, ha felhasználókat érintő adat kiadását kéri.



## Fogyasztásmérő

A vízmennyiség vagy a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz:

- **ivóvízmérő:** a bekötési vízmérő és a mellékvízmérő mellett az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz és annak tartozékai:
  - átadási vízmérő: víziközmű-szolgáltatók között a mennyiségi elszámolás mérésére szolgáló, az átadási ponton beépített ivóvízmérő;
  - ikermérő: egy vagy több ingatlan különböző felhasználási helyei ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz bekötővezeték végpontjára csillagpontosan kialakított bekötési vízmérők;
  - locsolási vízmérő: locsolási célú vízhasználat mérése céljából ivóvíz-bekötővezetékre telepített, kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő, vagy ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő, vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő;
  - törzshálózati vízmérő: közvetlenül a törzshálózati felhasználási helyekre, többek között közterületi vízvételi helyre telepített vízmérő;
  - telki vízmérő: a felhasználási helytől a szennyvíz törzshálózatba vezetett mindazon vizek mennyiségének meghatározására szolgáló, a gyártó előírásai szerint beépített, hitelesített mérőeszköz – ide nem értve a bekötési vízmérőt, a mellékszolgáltatási szerződés alapján szolgáló mellékvízmérőt és a locsolási vízmérőt –, amely a saját célú ivóvízműből, saját célú kútból vagy más, a felhasználási helyen keletkező természetes vízforrásból származó víz térfogatát méri.
- **szennyvízmennyiség-mérő:** a szennyvízhálózatba beépített – az áramló szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgáló – kalibrált mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait is:
  - átadási szennyvízmennyiség-mérő: az átadó és az átvevő szennyvíz-hálózatának csatlakozási pontján, vagy összekötő vezetéken, az átadó és az átvevő által egyeztetett helyen, az átadó által beépített, kalibrált szennyvízmennyiség-mérő;
  - közműves szennyvízmennyiség-mérő: a szennyvíz mennyiségének mérésére alkalmas, a felhasználó által a víziközmű-szolgáltató jóváhagyásával beépített műtárgy, berendezés, amelyet a felhasználó akkreditált, kalibráló laboratórium igénybevételével hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz.

## Fogyasztással arányos díj

1 m<sup>3</sup> szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja.

## Fogyatékkal élő felhasználó

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

## Felhasználói panasz

Felhasználó részéről a víziközmű-szolgáltató tevékenységére vonatkozóan tett, negatív észrevételt tartalmazó olyan megkeresés vagy kérelem, amely vélt vagy valós egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá.

## Házikert

Egy lakóingatlan azon beépítetlen területre, mely a lakóépülettel, közvetlen kapcsolattal rendelkezik, az ingatlan szerves részét képezi és:

- amelyen saját célú, nem üzletszerű gazdálkodási tevékenység valósul meg a tényleges ingatlanhasználó által
- haszon- vagy dísznövényekkel betelepített zöldterület
- olyan zöld füves terület, amely az ott lakók pihenésére szolgál.



A locsolási kedvezmény biztosítása: A locsolási kedvezményt mennyiségi korrekció útján biztosítja a víziközmű-szolgáltató lakossági felhasználók javára, olyan, legfeljebb 2000 négyzetméter alapterületű ingatlanok esetében, amelyek árutermelést részben sem szolgáló házikertek, ha ezek öntözéséhez a locsolási vízhasználat elkülönített mérése nem történik meg. mennyiségi korrekció útján biztosított lakossági felhasználók számára szolgál.

#### **Házi ivóvízhálózat**

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

#### **Házi szennyvízhálózat**

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

#### **Háztartási szennyvíz**

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

#### **Ingtatlan**

A külön jogszabály (1997. évi LXXVIII. törvény 2. § 21. pont) szerinti egy helyrajzi számon nyilvántartásba vett földrészlet (telek).

#### **Ipari szennyvíz**

Minden olyan szennyvíz, amely ipari vagy kereskedelmi tevékenységből származik, és nem minősül háztartási szennyvíznek vagy csapadékvíznek és nem veszélyes hulladék.

#### **Ivóvízmérési hely**

Az ivóvizet szállító vezeték és környezetének úgy kialakított része, amely – a vonatkozó jogszabályi előírásoknak is megfelelően – lehetővé teszi az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízmérő szakszerű beépítését, működtetését és ellenőrzését.

#### **Ivóvízvételi hely**

Az ivóvizet szállító vezeték azon része, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékből ivóvíz vételezése lehetséges.

#### **Kényszeráramoltatás szennyvízelvezetés**

Nem gravitációs körülmények között üzemeltetett, nyomás alatti vagy vákuumos elven működő szennyvízelvezető hálózat.

#### **Kintlévőség**

A víziközmű-szolgáltatónál nyilvántartott mindazon tartozás, amelyek pénzügyi rendezése fizetési határidőre nem, vagy csak részben történt meg. Kintlévőség keletkezhet a víz- és/vagy csatornadíj/nem közművel összegyűjtött szennyvízdíj számlák, valamint egyéb számlázott tételek befizetésének, átutalásának elmulasztásából vagy azok részleges kiegyenlítéséből.

Adós mindazon felhasználó, aki a fent részletezett kintlévőségekkel rendelkezik.

#### **Közműnyilatkozat**

A víziközmű-szolgáltató által kiadott tájékoztatás arról, hogy a tárgyi ingatlanok milyen meglévő csatlakozása vagy kiépíthető csatlakozási lehetősége van a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett víziközművekre.

#### **Közműves ivóvízzel ingatlanon belül ellátott**

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan.



### **Közműves ivóvízzel ingatlanon kívül ellátott**

Az, akinek lakhelyének legfeljebb 150 méteres körzetén belül közterületen, közkifolyón keresztül közüzemi ivóvízzel ellátott ivóvízvételi hely található.

### **Víziközmű-fejlesztési 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

### **Közzolgáltatási szerződés**

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan esetében a víziközmű-szolgáltatónak és a felhasználónak közzolgáltatási szerződést kell kötnie az adott felhasználási helyre vonatkozóan, amely víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében lakossági felhasználó esetén a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön, míg nem lakossági felhasználó vonatkozásában kizárólag a szerződés megkötésével jön létre a felhasználók díjfizetési kötelezettségével.

### **Közterületi vízvételi hely**

Lakossági ivóvíz-fogyasztás biztosítására, különösen korlátozás és felfüggesztés esetén, vagy rendkívüli helyzetben tűzi víz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízi létesítmény.

### **Lakás**

A lakás (az 1993. évi LXXVIII. törvény alkalmazásában) olyan összefüggő helyiségcsoport, amely helyiségei, közművesítettége, melegvíz-ellátása és fűtési módja alapján valamelyik komfortfokozatba (összkomfortos, komfortos, félkomfortos, komfort nélküli) sorolható.

### **Mellékszolgáltatási szerződés**

Az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közzolgáltatási szerződés.

### **Műszakilag elérhető**

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

### **Műszakilag rendelkezésre álló szennyvízcsatorna**

Az ingatlant határoló közterületen található szennyvízelvezető törzshálózat, amelybe a házi szennyvízhálózat bekötése gravitációsan, kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés esetén házi beemelő vagy vákuumszelep közbeiktatásával biztosítható.

### **Mérőhelyek szakszerűségi vizsgálata**

A víziközmű-szolgáltató nyilvántartásában szereplő, vagy felvételre kerülő mellékvízmérők szabályszerű és rendeltetésszerű üzemeltetéséhez szükséges feltételek meglétének ellenőrzése a víziközmű-szolgáltató által.

### **Szakhatóságok**

Környezetvédelmi, természetvédelmi, vízügyi, népegészségügyi és építési I. fokú közigazgatási hatóságok.

### **Számlafizetési határidő**

Az az időpont, ameddig a felhasználó által teljesített befizetést a víziközmű-szolgáltató bankszámláján jóváírják.

### **Szennyvíz-bebocsátási pont**

A szennyvízelvezetés szolgáltatási pont vagy a települési folyékonyhulladék-bebocsátási pont.

### **Szennyvíz előtisztító (előkezelő) berendezés**



A szennyvízelvezető mű káros szennyezésének megelőzését szolgáló műtárgy (vízilétesítmény), amely a szennyvízbeocsátás előtt – a vízjogi engedélyben, illetve jogszabályban előírt minőségűre tisztítja a szennyvizet.

#### **Szennyvízelvezetési hely**

A szennyvízelvezető műbe bekapcsolt ingatlan, illetőleg azon belül mindazon épület, épületrész, önállóan használható bérlemény, amely vízhasználata közszolgáltatási szerződés alapját képező mellékvízmérővel mért, és szennyvizei elvezetését a házi szennyvízhálózat biztosítja.

#### **Szolgáltatási díj**

A víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékéeként a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban Vksztv.) szerint fizetendő díj.

#### **A közszolgáltatás tartalma**

A víziközmű-szolgáltatás a közüzemi szolgáltatások körébe tartozik:

- közműves ivóvízellátási szolgáltatás (víznyerőhelyek üzemeltetése és fenntartása, víztisztítás, vízelosztás);
- közműves szennyvízelvezetés és tisztítás;
- a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatás;
- valamint az ezekhez közvetlenül és közvetetten kapcsolódó egyéb szolgáltatások.

#### **Szolgáltatási pont**

- **ivóvíz-szolgáltatási pont:**
  - az ivóvíz-bekötővezetéknek a felhasználó felőli végpontja;
  - a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont;
  - a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett rendszer átadási pontja.
- **szennyvízelvezetési szolgáltatási pont:** a szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja, amely
  - gravitációs bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneti oldala, ezek hiányában zártos beépítés esetén az épület külső falsíkja; nem zártos beépítés esetén az ingatlan határvonala;
  - kényszeráramoltatású rendszer esetén
    - az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata;
    - az ingatlan szennyvizeit kényszeráramoltatású szennyvíztörzshálózatba juttató rendszer esetén az átemelőszivattyú elhelyezésétől függetlenül a szennyvíz beemelő szivattyújának szívócsonkja, vagy szennyvízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep elhelyezkedésétől függetlenül a vákuumszelep felhasználó felőli oldala;
  - a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közötti közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont;
  - a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont;
  - a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja.

#### **Szolgáltatott ivóvíz**

Közszolgáltatási jogviszony keretében a felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételezés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz.

#### **Tervek szakszerűségi felülvizsgálata**

A víz- és/vagy szennyvízhálózatot érintő tervek műszaki, üzemeltetői felülvizsgálata.



### **Ügyfélszolgálat**

A felhasználói megkeresések fogadásával, feldolgozásával, kivizsgálásával, megválaszolásával összefüggő ügyintézés színtere.

### **Védendő felhasználó**

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

### **Víziközmű-hálózat**

Az ivóvíz-törzshálózat, a szennyvízelvezető-törzshálózat, a kapcsolódó víziközmű rendszerelemek, a csatlakozó ivóvíz-, illetve szennyvízhálózatok, valamint az ivóvíz- és a szennyvíz-bekötővezetékek együttesen.

### **Víziközmű-szolgáltató**

Az a víziközmű-szolgáltatást végző gazdasági társaság, amely a Vksztv. alapján működési engedélyt kapott.



### III. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

#### III. 1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat

A közműves ivóvízellátást és a közműves szennyvízelvezetést a vonatkozó jogszabályok közszolgáltatásnak minősítik.

A víziközmű-szolgáltató – az üzemeltetési szerződésben meghatározott keretek között, a víziközmű-rendszer teljesítőképességének mértékéig – a felhasználók részére víziközmű-szolgáltatást nyújt és a szolgáltatást igénybe venni kívánók rendelkezésére áll.

A víziközmű-szolgáltató a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetében a felhasználóval – felhasználási helyenként – közszolgáltatási szerződést köt. A létrejött közszolgáltatási szerződés alapján a víziközmű-szolgáltató folyamatosan és biztonságosan köteles a felhasználó számára közüzemi szolgáltatást nyújtani, és azért a felhasználó köteles a szerződésben vagy jogszabályban meghatározott időszakonként és módon díjat fizetni. A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében a víziközmű-szolgáltató és a lakossági felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Nem lakossági felhasználók esetében kizárólag a közszolgáltatási szerződés megkötésével jön létre.

A víziközmű-szolgáltató a közműves ivóvízellátás és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatás igénybevételére köt szerződést:

- az ingatlanon a bekötési vízmérő szerinti felhasználóval és az elkülönített vízhasználóval;
- az ivóvíz törzshálózat közterületi vízkivételi helyeit érintő vízhasználatra a települési önkormányzattal, vagy az önkormányzat rendeletében meghatározott felhasználóval;
- a bekötési és/vagy mellékvízmérővel nem rendelkező, de szolgáltatást igénybe vevő felhasználókkal (a fogyasztott vízmennyiség a mindenkor érvényben lévő jogszabályok szerint, átalányban kerül megállapításra 2015. december 31-ig).

A már folyamatosan teljesített szolgáltatásokra lakossági felhasználó esetén a szerződés írásba foglalását, nem lakossági felhasználó és elkülönített vízhasználó esetén annak megkötését esetén a víziközmű-szolgáltató kezdeményezi. Az írásba foglaláskor, illetve a szerződés fentiek szerinti megkötésekor a szerződési ajánlat megküldésének időpontjában teljesített szolgáltatástól csak mindkét fél egyetértése esetén lehet eltérni.

Amennyiben a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó között meglévő szolgáltatási jogviszonyra – a felhasználó hibájából, vagy mulasztásából adódóan – az írásbeli szerződés nem jön létre, úgy a felek szolgáltatási jogviszonyára a Ptk. vonatkozó, valamint az 58/2013. (II. 27.) Kormányrendelet előírásai az irányadóak.

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését a víziközmű-szolgáltatónál az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulása birtokában kezdeményezheti (igénybejelentés).

Az igénybejelentésben a bejelentő közli:

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

A víziközmű-szolgáltató és a felhasználó között létrejött közszolgáltatási szerződés megkötése előtt a víziközmű-szolgáltató vizsgálja:

- a víziközmű-hálózat igényelt szolgáltatás teljesítésére való alkalmasságát, annak műszaki állapotát;





- a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettség fennállását;
- az adott szolgáltatási pont vonatkozásában a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását;
- a bekötő vezeték és a vízmérési hely létesítésének műszaki feltételeit;
- üzem esetén a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló berendezés meglétét és a törzshálózatba vezetett szennyvíz minőségi paramétereit.

A szolgáltató az igénybejelentést elutasítja, ha:

- az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott díjtartozás áll fenn;
- a törzshálózat műszakilag nem elérhető, vagy annak kapacitása nem elegendő az igényelt szolgáltatás biztosítására;
- ha a bekötővezeték kiépítés/átépítése szükséges, és annak költségeit a bejelentő nem vállalja;
- a hozzájárulás fizetési kötelezettségének nem tesz eleget;
- vagy a bekötővezeték kialakításának nincsenek meg a műszaki feltételei.

A feltételeknek megfelelő igénybejelentőt a bejelentést követő 15 napon belül a víziközmű-szolgáltató tájékoztatja arról, hogy milyen további feladatokat és fizetési kötelezettségeket kell teljesítenie a megrendelés benyújtásához, amely a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó esetén tartalmazza a fizetendő fejlesztési hozzájárulás összegét.

### **III. 2. A közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei**

Az Üzletszabályzat kiadásakor érvényben lévő közszolgáltatási szerződést a 3. sz. melléklet tartalmazza.

A közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell:

- a felek nevét, címét, adóazonosító jelét, továbbá természetes személy esetén a személyi adatok körében anyja nevét, születési helyét, idejét, jogi személy, illetőleg jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyét, képviselőjének nevét, cégjegyzék számát, adószámát;
- a felhasználási hely azonosító számát, a vevőazonosító számot;
- a szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, mennyiségi és minőségi adatokat;
- a szerződés időbeli hatályát, a szolgáltatás, illetőleg a víz- és szennyvízátadás megkezdésének időpontját;
- a felhasználási helyet, a teljesítés helyét;
- a mérésnek, a fogyasztásmérő hitelesítésének, leolvasásának, a számlázásnak, a számlakiegyenlítésnek, valamint a szolgáltatási díj visszatérítésének módját;
- a felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentési kötelezettségét a víziközmű-szolgáltató felé;
- a szerződésszegés következményeit, a hibás és késedelmes teljesítéssel kapcsolatos szabályokat;
- egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket.

### **III. 3. A szolgáltatási jogviszony alanyainak jogai és kötelezettségei**

#### **III. 3. 1. A felhasználó jogai**

A felhasználó az érvényben lévő jogszabályok, valamint a víziközmű-szolgáltatóval kötött közszolgáltatási szerződés alapján jogosult:

- hiteles és a víziközmű-szolgáltató által elfogadott beépítettséggű vízmérő esetén arra, hogy a víziközmű-szolgáltató nyilvántartásába vegye;
- a közszolgáltatási szerződés tartama alatt az ivóvízellátás, szennyvízelvezetés és - tisztítás szolgáltatás szerződéses feltételek szerinti igénybevételére;
- az igénybe vett szolgáltatás kapacitásainak bővítését igényelni;
- a víziközmű-szolgáltató írásbeli hozzájárulásával az ingatlan vízellátásával és szennyvízelvezetésével kapcsolatos átalakítási, bővítési és megszüntetési munkálatokat végezni;
- a szolgáltatás szüneteltetésének, illetve megszüntetésének igénylésére;



- közműves ivóvízellátás esetén a szerződését 60 napos határidővel felmondani;
- a róla nyilvántartott adatokba betekinteni;
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek, reklamációk bejelentésére, panaszfelvételi jegyzőkönyv felvételére, a panasz érdemi kivizsgálásának kérésére, illetőleg a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra az észrevétel beérkezésétől számított 15 napon belül. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a felhasználót a víziközmű-szolgáltató írásban tájékoztatja a válaszadási határidő letelte előtt;
- a számára nem kielégítő ügyintézés esetén a víziközmű-szolgáltató felügyeleti szerveinél, a területileg illetékes önkormányzat jegyzőjénél, illetve a Baranya Megyei Kormányhivatal Pécsi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési Foglalkoztatási és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályánál vagy a területi Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett békéltető testületnél panaszt tenni, továbbá azt bíróság előtt érvényesíteni;
- a víziközmű-szolgáltató hibájából eredő jogos számlareklamáció esetén a közszolgáltatási díj visszatérítésére a késedelmi kamattal együtt;
- a vonatkozó jogszabályok megismerésére;
- a fogyasztásmérő szerinti elszámolás érdekében az elszámolási időszakon belül a mérő állásáról tájékoztatni a víziközmű-szolgáltatót;
- a fogyasztásmérő negyedévenkénti leolvasását kérelmezni a szolgáltatótól;
- a fogyasztásmérő leolvasásának időpontjáról tájékoztatást kapni legalább 5 napos időtartam megjelölésével a leolvasás előtti utolsó számlában, számlamellékletében vagy egyéb módon;
- a tulajdonában lévő mellékvízmérőt hitelesíttetni a mindenkori mérésügyi jogszabályoknak megfelelően;
- a fogyasztásmérő cseréjét megelőzően legalább 15 nappal a munkavégzés időpontjáról tértivevényes levélben vagy egyéb igazolható módon történő értesítésére;
- fogyasztásmérő pontossági felülvizsgálatának igénylésére;
- az elszámolási időszakon belül az átlagmennyiséget módosítani;
- 12 havi átlagfogyasztás kétszeresét meghaladó fogyasztásról tájékoztatást kapni;
- kártérítés követelésére, amennyiben a víziközmű-szolgáltató a tevékenysége során a felhasználónak kárt okozott.

### III. 3. 2. A felhasználó kötelezettségei

A felhasználó a közszolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- a szolgáltatást kizárólag a közszolgáltatási szerződésben meghatározott célra és módon igénybe venni;
- a tulajdonában lévő házi ivóvíz- és szennyvízhálózatot, illetve a csatlakozó hálózat műszaki állapotát rendszeresen (kéthetente) ellenőrizni és az észlelt hibák kijavításáról haladéktalanul gondoskodni; illetve a megfelelő műszaki állapot fenntartása érdekében szükséges karbantartási munkákat elvégezni/elvégeztetni. Amennyiben a vízmérő ellenőrzése alkalmával a felhasználó a szokásos fogyasztásnál indokolatlan mértékben eltérő fogyasztást, a csillagkerék folyamatosan mozgó állapotát, vagy a mérő rendellenes működését tapasztalja, köteles meggyőződni arról, hogy a felhasználási helyen található valamennyi kifolyó elzárt állapota mellett számol-e a mérő számlálójá. Amennyiben igen, úgy a házi ivóvízhálózaton vízfolyás feltételezhető, amelynek okát meghibásodásként kezelve köteles a mérőállás megjelölésével a víziközmű-szolgáltató felé bejelenteni és a hiba elhárításáról haladéktalanul gondoskodni.
- tartózkodni az ivóvíz-törzshálózatba bekötött házi ivóvízhálózat helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) való összekötésétől;
- a vízmérő leolvasását a víziközmű-szolgáltató részére biztosítani, a leolvasás időpontjáról a víziközmű-szolgáltatóval megegyezni;
- a víziközmű-szolgáltató által végzett ellenőrzésre lehetőséget biztosítani, az ellenőrzés során a házi ivó- vagy szennyvízhálózaton és a csatlakozó ivó- vagy szennyvízhálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő közműhasználat megszüntetéséről gondoskodni;
- a bekötési vízmérő aknájának tisztaságáról, megfelelő állapotáról gondoskodni oly módon, hogy biztosítsa a vízmérő leolvasó számára a hozzáférést a bekötési vízmérőhöz. A felhasználó a leolvasás alkalmával a szolgáltatót is megbízhatja – a költségek viselésének terhe mellett – a vízmérő akna



megtisztításával. Amennyiben a fentieket a felhasználó nem teljesíti, úgy felelősséget vállal a leolvasáskor emiatt észre nem vehető esetleges csőtörés következményeiért.

- a vízmérő fagy elleni védelméről gondoskodni; a vízmérő elfagyása során elfolyt vízmennyiséget a víziközmű-szolgáltatónak megtéríteni;
- a bekötővezeték ingatlanon található részeinek ellenőrzését és szerelés miatti hozzáférhetőségét, illetve a vízmérőhely rendeltetésszerű, egyéb anyagoktól mentes használatát biztosítani;
- a saját tulajdonában lévő, a víziközmű-szolgáltatóval szemben egyéni elszámolásra (közszolgáltatási szerződés alapján) szolgáló mellékvízmérő 8 évenként előírt hitelesítéséről saját költségén gondoskodni;
- a vízmérőt és a leszerelést megakadályozó zárat sértetlenül megőrizni, illetve védelmét biztosítani;
- a neki felróható okból megrongálódott vagy elvesztett vízmérő pótlásának, szerelésének és hitelesítésének költségét megfizetni;
- házi ivóvíz- és szennyvízhálózatba beépített, saját tulajdonát képező szerelvények, eszközök üzemeltetéséről és karbantartásáról gondoskodni (ivóvíz házi nyomáscsökkentő, nyomásfokozó berendezés, szennyvíz visszacsapó berendezés), amelyek meghibásodásából eredő belső hálózati hiba javításának, illetve a bekövetkező károk költségei a felhasználót terhelik;
- a saját célú vízkivételi műre felszerelt fogyasztásmérő hitelesítéséről gondoskodni;
- a fedlapszint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén az ingatlan elöntés elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem beépítésével biztosítani;
- az ingatlan vízellátásával és szennyvízelvezetésével kapcsolatos átalakítási, bővítési és megszüntetési munkákhoz a víziközmű-szolgáltató írásbeli hozzájárulását előzetesen beszerezni;
- a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés, a bekötéssel összefüggő műtárgy, berendezés, felszerelés elbontására, leszerelésére;
- tartózkodni a bekötővezeték földelés céljára történő használatától;
- a víziközmű-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díjának számla alapján határidőre való megfizetésére;
- a víziközmű-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díjának nemfizetése esetén a szolgáltató korlátozási tevékenységének túrésére;
- a felhasználó, illetve elkülönített vízhasználó személyében beállt változást az előző és új felhasználó, illetőleg elkülönített vízhasználó együttesen a vízmérőállás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül a víziközmű-szolgáltatónak írásban, az erre rendszeresített nyomtatványon (5. sz. mellékletek) bejelenteni. Hiánypótlásra való felszólítás esetén 15 nap áll rendelkezésére a hiányzó mellékletek beküldésére;
- tartózkodni minden olyan magatartástól, mely más felhasználási helyre és/vagy más ingatlanra a víziközmű-szolgáltató engedélye nélkül közműves ivóvíz továbbítást eredményez továbbad;
- a közműves ivóvízellátás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül túrni. Közérdekű korlátozás vagy szünetelés időtartama alatt a keletkezett hiba kivizsgálása és felszámolása céljából a víziközmű-szolgáltató részére a felhasználási helyen való rendkívüli ellenőrzés lehetőségét időben és térben biztosítani;
- tartózkodni a csapadékvizek szennyvízelvezető hálózatba való bevezetésétől, illetve gondoskodni a csapadékvíz és a szennyvíz vezetékek szétválasztásáról;
- a közcsonnába bebocsátott szennyvíz károsító és mérgező anyagok küszöbértékeit betartani (lásd V. 5. A közcsonnába beengedhető szennyvíz minősége fejezet);
- a közterületen húzódó közvezetéki szakaszon vagy szerelvényeken (tűzcsapok, közkifolyók sérülései, csőtörések) észlelt meghibásodásokat, illegális beavatkozásokat, illegális vízvételést vagy egyéb, a vízszolgáltatás tekintetében a közérdeket sértő vagy veszélyeztető eseményeket a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni;
- szerződésszegő magatartása folytán a víziközmű-szolgáltatónak okozott kárt és költségeket – amennyiben azt a víziközmű-szolgáltató honlapján rendelkezésre álló érvényes Egységárgyűjtemény tartalmazza, akkor az ott meghatározott tételek szerint és összegben – megtéríteni. A kárigény vitatása esetén jogorvoslatra bírósági úton van lehetőség;
- házi szennyvízáttemelő megközelítésének és hozzáférhetőségének korlátozásmentes lehetőségét, valamint a szennyvízáttemelő rendeltetésszerű használatát, folyamatos energiaellátását biztosítani.



A fent meghatározott kötelezettségek megszegése a felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, és köteles a szerződésszegő magatartás megszüntetésén túl az ebből eredő valamennyi kárt és igazolt költséget a víziközmű-szolgáltató részére megtéríteni.

Az ingatlan vízellátását és szennyvízelvezetését szolgáló berendezések meghibásodásából eredő károkat (pl. a házi ivóvízhálózaton történő vízfolyás) a felhasználó viseli.

A vízmérő elfagyásából eredő meghibásodás esetén az új vízmérő beszerelésével kapcsolatos valamennyi költség és esetlegesen felmerülő károk a felhasználót terhelik.

### III. 3. 3. A víziközmű-szolgáltató jogai

A víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási szerződés tartama alatt jogosult:

- az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózat, fogyasztásmérő ellenőrzésére;
- annak ellenőrzésére, hogy a felhasználó a szolgáltatást a hatályos jogszabályokban és a közszolgáltatási szerződésben meghatározott módon és célokra veszi-e igénybe;
- a szennyvíz-törzshálózatba bocsátott szennyvíz mennyiségének és minőségének előzetes értesítés nélküli ellenőrzésére;
- a felhasználó által igénybevett szolgáltatás díjának érvényesítésére;
- ha az elszámolás időszaka a két hónapot meghaladja, részszámla kibocsátására;
- a jogszabályban meghatározott feltételekkel a szolgáltatás indokolt okból történő szüneteltetésére, illetőleg a vízfogyasztás korlátozására;
- a szolgáltatás tekintetében a közérdeket sértő vagy veszélyeztető esemény kapcsán szabálysértési eljárást kezdeményezni, rendőrségi feljelentést tenni, bírósághoz fordulni, jogi utat igénybe venni;
- a vízmérő általa meghatározott időszakonkénti leolvasására;
- az elkülönített vízhasználók által beszereltetett mellékvízmérők hitelességét ellenőrizni;
- szakszerűségi vizsgálatot végezni;
- a pontatlanul kitöltött közszolgáltatási szerződés visszaküldésére, és a felhasználó 15 napon belüli hiánypótlásra felszólítására;
- ha az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott számlatartozást tart nyilván, a bekötési igény elutasítására;

### III. 3. 4. A víziközmű-szolgáltató kötelezettségei

A víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- az ivóvíz szolgáltatási, illetve szennyvíz bebocsátási pontig terjedő, a víziközmű-szolgáltató üzemelésében lévő vízmű, illetve szennyvízelvezető mű létesítményeinek kezeléséről, karbantartásáról és folyamatos, kártétel nélküli üzemeltetéséről gondoskodni;
- az ivóvíz folyamatos szolgáltatására, a szennyvízkezelés biztosítására a jogszabályban foglalt előírásoknak, valamint az érvényes magyar szabványoknak megfelelő minőségben és mennyiségben; nem lakossági felhasználók esetén a szerződésben megállapított kontingens erejéig;
- a víziközmű üzemeltetésénél a 21/2002. (IV. 25.) KöViM rendelet előírásait, továbbá a 123/1997. (VII. 18.) Kormányrendeletben foglaltakat figyelembe venni;
- a felhasználóval közszolgáltatási szerződés megkötésére. A víziközmű-szolgáltató csak abban az esetben mentesül a szerződés megkötésének kötelezettsége alól, ha a felhasználó a bekötéshez, vagy a használatbavételhez szükséges víziközmű-szolgáltatói hozzájárulás megadásához megkívánt jogszabályi előfeltételeinek nem tesz eleget;
- szakszerűségi vizsgálatot végezni a felhasználó megrendelése alapján;
- mellékvízmérőre vonatkozó közszolgáltatási szerződés megkötésekor – az elkülönített vízhasználó költségére – a szakszerűségi vizsgálat elvégzése alkalmával, a mellékvízmérők üzembe helyezésekor azt bélyegzéssel és zárral ellátni;
- a be nem azonosítható befizetéseket elkülönített módon és tételesen nyilvántartani;
- az elszámolások között a felhasználó kérése alapján az átlagmennyiségét módosítani;
- bekötés igénylése esetén 15 napon belül árajánlatot adni a megrendelőnek;



- a bekötési vízmérők – mindenkor mérésügyi jogszabályokban előírt – időszakonkénti hitelesíttetését, cseréjét, illetve leszerelését megakadályozó zárral való ellátását saját költségére elvégezi;
- a vízmérő cseréjét megelőzően legalább 15 nappal a felhasználót a munkavégzés időpontjáról tértivevényes levélben vagy egyéb igazolható módon értesíteni;
- ha a díjelszámolás alapjául szolgáló bekötési vízmérő 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 megállapítani;
- a felhasználó kérésére a vízmérő rendkívüli pontossági felülvizsgálatáról, illetve hitelesíttetéséről gondoskodni;
- a bekötési mérőt és a nyilvántartásában szereplő mellékvízmérőt leolvasni, és a fogyasztásról kiállított számlát a felhasználó részére eljuttatni;
- legalább 5 napos időtartam megjelölésével a felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás várható idejéről a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy egyéb módon;
- a felhasználói panaszokat, észrevételeket kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről a felhasználót a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül, egyéb esetben legkésőbb 30 napon belül tájékoztatni. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a felhasználót a víziközmű-szolgáltató írásban tájékoztatja;
- az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásról, illetve szünetelésről a felhasználókat legalább három nappal az intézkedést megelőzően, a helyben szokásos módon tájékoztatni. A közműves ivóvíz-szolgáltatás korlátozása, illetve szünetelése akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi helyzet, hálózatfenntartás és -fejlesztés vagy üzemzavar-elhárítás teszi indokolttá;

ha a közműves ivóvízellátás előre tervezetten 12 órán át, üzemzavar esetén 6 órát meghaladóan, de kevesebb, mint 12 órán át szünetel, az ivóvízszükséglet kielégítéséről legalább 10 liter/fő/nap mennyiségben köteles gondoskodni. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén legalább 20 liter/fő/nap, 24 órát meghaladóan legalább 30 liter/fő/nap ivóvízmennyiséget biztosítani; a felhasználók egészségét veszélyeztető vízminőség romlás esetén a Baranya Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szervével való egyeztetés alapján a vízminőség helyreállítása céljából haladéktalanul intézkedni, a vízhasználat betiltását vagy korlátozását kezdeményezni, és erről a felhasználókat értesíteni. A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás akkor biztosított, ha az ivóvízellátás legalább 20 l/fő/nap mennyiségben, négy emeletnél nem magasabb vagy lifttel rendelkező 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.

- a közterületen húzódó közvezetéki szakaszon vagy szerelvényeken észlelt meghibásodásokat (tűzcsapok, közkifolyók sérülései, csőtörések), illegális beavatkozásokat, illegális vízvételést kivizsgálni, a műszaki problémát megszüntetni;
- a vízszolgáltatás tekintetében a közérdeket sértő vagy veszélyeztető események során a károkozó vagy veszélyeztető személlyel szemben valamennyi jogilag megengedett eszközzel fellépni;
- házi ivóvízhálózat meghibásodása esetén a felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül a helyszíni ellenőrzést elvégezni.

A víziközmű-szolgáltató nem hivatkozhat a felhasználónak a fogyasztásmérő állagmegóvásával kapcsolatos kötelezettsége megszegésére, a fogyasztásmérő leszerelését megakadályozó zár vagy plomba sérülésére, ha a fogyasztásmérő nem a felhasználó kizárólagos őrzetében van, vagy annak felszerelése a felhasználó részére történt átadása során nem az Üzletszabályzatban és a jogszabályokban foglaltak szerint jártak el.

### **III. 4. A felhasználó személyében történő változás**



A felhasználó (illetőleg az elkülönített vízhasználó) személyében beállt változást az előző és az új felhasználó (illetőleg elkülönített vízhasználó) a vízmérőállás megjelölésével, a változástól számított 30 napon belül együttesen köteles írásban a víziközmű-szolgáltatónak bejelenteni az erre rendszeresített nyomtatvány kitöltésével (5. sz. mellékletek).

A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő károkért az előző és az új felhasználó (illetőleg elkülönített vízhasználó) egyetemlegesen felel.

Az előző vagy az új felhasználó a szerződés megkötése előtt – bekötési vízmérőre díjmentesen – kérheti a helyszíni ellenőrzést.

A bejelentőlap hiányos kitöltése a bejelentés elmulasztásának minősül, ebben az esetben a víziközmű-szolgáltató 15 napos határidő megadásával hiánypótlásra szólítja fel a felhasználót. Amennyiben az adatok hiánypótlása nem történik meg, a víziközmű-szolgáltató az általa ismert tulajdonossal és/vagy a nyilvántartásban szereplő felhasználóval szemben érvényesíti a szolgáltatás során felmerült költségeket.

Amennyiben a tulajdonosváltás bejelentése nem a víziközmű-szolgáltatónál rendszeresített formanyomtatványon történik, akkor a bejelentésben/nyilatkozatban az alábbi adatokat kell feltüntetni:

- a felhasználási hely pontos címe;
- az előző felhasználó neve és új címe;
- vízmérő(k) gyári száma(i), hitelesítési ideje;
- a vízmérő(k) állása(i);
- a birtokbaadás napja;
- az új felhasználó neve, személyes adatai (leánykori név, anyja neve, születési hely, idő), lakcíme, levelezési címe és telefonos elérhetősége, e-mail címe, bankszámlaszáma;
- választott fizetési mód;
- kívánt átlagmennyiség;
- nyilatkozattételt arra vonatkozóan, hogy lakosság vagy nem lakossági felhasználóként kívánja-e magát nyilvántartásba vetetni;
- a változás alapjául szolgáló dokumentumok;
- előző és új felhasználó aláírása.

A felhasználó-változás bejelentése után, a feltételek teljesülése esetén az új tulajdonossal szerződést köt a víziközmű-szolgáltató. A víziközmű-szolgáltató abban az esetben is szerződést köt az új felhasználóval, ha az más felhasználási hely tekintetében szolgáltatásait már igénybe veszi.

A korábbi felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződés az új felhasználóval való szerződés megkötésével egyidejűleg minden további nyilatkozat nélkül megszűnik.

Amennyiben a felhasználási hely több személy, szervezet tulajdonában van, akkor szükséges minden tulajdonos hozzájárulása.

### **III. 4. 1. Felhasználó-változások adminisztrációja tartozás esetén**

#### **Amennyiben a nyilvántartott felhasználó az ingatlan/lakás tulajdonosa:**

- A feleket a tartozás meglétéről tájékoztatja a víziközmű-szolgáltató. Amikor az előző felhasználó a tartozást kiegyenlíti, a felhasználó-változás átvezethető.
- Ha az előző felhasználó a víziközmű-szolgáltató ellátási területén rendelkezik egyéb felhasználási hellyel – a vevőazonosító szám megtartása mellett, vagy a tartozás másik felhasználási helyen való nyilvántartásával – a felhasználó-változás átvezethető.
- Ha a bejelentés a felhasználó-változás időpontjához képest 30 napon túl történik, az egyetemleges felelősség elvének figyelembevételével a felhasználó-változás átvezethető.
- Ha az új tulajdonos az előző tulajdonos tartozását átvállalja, a felhasználó-változás átvezethető.



**Amennyiben a nyilvántartott felhasználó az ingatlan/lakás bérlője (egyéb jogcímen használója):**

- Ha az előző felhasználó a víziközmű-szolgáltató ellátási területén rendelkezik egyéb felhasználási hellyel – a vevőazonosító szám megtartása mellett, vagy a tartozás másik felhasználási helyen való nyilvántartásával – a felhasználó-változás átvezethető.
- Ha a bejelentés a felhasználó változás időpontjához képest 30 napon túl történik, a tulajdonosi felelősség elvének figyelembevételével a felhasználó-változás átvezethető.
- Ha a tartozást 60 napon belül nem egyenlítik ki, a tulajdonosi felelősség elvének figyelembe vételével a felhasználó-változás átvezethető.
- Ha az új felhasználó az előző felhasználó tartozását átvállalja, a felhasználó-változás átvezethető.

### **III. 5. A felhasználók képviselője személyében beállt változás**

A felhasználók képviselője személyében beállt változást az új képviselőnek írásban kell bejelentenie, csatolva a többlakásos épület/társasház erre vonatkozó határozatát/nyilatkozatát az új képviselő adataival együttesen.

### **III. 6. Közszolgáltatási szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása**

Adott felhasználási hely tekintetében a közszolgáltatási szerződés megszűnik, ha

- a felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre nézve a víziközmű-szolgáltató új közszolgáltatási szerződést kötött;
- a felhasználási hely megszűnt;
- a víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási szerződést meghatározott okból azonnali hatállyal felmondta.

#### **III. 6. 1. Szerződés felmondása a felhasználó részéről**

A víziközmű-szolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás esetén a felhasználó 60 napos határidővel felmondhatja. Ha a szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos hozzájárulását is be kell szereznie. A víziközmű-szolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más felhasználó által igénybe vett víziközmű-szolgáltatást.

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő felhasználóját a víziközmű-szolgáltató a felmondással egyidejűleg tájékoztatja.

A közszolgáltatási és mellékszolgáltatási szerződések felmondása tekintetében a rendes felmondás joga nem korlátozható.

#### **III. 6. 2. Szerződés felmondása a víziközmű-szolgáltató részéről**

A közszolgáltatási szerződést a víziközmű-szolgáltató azonnali hatállyal kizárólag akkor mondhatja fel, ha:

- annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez;
- a felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében és víziközmű-szolgáltató a felhasználót az együttműködésre legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre;
- a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.

Víziközmű-szolgáltató a felhasználót az átvétel igazolására alkalmas módon szólítja fel azzal, hogy a második felszólítás kiküldésére leghamarabb az első felszólítás kézhezvételét követő 15. napon túl kerülhet sor.

A megkötött mellékszolgáltatási szerződést a víziközmű-szolgáltató fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás jogerőre emelkedését követő 15 napos határidővel felmondhatja, amelyről a bekötési vízmérő felhasználóját a szerződés felmondásával egyidejűleg tájékoztatja.



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

Ha a díjfizetés elmulasztása miatt a víziközmű-szolgáltató korlátozza, szünetelteti vagy a közszolgáltatási szerződés felmondása mellett megszünteti a szolgáltatást, a felhasználási hely tekintetében a bejelentett felhasználó-változás csak akkor vezethető át, illetve új közszolgáltatási szerződés csak akkor köthető, és a szolgáltatás csak akkor állítható helyre (indítható újra), ha a felhasználási hely tekintetében fennálló tartozás, valamint a szolgáltatás helyreállításának (újraindításának) víziközmű-szolgáltatónál felmerülő költségei előzetesen kiegyenlítésre kerülnek.

Kizárólag termelési célú ivóvíz-felhasználásnál a szolgáltatást szüneteltetheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetén további 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

A mellékszolgáltatási szerződés megszűnik, ha az elkülönített vízhasználó:

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

A közérdekből történő szüneteltetés szabályait az Üzletszabályzat V. 1. pontja tartalmazza.

### **III. 7. A szolgáltatás szüneteltetése**

A víziközmű-szolgáltatás a felhasználó kérésére legfeljebb egy év időtartamra szüneteltethető, az alábbi feltételek együttes fennállása esetén:

- a felhasználó írásban kéri a szüneteltetést és nyilatkozik, hogy a felhasználási helyen vízfelhasználásra nem kerül sor;
- a felhasználó nyilatkozik, hogy a nem víziközmű-rendszerből származó egyéb vizet a szennyvíz-törzshálózatba nem kívánja vezetni;
- a szüneteltetés végrehajtásához a műszaki előfeltételek biztosítottak.

A szüneteltetési kérelemhez mellékelni szükséges a szünetelés megvalósításával együtt járó költségek előzetes megfizetéséről szóló igazolást, valamint a felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulását, amennyiben az nem azonos a felhasználóval.

Amennyiben közműves ivóvízellátás, valamint szennyvízelvezetés és -tisztítás is fennáll a felhasználási helyen, a szolgáltatás szüneteltetését együttesen is lehet kezdeményezni az egyes szolgáltatási típusokra.

A víziközmű-szolgáltató a szüneteltetés végrehajtásával egy időben elszámoló számlát készít, melyet a felhasználó köteles a megjelölt fizetési határidőig kiegyenlíteni. A szüneteltetés, illetve a szüneteltetést követően a szolgáltatás újraindításának díjairól a felhasználó tájékoztatást kérhet a víziközmű-szolgáltató ügyfélszolgálatától, illetve a fizetendő díjakat tartalmazó Egységárgyűjtemény a szolgáltató honlapján található. A víziközmű-szolgáltató a szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem számolhat fel.

Amennyiben a felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot használja, a víziközmű-szolgáltató jogosult az Üzletszabályzat X. 2. 9. pontjában meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni.

A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelmét a szüneteltetés megkezdésétől számított 1 év elteltével megújítani és ahhoz kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani, vagy a víziközmű-szolgáltatás újraindítását a víziközmű-szolgáltatónál írásban kezdeményezni.

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





A víziközmű-szolgáltató a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését és ismételt megindítását a nyilatkozatban megjelölt időpontban, de legkorábban annak érkeztetésétől számított 15 napon belül teljesíti.

A közérdekből történő szüneteltetés szabályait az Üzletszabályzat V. 1. pontja tartalmazza.

### **III. 8. A szolgáltatás megszüntetése**

A szolgáltatás megszüntetése a felhasználó/tulajdonos írásbeli megrendelése alapján történik, a megrendelő költségére. Az ivóvíz és/vagy szennyvíz bekötővezetékét a víziközmű-szolgáltató leválasztja a törzshálózatról, és a vízmérőt kiszerelem. Ebben az esetben a szolgáltatás újraindítása csak új bekötés létesítéseként végezhető, a IV. 3. Lakossági bekötés ügyintézésére, illetve a IV. 4. Nem lakossági és háromnál több ingatlanrészrel (lakással) rendelkező épületek bekötései pontokban foglaltak szerint.

### **III. 9. Szerződészegés és jogkövetkezményei**

#### **III. 9. 1. Szerződészegés a víziközmű-szolgáltató részéről**

A víziközmű-szolgáltató részéről szerződészegésnek minősül, ha

- nem értesíti az előírt határidőben a felhasználót a karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról;
- a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az Üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg;
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti;
- olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére jogszabály vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi;
- a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrahitelesítés szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát az előírtaknak megfelelően nem értesítette;
- az Üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

A víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

A felhasználó felmerült és igazolt kárát a víziközmű-szolgáltatónak írásban, illetve szóban személyes és telefonos ügyfélszolgálaton jelentheti be.

#### **III. 9. 2. Szerződészegés a felhasználó részéről**

A felhasználó részéről szerződészegésnek minősül, ha

- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi;
- a víziközmű-szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget;
- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget;
- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe;
- a fogyasztásmérő rendszeres (kétheti) ellenőrzését elmulasztja, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a víziközmű-szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy – ha erre megállapodás a felhasználót kötelezi – ezek javításáról vagy cseréjéről, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfagyás elleni védelméről nem gondoskodik;
- az Üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

A felhasználó a közszolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik. A felhasználó szerződészegését a víziközmű-szolgáltató köteles bizonyítani.



Ha a bekötési vízmérő, a telki vízmérő vagy a mellékvízmérő rongálása, vagy a felhasználó egyéb, a vízmérő működését befolyásoló magatartása miatt a felhasznált ivóvíz mennyiségét méréssel nem lehet megállapítani, az elszámolt ivóvíz mennyiségét a vízmérő névleges térfogatárama alapján számítással kell megállapítani. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát.

Az elszámolt víz mennyiségének megállapítása az alábbiak szerint történik: a bekötési vízmérő vagy a mellékvízmérő névleges térfogatárama alapján kiszámításra kerül az évi 500 óra egy napra eső vízfogyasztása, a szabálytalan közműhasználat teljes időtartamára elszámolt víz mennyisége az egy napra eső vízfogyasztás és az eltelt szabálytalan közműhasználati napok számának szorzataként megállapított mennyiség.

Vízmérő névleges átmérője (mm)	Névleges térfogatáram (m <sup>3</sup> /h)
15	2,5
20	4,0
25	6.3
40	16
50	25
80	63
100	100
150	250
200	400

A víziközmű-szolgáltató jogosult a szabályos állapot kialakításával kapcsolatban felmerülő igazolt költségeit a felhasználóra áthárítani. A víziközmű-szolgáltatói ellenőrzés nem mentesíti a felhasználót a tulajdonában lévő házi ivóvíz- és szennyvízhálózat rendszeres (kétheti) ellenőrzésének és karbantartásának kötelezettsége alól.

A víziközmű-szolgáltató jogosult továbbá egyéb jogszabályi lehetőségeivel élni (közösségellenes magatartás) azzal szemben, aki a vízszolgáltatót:

- megakadályozza abban, hogy a mérőóra és mérőhely állapotát, a víziközmű hálózatot, a felhasználó vételezését ellenőrizze, valamint a vízmérőórát leolvassa
- meggátolja abban, hogy tartozás esetén a vízszolgáltatást korlátozza
- megakadályozza a közcatornába történő szennyvíz bebocsátás szolgáltatási ponton történő ellenőrzésében
- valamint aki közkutat, ivókutat nem az eredeti rendeltetés jellegének megfelelően használ.

### III. 9. 3. A szerződésszegő felhasználó esetén az előzetes egyeztetés szabályai

Amennyiben a felhasználó a díjfizetési kötelezettségének fizetési határidőre nem tesz eleget, a szolgáltató az alábbi módokon értesíti ki tartozásainak fennállásáról:

- a kibocsátott számlán (kivéve egyéb számla típusok), részletezés nélkül;
- a fizetési felszólító levélben részletesen (számlaszám, időszak, fizetési határidő, számla, befizetés, egyenleg) feltüntetve az egyes számlatartozásokat;
- esetleges szerződésfelmondásban.

Egyéb fentebb meghatározott (III. 9. 2.) esetekben átvételre alkalmas módon írásban szólítja fel a szerződésszegés megszüntetésére.

### III. 10. A tulajdonosi felelősség

A víziközmű-szolgáltató alkalmanként átvétel igazolására alkalmas módon tájékoztatja a tulajdonost a bérlő által felhalmozott hátralékról.

Amennyiben az ingatlan bérlője vagy egyéb jogcímen használója (nem tulajdonosa) a szolgáltatás díját nem, nem teljes összegében, vagy késedelmesen fizeti meg a víziközmű-szolgáltatónak, és a víziközmű-szolgáltató követelésének behajtása nem vezetett eredményre, úgy az jogosult követelését közvetlenül az ingatlantulajdonossal szemben érvényesíteni.



### **III. 11. A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok**

A TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. a szolgáltatás teljesítése során harmadik személyeket (vállalkozókat) a beszerzési szabályzatának megfelelően igénybe vehet.

A vállalkozó tevékenysége során köteles a hatályos jogszabályok keretein belül eljárni. Semmilyen körülmények között nem sértheti a TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. jó hírnevét és ügyfélpolitikáját, a felhasználók érdekeit.

### **III. 12. Vitarendezés, bírósági kikötések, kölcsönös értesítések**

A jelen Üzletszabályzattal vagy a felhasználó, illetve elkülönített vízhasználó és a víziközmű-szolgáltató között megkötött közszolgáltatási szerződéssel vagy mellékszolgáltatási szerződéssel kapcsolatban esetlegesen felmerülő minden vitás kérdést a felek békés úton kísérelnek meg rendezni.

Arra az esetre, ha ez nem vezet eredményre, a közszolgáltatási szerződés, illetve a mellékszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában bármely jogvita tekintetében a polgári perrendtartás szerinti hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságok jogosultak eljárni.

Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja:

A víziközmű-szolgáltató a felhasználók részére szóló küldeményeket, tájékoztatásokat a felhasználó adott felhasználási helyre vonatkozó közszolgáltatási szerződésben, változás bejelentőben feltüntetett értesítési címre, a megadott e-mail címre, vagy telefonszámra küldi meg.

A felhasználó saját költségén köteles gondoskodni arról, hogy részére a postai küldemények kézbesíthetők legyenek. Adatváltozás bejelentésének elmaradása esetén a felhasználó a részére meg nem érkezett vagy késedelmesen érkezett küldemények miatt kártérítési vagy egyéb igényt nem érvényesíthet a víziközmű-szolgáltatóval szemben.

A víziközmű-szolgáltató mindazon postai küldemények esetén, amelynek tekintetében a vonatkozó mindenkori jogszabályok tértivevényes küldeményként történő kézbesítést kötelezőként nem írnak elő, maga dönt arról, hogy a küldeményt milyen postai küldeményként juttatja el az érintetthez.

A hagyományos postai kézbesítés helyett vagy mellett a szolgáltató az értesítések, tájékoztatások közlése körében szabadon választhat a személyes kézbesítés, visszaigazolható e-mailben vagy sms-ben (e-mail címmel, mobil telefonszámmal rendelkező felhasználó esetében) történő kézbesítés között.

Ezen esetben a tudomásszerzés vélelmezett napja:

- személyes átadás esetén az átadás felhasználó aláírásával igazolt napja;
- e-mailben való továbbítás esetén az e-mail küldésének napján, feltéve, hogy a kézhezvételt a felhasználó kifejezetten e-mailben visszajelezte;
- sms-ben történő közlés esetén aznap, amikor a szolgáltató vagy megbízottja az sms-t elküldte.

A felhasználók széles körét érintő tájékoztatási, értesítési kötelezettségének a víziközmű-szolgáltató a társaság honlapján, a helyi média igénybevétele útján tehet eleget.

A víziközmű-szolgáltató jelen Üzletszabályzatban megjelölt írásbeli tájékoztatásait, értesítéseit, jognyilatkozatát aláírtnak kell tekinteni, ha azon a cégszerű képviseletre jogosult személy vagy annak megbízottja eredeti vagy aláírás bélyegzővel ellátott, nyomtatott vagy szkennelt aláírása szerepel.

A társaság e-mail címéről küldött e-mail akkor tekinthető aláírtnak, ha azon a küldőneve, beosztása és szkennelt aláírása szerepel.



## **IV. A VÍZIKÖZMŰ SZOLGÁLTATÁS**

### **IV. 1. A szolgáltatás tartalma**

A víziközmű-szolgáltatás a közszolgáltatások körébe tartozik, nevezetesen:

- közműves ivóvízellátási szolgáltatás (vízkivételi, víztisztító, vízszállító/elosztó művek üzemeltetése és fenntartása);
- közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás;
- valamint a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatás és az ezekhez közvetlenül és közvetetten kapcsolódó egyéb szolgáltatások, melyek a víziközmű-szolgáltató honlapján ([www.tettyeforrashaz.hu](http://www.tettyeforrashaz.hu)) megtalálhatók.

A közműves ivóvízellátási szolgáltatás akkor teljesül, ha a víziközmű-szolgáltató a víziközmű-hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosának, illetőleg egyéb jogcímen használójának meghatározott mennyiségű és minőségű ivóvizet rendelkezésére bocsát.

A közműves szennyvízelvezetési szolgáltatás akkor teljesül, ha a víziközmű-szolgáltató az ivóvízhálózatba bekapcsolt vagy egyedi vízmérőhellyel rendelkező ingatlanon keletkező szennyvizek összegyűjtését, elvezetését és tisztítását elvégzi.

A víziközmű-szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége a közműves ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig, közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a tisztítottszennyvíz-befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn. A víziközmű-szolgáltató felel azért, hogy a szolgáltatott ivóvíz minősége az ivóvízvételi helyen biztosított legyen.

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

### **IV. 2. A szolgáltatás igénybevétele**

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

- az ingatlant határoló közterületen olyan, a közműves ivóvízellátás vagy a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás biztosítását szolgáló víziközmű-rendszer helyezkedik el, amihez ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték és azok műtárgyai kiépítésével közvetlenül csatlakozni lehet, és
- az ingatlanon felépített épületre használatbavételi vagy fennmaradási engedélyt adott, továbbá a használatbavételt tudomásul vette az építésügyi hatóság vagy az erre irányuló eljárás folyamatban van.
- Az első bekezdésben meghatározott kötelezettségre az ingatlan tulajdonosát mindkét víziközmű-szolgáltatási ágazat vonatkozásában felszólíthatja a víziközmű-szolgáltató. A kötelezettséget az írásbeli felszólítás kézhezvételétől számított egy éven belül teljesíti az ingatlan tulajdonosa. Közös tulajdonú ingatlan esetében a kötelezettség a tulajdonostársakat egyetemlegesen terheli.
- Ha az ingatlan tulajdonosa a bekötés valamennyi műszaki előfeltételét teljesítette, a víziközmű-szolgáltató az ingatlan víziközmű-rendszerhez történő csatlakoztatását és a közszolgáltatási szerződés létrejöttét nem tagadhatja meg.
- Ha az ingatlan tulajdonosa a víziközmű-hálózatra való bekötési kötelezettségét a víziközmű-szolgáltató ez irányú felszólításának kézhezvételétől számított egyéves határidőben nem teljesíti, a víziközmű-szolgáltató kérelmére a tulajdonost a járási hivatal kötelezi az ingatlan bekötetésére. A járási hivatal eljárása igazgatási szolgáltatási díjfizetési kötelezettséget nem von maga után.

Adott ingatlan tekintetében a tulajdonos mentesül:



- az ivóvíz-törzshálózatra történő bekötési kötelezettség alól, ha hatályos vízjogi üzemeltetési engedéllyel üzemeltet saját célú vízellátó létesítményt;
- a szennyvízelvető rendszerre történő bekötési kötelezettség alól, ha hatályos vízjogi üzemeltetési engedéllyel üzemeltet egyedi szennyvízkezelő létesítményt, egyedi zárt szennyvíztárolót vagy saját célú szennyvíztisztító telepet;
- vagy ezen engedélyek megszerzésére vonatkozó kérelmet a felszólítást megelőzően az ingatlan tulajdonosa vagy jogcímes használója előterjesztette.

A vízügyi hatóság az ingatlan tulajdonosát közérdekből kötelezi az ingatlan beköttetésére és ezzel a víziközmű-szolgáltatás igénybevételére, ha a saját célú vízellátó létesítmény, egyedi szennyvízkezelő létesítmény vagy egyedi zárt szennyvíztároló közegészségügyi, környezetvédelmi vagy vízgazdálkodási szempontból káros hatása állapítható meg.

Közműnyilatkozatot kell kérni (16. sz. melléklet):

- új víz- és/vagy szennyvízbekötéskor;
- meglévő bekötés felbővítésekor;
- átalánydíjas bekötés főmérésítésekor;
- vízmérővel ellátott bekötésnél újabb bekötési mérő elhelyezésekor;
- víz- és szennyvízbekötés áthelyezésekor;
- víz- és szennyvízbekötés megszüntetésekor;
- építési engedélyezési eljáráshoz a vízigény biztosítására, tűzvíz ellátottságra és a szennyvizek fogadására;
- meglévő szennyvízbekötésre történő rácsatlakozáskor;
- hálózatbővítéshez;
- vízvezeték ill. szennyvízcsatorna kiváltásához;
- tűzcsaptelepítéshez.

A kérelemnek tartalmaznia kell a kérelmező nevét, pontos címét, a kérelemre vonatkozó ingatlan pontos címét, helyrajzi számát és a kérelem indoklását.

Az ingatlanok víziközmű hálózatba való bekötését az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulásának birtokában kezdeményezheti a víziközmű-szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában. A bekötés létesítésére vonatkozó igényt az ivóvíz- és/vagy szennyvíz bekötési kérelem (igénybejelentés) és két példány közszolgáltatási szerződés kitöltésével kell bejelenteni, a tényleges csatlakozást megelőzően.

Az igénybejelentésben a bejelentő közli:

- a felhasználási célt, az igénybe venni tervezett ivóvíz mennyiségét,
- nem lakossági felhasználó esetében az elvezetni tervezett szennyvíz mennyiségét, annak minőségi jellemzőit, különös tekintettel a vízvédelmi hatóság által előírt küszöbértékekre,
- a bekötéssel érintett ingatlan címét, helyrajzi számát, a tulajdonos személyét, valamint – ha az nem azonos a bejelentővel – az ingatlan tulajdonosának a bejelentéshez mellékelendő írásbeli nyilatkozata alapján az ingatlanhasználat jogcímét és

a csatlakozó hálózat, illetve a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat kialakításának általános műszaki jellemzőit.

Ha a bekötést nem az ingatlan tulajdonosa kezdeményezi, a járási hivatal által elrendelt bekötés kivételével a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása csak a tulajdonos előzetes írásbeli beleegyezésével adható meg.

Ha a bekötés nem a víziközmű törzshálózati beruházás részeként, azzal egy időben valósul meg:

- a bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása szükséges;
- új üzem esetén az előző pont szerinti hozzájárulás feltétele egyebek mellett a szennyvíz előtisztításához szükséges berendezés üzembe helyezése; és annak a vízjogi üzemeltetési



engedélyezésére vagy a szennyvíz kibocsátásának engedélyezésére irányuló megindult vagy jogerősen lezárult eljárás.

- a bekötés (csatlakozás) az élő vezetékre kötés, bekötő vezeték, mérősor kiépítés földmunkával burkolat helyreállítással együtt rendelhető meg;
- amennyiben a bekötés kezdeményezője a földmunkát szakkivitelezővel végezteti el, úgy a kiásott, nyílt és biztonságos munkavégzésre alkalmas munkaárokba a bekötővezeték kiépítését, fertőtlenítését, a helyszíni szemlét, a nyomáspróbát, a működőképességi és vízzárósági próbát, a geodéziai bemérést és a bekötési vízmérő beszerelését a víziközmű-szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó végzi. Ezek munkadíját az igénybejelentő köteles megelőlegezni;
- a víziközmű-szolgáltató a hozzájárulásról a kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül nyilatkozni köteles.

A bekötések Pécs Megyei Jogú Város közigazgatási területén a földmunkával, vízgépészettel, helyreállítással együtt rendelhetők meg. Ha a bekötés kezdeményezője a földmunkát szakkivitelezővel végezteti el:

- a szakkivitelezőnek a Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének a közterületek felbontásának és a közúton folytatott munkálatok szabályairól szóló, 16/2012. (III. 23.) számú önkormányzati rendelete szerint kell eljárnia;
- rendelkeznie kell felelős műszaki vezetővel, MV-KÉ - Közlekedési építmények építési-szerelési munkáinak felelős műszaki vezetése jogosultsággal;
- a kivitelezés csak a TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt által jóváhagyott tervek alapján kezdhető el a víziközmű szolgáltató és a további érintett közművek szakfelügyelete mellett;
- meg kell tartania a munkaterület átadás-átvételi eljárást és a műszaki átadás-átvételi eljárást;
- a műszaki átadás-átvételre és közszolgáltatási szerződés megkötésre csak szakfelügyelet mellett történt kivitelezés esetében van lehetőség. A kötelező szakfelügyelet a 10. sz. mellékletben foglalt formanyomtatvány leadásával rendelhető meg, a megadott szakfelügyeletet a megrendelő köteles teljesítésigazolás aláírásával elismerni;
- a vízbekötések csak lesütve, mérősor nélkül készülnek, a mérők csak a sikeres műszaki átadás-átvételt követően kerülnek beépítésre;
- a szennyvízbekötésre a házi hálózatot csak a sikeres műszaki átadás-átvételt követően lehet rákötni.

Az igénybejelentés kézhezvételét követően a víziközmű-szolgáltató vizsgálja:

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

A víziközmű-szolgáltató az igénybejelentést elutasítja, ha:

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

Ha a benyújtott terv formai vagy műszaki okból az előírásoknak nem felel meg, a víziközmű-szolgáltató a hozzájárulás megadását a terv kiegészítéséhez vagy megfelelő új terv benyújtásához kötheti. A tervet vízgazdálkodási tervezési szakterület (VZ-TEL), illetve építmények gépészeti tervezési szakterület (G) tervezői jogosultsággal rendelkező személy készítheti, a jogosultságot a tervezőnek igazolnia kell. A tervhez csatolni kell az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolatát és földhivatali térképmásolatát (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel).



A bekötés műszaki alapfeltétele, hogy az ingatlan ivóvíz- és/vagy szennyvízelvezető törzshálózat mentén fekszik, vagy annak kiépítése a bekötéssel egy időben történik. A víziközmű törzshálózat mentén fekvő ingatlanok bekötését – a jogszabályokban meghatározottak szerint – külön-külön bekötő vezetékekkel kell megvalósítani.

Ha csak közös bekötéssel oldható meg a víziközmű-szolgáltatás, az igénybejelentő és a víziközmű-szolgáltató előzetesen megkötött szerződése szerint több szomszédos felhasználási hely ellátására közös bekötővezeték és csatlakozó hálózat építhető.

Közös bekötés esetén a felhasználási helyek tulajdonosai a víziközmű közös használatából eredő jogok és kötelezettségek egymás közötti gyakorlását külön szerződésben rögzítik. Az igénybejelentés mellékletét képező szerződésben meg kell nevezni a víziközmű-szolgáltatás díjának – az esetleges víziközmű-fejlesztési hozzájárulás – megfizetésére kötelezett felhasználót.

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

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

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

A bekötési vízmérők a vízmérő aknában mérettől függően kengyelben, illetve alátámasztással kerülnek elhelyezésre. Több vagy további bekötési mérő elhelyezése esetén is biztosítani szükséges az üzemeltetéshez, karbantartáshoz szükséges feltételeket. Amennyiben ehhez szükséges a vízmérő akna és/vagy a meglévő bekötési mérő átépítése, úgy annak költségei szintén a megrendelőt terhelik.

A szennyvízbekötéseknél törekedni kell a gravitációs bekötővezeték kialakítására, amennyiben erre a műszaki lehetőség adott. Gravitációs bekötésre csatlakozzon a kényszeráramoltatású házi hálózat.

A bekötések kialakításának műszaki-üzemeltetői előírásait a víziközmű-szolgáltató belső utasítása szabályozza, melyről a felhasználó írásban és szóban a víziközmű-szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában kaphat felvilágosítást.

Az 58/2013. (II. 27.) sz. Kormányrendelet szerint a szolgáltató a közműves ivóvízellátást legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Ettől eltérő szolgáltatás a felhasználóval történt eseti megállapodás szerint biztosítható. Ilyen megállapodásnak tekintendő a már megkötött közszolgáltatási szerződésben rögzített magas, vagy alacsony bekötési víznyomás, új felhasználó esetén a megkötendő közszolgáltatási szerződésben rögzítendő magas, vagy alacsony bekötési víznyomás.

Amennyiben a megkötött közszolgáltatási szerződésben nincs rögzítve a 1,5-6 bar közötti nyomástól eltérő nyomásérték, azt külön megállapodásban rögzíteni kell.

Minderről a tájékoztatást a szolgáltató a közműnyilatkozatban adja meg, szükség esetén a megállapodás megkötésével együtt.

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

A víziközmű-szolgáltató indokolt kérelmére a járási hivatal a felhasználót kötelezi a víziközmű-szolgáltató tudomása nélkül végzett bekötés, az elválasztott rendszerű szennyvízhálózat csapadék és egyéb külső vízterhelésének megszüntetésére, a bekötéssel összefüggő műtárgy, berendezés, felszerelés elbontására,



leszerelésére vagy átalakítására, továbbá a házi ivóvízhálózat vagy házi szennyvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat ellenőrzésének, valamint a bekötési vízmérő, a mellékvízmérő vagy a szennyvízmenyiség mérő leolvasásának tűrésére.

#### **IV. 3. Lakossági bekötés ügyintézése**

A bekötést a kérelmező a víz- és/vagy szennyvízbekötési kérelem (igénybejelentés) (4.2. sz. melléklet) szerinti formanyomtatványon igényelheti a víziközmű-szolgáltatótól, melyre a beadást követő 15 munkanapon belül írásban kap árajánlatot. Az árajánlat tartalmazza a bekötővezeték kiépítését, fertőtlenítését, a helyszíni szemlét, a nyomáspróbát, a működőképességi és vízzárósági próbát, a geodéziai bemérést és a bekötési vízmérő beszerelését, melyet a víziközmű-szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó végez. Ezek munkadíját az igénybejelentő köteles megelőlegezni, a kérelmező igénye szerint a tervezés költségeit az árajánlat összege tartalmazza.

Az árajánlattal egy időben a víziközmű-szolgáltató tájékoztatja a kérelmezőt az ügyintézés menetéről, és rendelkezésére bocsátja a szükséges nyomtatványokat.

A bekötés árajánlatát 60 napig tartja fenn a víziközmű-szolgáltató. Amennyiben a kivitelezés során olyan váratlan költségek merülnek fel, melyek az árajánlat készítésekor nem lehettek ismertek, arról és annak összegéről írásban tájékoztatja a víziközmű-szolgáltató a kérelmezőt.

A bekötés megrendelését a víziközmű-szolgáltató elfogadja, amennyiben a szükséges dokumentumokat a kérelmező a víziközmű-szolgáltató részére beadja. Abban az esetben, ha a kérelmező nevében szereplő bekötési és/vagy mellékmérőn, illetve az adott ingatlanon már létező bekötési vízmérőn lejárt esedékességű tartozás áll fenn a víziközmű-szolgáltató felé, a bekötés nem építhető ki a tartozás kiegyenlítéséig.

Új bekötések létesítéséhez a víziközmű-szolgáltató jogosult alvállalkozót bevonni.

A kivitelezés határideje 40 munkanap, mely kizárólag a kivitelezés elvégzésére vonatkozik.

#### **IV. 4. Nem lakossági és háromnál több ingatlanrészrel (lakással) rendelkező épületek bekötései**

Nem lakossági vízfelhasználási helyek és a háromnál több ingatlanrészrel rendelkező épületek bekötéseinél, illetve ahol a közműnyilatkozatban foglaltak szerint szakszerűségi vizsgálatot kell kérni, a bekötési kérelmet a kérelmező a jóváhagyott tervek csatolásával kérheti.

A kérelmező víz- és/vagy szennyvízbekötési kérelem esetén is kérelemtípusonként két példányban köteles a tervdokumentációt benyújtani.

Nem lakossági vízfogyasztás esetén a közműnyilatkozat és a bekötési kérelem adatai alapján víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni. A kérelmező a víziközmű-fejlesztés megfizetését a víziközmű-szolgáltató felé igazolni köteles.

Abban az esetben, ha a kérelmezőnek, illetve az adott ingatlanon már létező bekötési vízmérőjén lejárt esedékességű tartozás áll fenn a víziközmű-szolgáltató felé, a bekötés nem építhető ki a tartozás kiegyenlítéséig.

#### **IV. 5. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás**

A 2011. évi CCIX. törvény szerint a nem lakossági felhasználó által kért bekötés megvalósításához vagy a részére nyújtott víziközmű-szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetve minősége igényelt javításához a közintézményi felhasználók, továbbá a helyi önkormányzat és annak költségvetési intézményének kivételével a víziközmű-szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni.

Az ivóvíz minősége a TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt teljes ellátási területén az előírásoknak megfelelő, ezért a minőségi javítási igényre a víziközmű-szolgáltató nem állapít meg víziközmű-fejlesztési hozzájárulást.

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





A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét Hivatal elnöke rendeletben állapítja meg, amelynek hatálybalépéséig a víziközmű-szolgáltató a 2014. december 31-én alkalmazott víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét alkalmazhatja.

A hozzájárulás mértéke az igényelt víziközmű-szolgáltatáshoz szükséges fejlesztés költségeinek arányos része. A lekötött szolgáltatási kapacitás (kvóta) alapjául szolgáló mennyiség a tervező által számított vízigény alapján kerül meghatározásra.

A nem lakossági felhasználó az adott felhasználási helyen a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésével a megvásárolt közműfejlesztési kvóta erejéig jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére. A víziközmű-szolgáltatási ágazatokra megállapított közműfejlesztési kvóták egymásba át nem válthatók.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás elkülönítetten kezelendő, és kizárólag a víziközmű fejlesztésére fordítható. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetését követően a víziközmű-szolgáltató megállapítja a szolgáltatási kapacitást (kvótát vagy kontingenst), amely alapján és amelynek mértékéig a felhasználó jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére.

A víziközmű-szolgáltató a víziközmű-fejlesztési hozzájárulással kapcsolatos befizetésekről ellátásért felelősönkénti bontásban nyilvántartást vezet következőket tartalmaz:

- a felhasználó neve, székhelye;
- az ingatlan helyrajzi száma;
- a kvóta, illetve kontingens mértékét víziközmű-szolgáltatási ágazatonként, m<sup>3</sup>/nap mennyiségben;
- a befizetett víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összege.

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

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékéről és teljesítési módjáról a víziközmű-szolgáltató a kérelmezőt/felhasználót tájékoztatni köteles az alábbi esetekben:

- újonnan létrehozott nem lakossági jellegű felhasználási hely esetén;
- meglévő felhasználási hely esetén, ha a lakossági szolgáltatás nem lakossági szolgáltatásra minősül át;
- meglévő nem lakossági felhasználási hely esetén többlet vízigény jelentkezésekor a különbözet után;
- belső tűzivíz igény esetén.

víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékének meghatározása:

A nem lakossági felhasználó a víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben foglaltak szerint fizeti meg a víziközmű-szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást:

- közszolgáltatási szerződéses jogviszony esetében a felhasználási helyen biztosítandó szolgáltatási kapacitásért;
- a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanhoz biztosított kapacitás általa kezdeményezett bővítéséért, továbbá
- az új bekötés megvalósítását megelőzően, valamint
- a víziközmű-szolgáltatás minőségének (a víz minőségi paramétereinek) általa igényelt emelése a víziközmű szolgáltató ellátási területén nem releváns.

A figyelembeveendő egységek: 0,5 m<sup>3</sup>/nap 1,0m<sup>3</sup>/nap 2,0 m<sup>3</sup>/nap (és tovább egész köbméterenként). Minden megkezdett köbméter díjfizetési kötelezettséggel jár.

A belső tűzivíz után az időtartamnak megfelelő összes vízigény 1%-a után kell a fejlesztést kifizetni.

A megállapodásban meghatározott kvótát a víziközmű-szolgáltató évente ellenőrzi, éves fordulónappal. Többlet vízfogyasztás esetén a víziközmű-szolgáltató felszólító levelet küld a rendezésre a felhasználónak, az emelt kvótára új megállapodást kötnek a felek.



A víziközmű-fejlesztési hozzájárulási megállapodás a közszolgáltatási szerződés mellékletét képezi. (13. sz. melléklet).

#### **IV. 6. Mellékvízmérő**

A víziközmű-szolgáltató jelen Üzletszabályzat 4.4. számú mellékletében meghatározott műszaki feltételeknek megfelelően a felhasználó (elkülönített vízhasználó) költségére lehetőség biztosít az ingatlanon belül elkülönített vízfelhasználást regisztráló vízmérő beépítésére. A mellékvízmérő az elkülönített felhasználói hely fogyasztásának meghatározásához szükséges vízmérő, amely elszámolás megosztó szerepet tölt be.

A mellékvízmérő az elkülönített vízhasználó tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, átépítéséről, cseréjéről, megóvásáról az elkülönített vízhasználónak (a mellékvízmérő tulajdonosának) saját költségén kell gondoskodnia. A víziközmű-szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy a közszolgáltatási szerződés alapját képező mellékvízmérőt üzembe helyezéskor bélyegzéssel és zárral lássák el.

Mellékvízmérő a bekötési vízmérővel egy aknában kizárólag a bekötési vízmérő beépítésére vonatkozó előírásokkal megegyező módon helyezhető el.

Amennyiben az elkülönített vízhasználó az 58/2013 (II. 27.) Kormányrendeletben meghatározott feltételeknek eleget tesz, a víziközmű-szolgáltató nem tagadhatja meg a szerződés megkötését.

A mellékvízmérőre vonatkozó mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének előfeltétele:

- elkülönített vízhasználatra vonatkozó írásbeli igénybejelentés;
- a mellékvízmérőnek a házi ivóvízhálózatba történő beépítéséhez a bekötési vízmérő szerinti felhasználó, valamint az ingatlan tulajdonosának hozzájárulása és ezek alapján mellékvízmérő kialakítása;
- a mellékvízmérőnek és a vízmérési helynek a víziközmű-szolgáltató által jóváhagyott terv szerinti kialakítása és plombával vagy a leszerelést megakadályozó zárral történő ellátása,
- a felhasználási hely vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése és közszolgáltatási szerződés megléte, amelyhez az elkülönített vízhasználatot csatlakoztatni kívánják;
- új elkülönített vízhasználat létesítése és a meglévő elkülönített felhasználói hely esetén a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek és a szerződni kívánó elkülönített vízhasználónak lejárt határidejű számlatartozása a víziközmű-szolgáltató felé nem lehet;
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó esetén a hozzájárulás megfizetése és a megfizetés víziközmű-szolgáltató felé történő igazolása.

A mellékvízmérőre vonatkozó közszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználóval (az adott ingatlanhoz tartozó bekötési vízmérőn belüli felhasználási hely tulajdonosával vagy egyéb jogcímen használójával) köti meg a víziközmű-szolgáltató. Az ilyen közszolgáltatási szerződésből eredő kötelezettségekért a felhasználó és az ingatlan – társasház esetében a mellékvízmérő – tulajdonosa egyetemlegesen felel.

Az 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 víziközmű-szolgáltatónak megfizetni. Ez nem vonatkozik arra az esetre, ahol a bekötési vízmérő mellett az elkülönített vízhasználók elkülönített felhasználói helye és más vízvételi helyek kizárólag hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel és hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkeznek, és a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízvesztesség vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható, a mérési különbözet a +5%-ot nem haladja meg.



#### IV. 6. 1. Locsolási célú mellékvízmérők beépítése

A víziközmű-szolgáltató a felhasználó költségére lehetőséget biztosít az ingatlanon belül locsolási célú vízfelhasználást regisztráló vízmérő beépítésére. A vízmérő házi vezetékrendszerbe való beépítéséhez a víziközmű-szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges, melyben a víziközmű-szolgáltató nyilatkozik a megvalósíthatóságról, melynek feltételei:

- ;
- a felhasználó biztosítja, hogy az öntözővezetékéről csak öntözési célú vízfelhasználás valósulhat meg;
- az öntözővíz a csatornahálózatba nem vezethető;
- a szolgáltatás kialakításának ellenőrzéséhez a felhasználó feltétel nélküli és visszavonhatatlan hozzájárulását adja.

A víziközmű-szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez az 58/2013 (II. 27.) kormányrendelet 5. mellékletének III. pontja szerinti tervet kell készíteni, és azt a víziközmű-szolgáltatóhoz benyújtani. A kérelem jóváhagyásáról a víziközmű-szolgáltató a kézhezvételétől számított 15 napon belül nyilatkozni köteles. Abban az esetben, ha a kérelmezőnek, illetve az adott ingatlanon már létező bekötési vízmérőn lejárt esedékességű tartozás áll fenn a víziközmű-szolgáltató felé, a nyilvántartásba vétel a tartozás kiegyenlítéséig nem történhet meg.

A házi ivóvízvezeték hálózatra – a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó írásbeli megállapodása, illetőleg a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása szerint – telepített mellékvízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál.

#### IV. 6. 2. Locsolási kedvezmény igénybevétele

A víziközmű-szolgáltató legfeljebb 2000 négyzetméter alapterületű ingatlanok esetében, árutermelést részben sem szolgáló házikert öntözéséhez a locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül, mennyiségi korrekció útján is biztosítja a lakossági felhasználó számára, ha azt a lakossági felhasználó az előzetes értesítés mellőzésével történő ellenőrzés lehetőségének felajánlásával kéri.

Locsolási kedvezmény időtartama: május 1-től szeptember 30-ig.

A felhasználó a kedvezményt az erre rendszeresített formanyomtatványon (7. számú melléklet) igényelheti minden év április 15-ig. Az igényléseket évente kell megtenni. Határidőn túli bejelentés esetén a kedvezmény csak a következő évre adható. Az igénybejelentést követően a víziközmű-szolgáltató helyszíni ellenőrzést végez, hogy megállapítsa, az adott felhasználási hely megfelel-e az előírásoknak, és biztosítható-e a 10% csatornadíj kedvezmény.

A locsolási kedvezményt igénybe vevő felhasználók a kedvezményezett időszakot közvetlenül megelőző (április 20-30.) és azt követő napokban (október 1-10.) a mérőállásukat bejelenthetik a víziközmű-szolgáltatónak, hogy a tényleges szezonai fogyasztás mértékére érvényesüljön a kedvezmény.

A víziközmű-szolgáltató elutasíthatja az igénybejelentést, ha a feltételek nem teljesülnek, vagy a szolgáltató az igénybejelentés után lefolytatott ellenőrzése során a bejelentésben szereplő adatokkal kapcsolatban valótlanosságot állapít meg. Elutasítás esetén annak indokairól a szolgáltató a felhasználót írásban tájékoztatja.

A rögzített mérőállások alapján megállapított fogyasztás alapján számított csatornadíj 10%-a utólagosan kerül jóváírásra a felhasználónak.

#### IV. 7. Előrefizetős (kártyás) mérők

A víziközmű-szolgáltató a felhasználó költségviselésével lehetőséget biztosít előrefizetős (kártyás) vízmérő beépítésére. A kártyás vízmérő a felhasználó/elkülönített vízhasználó tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéseről, hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, cseréjéről, megóvásáról a felhasználónak/elkülönített vízhasználónak kell gondoskodnia.



A vízmérő házi vezetékálózatba való beépítéséhez a víziközmű-szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges, a mellékvízmérőre vonatkozó feltételek mellett az alábbi feltételekkel:

- beépíteni csak a víziközmű-szolgáltatónál alkalmazott technológiának megfelelő előre fizetős vízmérőt lehetséges;
- a felhasználó köteles a közszolgáltatási szerződés megkötését megelőzően megtéríteni a víziközmű-szolgáltató vízmérő beüzemelésével kapcsolatos valamennyi költséget;
- előzetes terv a megrendeléskor nem szükséges;
- egyedi közszolgáltatási szerződés megkötése (3. 1. sz. melléklet) után a felhasználó korlátlan alkalommal és összegben jogosult a szolgáltatás használatához szükséges mágneskártyát feltölteni;
- a feltöltött összeg és a vízmérő által mért fogyasztás különbözetét a víziközmű-szolgáltató jogosult kiszámlázni az aktuális elszámolási időszak fogyasztásának megfelelően;
- amennyiben a felhasználó tartozással rendelkezik, a víziközmű-szolgáltató jogosult a kártyafeltöltések során a 9. számú mellékletben felsorolt összegű törlesztéshez kötni a feltöltés elvégzését;
- a mágneskártyára feltöltött mennyiség felhasználását követően a vízmérő a hatályos rendeletek szerinti szociális minimum vízigeny szolgáltatását biztosítja, amelyet felhasználó az adott elszámolási időszakra vonatkozó számla alapján köteles kiegyenlíteni;
- vízmérőnként egy mágneskártya biztosított, minden további igény a víziközmű-szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálati irodájában közzétett érvényes Egységárgyűjtemény szerinti egységáron rendelhető;
- a kártya feltöltése az ügyfélszolgálati irodában, ügyfélfogadási időben biztosított;
- a vízmérő működéssel, használatával kapcsolatos információkat a beüzemeléskor átadott használati útmutató, valamint a [www.tettyeforrashaz.hu](http://www.tettyeforrashaz.hu) oldalon közzétett tájékoztató biztosítja.

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

#### **IV. 8. Ideiglenes vízmérők felszerelése**

Amennyiben nincs lehetőség végleges vízbekötés létesítésére, a felhasználó az időszakos vízszolgáltatás igénybevételére ideiglenes mérő felszerelését kérelmezheti írásban a víziközmű-szolgáltatótól, feltüntetve a felhasználás pontos helyét, időtartamát, az igényelt mennyiséget, a fogyasztás jellegét, a szerződő felek azonosító adatait a III. 2. Közszolgáltatási szerződés fejezetben foglaltak szerint.

A víziközmű-szolgáltató megtagadhatja az ideiglenes bekötés kiépítését, ha az műszakilag az adott határidőn belül biztonságosan nem megoldható, a felhasználó hátralékkal rendelkezik, illetve ha az ingatlanon a végleges bekötés is kivitelezhető.

Az ideiglenes bekötés időtartama 3 hónapnál nem lehet hosszabb.

#### **IV. 9. Bekötési mérő nélküli szolgáltatás**

A bekötési vízmérővel nem rendelkező lakossági felhasználók által fogyasztott víz és/vagy szennyvíz mennyiségét a mindenkor érvényben lévő jogszabályok előírásai alapján, átalány szerint állapítja meg a víziközmű-szolgáltató. A víziközmű-szolgáltató az átalánydíjas felhasználási helyen fogyasztásmérő berendezést helyez el. A felhasználó a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése és a közszolgáltatási szerződés módosítása érdekében köteles együttműködni a víziközmű-szolgáltatóval.

#### **IV. 10. Telki vízmérő**

A felhasznált, nem víziközműből származó víz mennyiségének – amennyiben a felhasznált víz közüzemi szennyvízhálózatba kerül – mérésére a felhasználónak hiteles fogyasztásmérőt kell felszerelnie.

A nem víziközműből származó víz felhasználásából keletkezett, a közműves szennyvízhálózatba juttatott vízmennyiség mérését szolgáló telki vízmérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a felhasználónak saját költségén kell gondoskodnia. A kalibrálás gyakoriságát a felek a közszolgáltatási szerződésben határozzák meg. Telki vízmérőként csak olyan mérőeszköz alkalmazható, amely megfelel az



58/2013. (II. 27.) Kormányrendeletben foglaltaknak, és amelyhez a víziközmű-szolgáltató előzetesen hozzájárult. A méréssel történő szennyvízszolgáltatás elszámolásának feltételeit a közszolgáltatási szerződésben rögzíteni kell.

Aki a felhasználási helyen keletkezett szennyvizet önálló szennyvíz-elhelyező műbe mérés nélkül vezeti, és a vizet nem kizárólag közműves ivóvízellátáshoz csatlakozva, hanem részben saját célú vízkivételi műből szerzi be, köteles a beszerzett valamennyi vízmennyiség mérésére hiteles fogyasztásmérőt működtetni, valamint a mért mennyiségekről a víziközmű-szolgáltatót rendszeresen tájékoztatni. A víziközmű-szolgáltató jogosult a mért mennyiséget ellenőrizni.

A víziközmű-szolgáltató a szennyvíz-törzshálózatba bocsátott szennyvíz mennyiségét és minőségét előzetes értesítés nélkül ellenőrizheti, amelyet az nem akadályozhat.

A közműhálózatba bevezetett szennyvízmennyiség meghatározására szolgáló telki vízmérő nyilvántartásba vételét a IV. 6. pontban leírtak figyelembe vételével az 58/2013 (II. 27.) kormányrendeletben meghatározott tervek csatolásával lehet igényelni, melyek egyértelműen tartalmazzák:

- a két ivóvízrendszer függetlenségét, azaz a közüzemi hálózatról vett vízvezeték hálózata nem köthető össze a ciszterna hálózatával;
- az ingatlanon lévő ciszterna (csapadékgyűjtő) és a medence helyét és kialakítását térfogatuk megjelölésével;
- a közüzemi hálózatról vett víz vezetékhalózat és a ciszternáról vett víz hálózatának feltüntetését;
- a belső szennyvízcsatorna-hálózat feltüntetését, külön jelölve a közüzemi hálózatról vett vízből keletkező szennyvizeket, a medence és a ciszterna vízvezető rendszerét;
- ha a ciszternáról vett vízfelhasználás a közüzemi szennyvízcsatorna-hálózatba kerül, akkor a mennyisége mérésére szolgáló, kútra szerelt mellékmérő, vagy szennyvízmennyiség mérő kialakítását;
- a medence és a ciszterna leürítéséhez biztosított ellenőrzési lehetőség módját.

A nyilvántartásba vétel előtt a medence, vagy a ciszterna (csapadékgyűjtő) szennyvíz közcsatornára való rákötöttségét a víziközmű-szolgáltató ellenőrzi.

#### **IV. 11/A A vízellátást és szennyvízelvezetést nem csak a víziközmű-szolgáltatótól igénybe vevő felhasználók**

Azon felhasználó, aki az ingatlanán keletkezett szennyvizet a szennyvízelvezető műbe mérés nélkül vezeti, és a vizet nem, vagy nem csak közműves vízellátáshoz csatlakozva, hanem saját vízműből (pl. ásott vagy fúrt kút), vagy más vezetékes megoldással szerzi be, köteles a teljes beszerzett vízmennyiség mérésére telki vízmérőt működtetni, a mért mennyiségekről a víziközmű-szolgáltatót tájékoztatni. A mért mennyiséget a víziközmű-szolgáltató ellenőrizni jogosult.

A telki vízmérő igénylésére ez esetben is a VI. 11. pont előírásai alkalmazandók.

#### **IV. 12. Tűzcsap**

Tűzcsap telepítését a felhasználó írásban rendelheti meg a víziközmű-szolgáltató által jóváhagyott tervek csatolásával. Amennyiben a tűzcsap elhelyezését a vízbekötés kiépítésével egy időben kívánja megvalósítani, és az a vízbekötési terven szerepel, akkor azzal együtt is megrendelhető.

#### **IV. 13. Igazolás kiadása használatbavételi engedélyhez**

A víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználó kérésére használatbavételi engedélyhez nyilatkozatot kiadni, ha a felhasználó szerepel nyilvántartásában.

Az igazolás kiadását a víziközmű-szolgáltató jogosult megtagadni:



- ha az előírt vízelosztó, nyomásfokozó, nyomáscsökkentő vagy megszakító berendezés létesítése nem az előírás szerint készült el;
- az ingatlan ideiglenes bekötéssel ellátott, vagy a felhasználó a felhasználási helyet engedély nélkül átalakította;
- fennálló tartozás esetén.



## V. VÍZKÖZMŰVEK ÜZEMVITELE

A víziközművek üzemeltetésének követelményeit a 21/2002. (IV. 25.) KöViM rendelet tartalmazza.

### V. 1. A szolgáltatás folyamatossága

A víziközmű-szolgáltató az ivóvíz szolgáltatását legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett, a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Az ettől (műszaki indokok, vagy a felhasználó igénye miatt) eltérő szolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben rögzíteni kell.

Az ivóvízellátási, illetőleg szennyvízelvezetési szolgáltatás folyamatosan, de nem szünetmentesen valósul meg. A szolgáltatás folyamatossága érdekében a víziközmű-szolgáltató olyan szervezett munkarendet, ügyeleti, készenléti szolgálatot biztosít, amely a hiba felmerülése esetén azonnal be tud avatkozni a nagyobb károk elhárítása és a szolgáltatás folyamatosságának helyreállítása érdekében.

Ha a víziközmű-rendszer teljesítőképességének szűkössége mellett lakossági és nem lakossági felhasználói igények egyidejű felmerülésével kell számolni, a lakossági felhasználói igények kielégítését kell előnyben részesítenie a víziközmű-szolgáltatónak.

A közműves ivóvíz- és szennyvízelvezető hálózaton végzett tervszerű karbantartási munkák, üzemzavar-elhárítások, az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetés megszüntetése, a vízbázis egyensúlyának megbomlása esetén, valamint mindezek megelőzése érdekében a víziközmű-szolgáltató a munkák elvégzéséhez szükséges mértékben és időtartamban jogosult az ivóvíz-szolgáltatás és a szennyvízelvezetés szüneteltetésére.

- Ha az ivóvíz szolgáltatása előre tervezetten 12 órát, vagy üzemzavar esetén 6 órát meghaladóan szünetel, a víziközmű-szolgáltató az ivóvíz-szükséglet kielégítéséről más módon köteles gondoskodni a létfenntartáshoz szükséges 10 l/fő mennyiségben.
- A szolgáltatás 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb kimaradása esetén 20 l/fő, 24 órát meghaladóan 30 l/fő/nap az előírt ivóvízmennyiség, melyet a víziközmű-szolgáltató köteles biztosítani.
- A szolgáltatás közérdekből való szünetelése vagy korlátozása esetén a víziközmű-szolgáltató az ivóvízellátásról úgy köteles gondoskodni, hogy ahhoz az érintettek négy emeletnél nem magasabb lakóépület esetén legfeljebb 150 m távolságon belüli, négy emeletnél magasabb lakóépületben pedig négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel járó vízvételezési lehetőséggel hozzájuthassanak.
- Ha a szolgáltatás szüneteltetése a tűzi-vízvezetést is érinti, a víziközmű-szolgáltató az illetékes tűzrendészeti szervet is értesíteni köteles.

A felhasználó a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles. Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról a felhasználókat legalább három nappal korábban a helyben szokásos módon tájékoztatni kell.

A szolgáltatás korlátozása akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi vagy egyéb követelmény – hálózatfejlesztés, jelentősebb üzemzavar elhárítása – teszi indokolttá.

Vízkorlátozás bekövetkezhet, ha a szolgáltatásra rendelkezésre álló vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken. A vízfogyasztás korlátozása külön jogszabály szerinti tervnek megfelelően történhet, melyet az érintett település polgármestere rendel el.

A vízkorlátozás közzétételéről és a végrehajtás ellenőrzéséről az adott település jegyzője gondoskodik.

A víziközmű-szolgáltató üzemeltetési hiányosságra nem visszavezethető esetekben a káresemények bekövetkezéséért és azok következményeiért nem felelős (pl. illegális csapadékvíz bevezetés okozta elöntések, rendkívüli időjárási eseményből adódó káresemények).

### V. 2. Hibaelhárítás



A víziközmű-szolgáltató az általa üzemeltetett közműhálózatok közvezetéki szakaszán, a termeléstől a szolgáltatási pontig, valamint a szennyvízbekötés tisztítóaknájától a szennyvíztisztító telep kibocsátó műtárgyáig köteles hibaelhárítási tevékenységet végezni az esetleges súlyos anyagi károk megelőzése érdekében. Fentiekén túl a felhasználó megrendelésére és költségére, a felhasználó felelősségi körébe tartozó, vízmérő utáni belső elzáró cseréjét is elvégzi a víziközmű-szolgáltató.

Szennyvízcsatorna bekötővezeték dugulása esetén a dugulás helyétől függően kerül megállapításra a felhasználói felelősség és költségviselés.

A hibaelhárítás érdekében végzett, vagy azt támogató területfoglalások, forgalomkorlátozások, munkaterület kialakítások a szolgáltatás folyamatossága érdekében végzett közcélú tevékenységek, melyeket az esetlegesen érintett felhasználók is kötelesek elősegíteni.

A helyreállítás során kötelezően betartandó minden vonatkozó utasítás és jogszabály, mely a hibahely későbbi rendeltetésszerű használatát biztosítja.

A vízszolgáltatással és szennyvízkezeléssel kapcsolatos hibák gyors megszüntetése érdekében a víziközmű-szolgáltató folyamatos (0-24) diszpécserszolgálatot működtet, melynek elérhetőségét a 2. sz. melléklet tartalmazza.

A hibaelhárítás, illetve az ezzel kapcsolatos helyreállítás szakszerűtlensége, nemmegfelelősége esetén a felhasználó panasszal élhet a víziközmű-szolgáltatóval szemben. Amennyiben a hibaelhárítás során a víziközmű-szolgáltató vagy alvállalkozója a felhasználónak kárt okoz, a felhasználó a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint élhet kártérítési igénnyel.

#### V. 2. 1. A hibaelhárítás rendje

Az ellenőrzések során feltárt, valamint a bejelentett hibákat a víziközmű-szolgáltató lehetőségeihez mérten mihamarabb elhárítja.

A víziközmű-szolgáltató a munkaidőn kívüli időszakra állandó készenléti szolgálatot tart fenn.

A diszpécser csoport által felvett hibákat az üzemeltető rangsorolja, és saját hatáskörében dönti el, hogy a bejelentés kivizsgálására, illetve a hiba elhárítására milyen felszereléssel és hány fővel kell kivonulni, valamint milyen más egységeket kell bevonni az üzemzavar megszüntetésére.

Abban az esetben, ha a keletkezett hiba élet- és vagyónbiztonságot veszélyeztet, annak elhárítását azonnal, de legkésőbb a bejelentés kézhezvételétől számított 1 órán belül meg kell kezdeni. Az elhárítást a lehetőségekhez mérten úgy kell megszervezni, hogy az a szolgáltatás folyamatos teljesítését ne akadályozza.

Olyan esetben, mikor ez elkerülhetetlen, az V. 1. pontban részletezett minimum vízellátás biztosításával kell eljárni. A víziközmű-szolgáltató hibaelhárítás során jogosult alvállalkozó munkavégzését igénybe venni.

Amennyiben a javítás a felhasználót vagy az ingatlan tulajdonosát közvetlenül érinti (vízkorlátozás, ingatlanra történő belépés stb.), őket a víziközmű-szolgáltató értesíti. Ha lehetőség van rá, az elvégzett munka megfelelőségét (minőség, környezet helyreállítása stb.) a víziközmű-szolgáltató igazoltatja a felhasználóval vagy képviselőjével.

Víziközmű-szolgáltató kiemelt figyelmet fordít a vízmérő aknában előforduló meghibásodások javítására. Egyértelműen tisztázni kell, hogy a meghibásodás a szolgáltatási határpont melyik oldalán történt, amit víziközmű-szolgáltató a felhasználóval írásban rögzít. A felhasználó jelenlétének hiányában a házi vízvezetékrendszeren javítás nem végezhető, csak a vízfolyás szüntető meg.

#### V. 2. 2. Tájékoztatás elmulasztásának következményei

A víziközmű-szolgáltató az előre tervezhető közérdekű tevékenység (pl. karbantartási, korszerűsítési munkák) kapcsán felmerülő korlátozás esetén az alábbi helyben szokásos módok közül választva biztosítja tájékoztatási kötelezettségét:

- tájékoztatás a víziközmű-szolgáltató honlapján ([www.tettyeforrashaz.hu](http://www.tettyeforrashaz.hu));
- a felhasználók postaládájába kézbesített szórólapon;





- közterületen kihelyezett tájékoztató plakáton;
- helyi médiában való tájékoztatás (hírportálok, napilap, rádió, tv);
- érintett települési önkormányzat értesítése.

A tájékoztatás elmaradása esetén a víziközmű-szolgáltató az érintett felhasználó bejelentésére, a felhasználó előző évi fogyasztása alapján kiszámított, egy napi vízfogyasztása kétszeresének megfelelő mennyiségű – ivóvíz ellenértékével megegyező mértékű – kötbért fizet.

A kötbér a víziközmű-szolgáltató által vezetett folyószámlán kerül jóváírásra. Amennyiben a kötbér mértéke az 5000 forintot meghaladja, a felhasználó kérheti annak visszafizetését is, ha nincs lejárt esedékességű számlatartozása a víziközmű-szolgáltató felé.

### **V. 3. A szolgáltatott ivóvíz minősége**

A víziközmű-szolgáltató akkor felel meg a vízminőségi elvárásoknak, ha a vonatkozó jogszabály által meghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti, és a jogszabályokban (201/2001. (X. 25.) Kormányrendelet) előírtak szerint a meghatározott vizsgálati paraméterekre a meghatározott gyakorisággal ellenőrzi a víz minőségét.

Amennyiben az elvárt vízminőséghez viszonyítottan kedvezőtlen vízminőségi (termékminőségi) vizsgálati eredmény születik, az adott vízmű termelő és tároló/szállító kapacitásának kihasználásával, javító intézkedések bevezetése mellett a víziközmű-szolgáltatónak fenn kell tartani a szolgáltatás folyamatosságát, és egyben értesíteni kell az illetékes népegészségügyi szervet. Amennyiben a minőségi változás egészségügyi kockázatot jelent a felhasználókra nézve, az ivóvíz-szolgáltatás szüneteltetését (leállítását) az illetékes népegészségügyi szerv rendeli/rendelheti el.

A felhasználók egészségét veszélyeztető vízminőség-romlás esetén a víziközmű-szolgáltatónak a Baranya Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szervével történő egyeztetés alapján a vízminőség helyreállítása érdekében intézkednie, a víz fogyasztásának betiltását, vagy korlátozását kezdeményeznie, és erről a felhasználókat értesítenie kell. A víziközmű-szolgáltató vészhelyzeti terve alapján az eset súlyosságától függően, az adott helyzetnek megfelelő tájékoztatási formát, eszközt választva (közlemény sajtónak, sajtótájékoztató, plakát stb.) értesíti a felhasználókat a kialakult helyzetről és a szükséges tudnivalókról.

### **V. 4. Vízkészletek védelme**

A vízigények kielégítése érdekében a vízgazdálkodással szemben támasztott társadalmi elvárások, környezetvédelmi és közegészségügyi követelmények egyaránt megkívánják a vízkészletek mennyiségi és minőségi védelmét. A vízbázisok, a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízi létesítmények védelméről a 123/1997 (VII. 18.) számú, valamint a felszín alatti vizek védelmére vonatkozó 219/2004. (VII. 21.) számú Kormányrendelet rendelkezik.

Közcélú vízi létesítmény létesítéséhez, üzemeltetéséhez, vagy ilyen célt szolgáló vízhasználathoz, továbbá a jövőbeni ivóvízellátás célját szolgáló vízbázisok védelme érdekében védőidomot, védőterületet, védősávot kell kijelölni, melynek méretezése a hidrogeológiai adottságoktól, valamint a vízi létesítmény kapacitásától függ.

A védőidommal, védőterülettel, vagy védősávval érintett ingatlanok használatában a védelem érdekében elkerülhetetlenül szükséges a használati korlátozások bevezetése, mely vonatkozhat a vízi létesítmények közelében lévő felhasználókra is.

A víziközmű-szolgáltató víziközmű létesítményeinek üzemeltetésénél a fenti kormányrendeletekben foglaltak szerint jár el, és lehetőségei szerint a reá háruló vízbázis-védelmi feladatokat ellátja.

### **V. 5. A közcatornába beengedhető szennyvíz minősége**

A szennyvízelvezető törzshálózatba csak olyan összetételű szennyvíz, illetve szennyező anyag vezethető be, amely a 220/2004 (VII. 21.) Kormányrendeletben, valamint a 28/2004 (XII. 25.) KvVM rendeletben foglalt szabályozásnak, továbbá a hatóság határozatában előírtaknak megfelel.

Tilos az olyan szennyezőanyag-tartalmú szennyvíz, illetve szennyező anyag bevezetése (bebocsátása), amely



- a szennyvízelvezető műben dolgozók egészségét – munkakörük ellátásával összefüggésben – veszélyezteti, ezzel egészségkárosodást okoz vagy okozhat
- a szennyvízelvezető és - tisztító, valamint az iszapkezelő mű üzemserű (rendeltetésszerű) működését akadályozza, veszélyezteti, a műtárgyakat, berendezéseket rongálja, illetve rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná teszi
- a szennyvízelvezető és - tisztító műből kibocsátva környezetkárosodást, illetve a befogadó káros szennyezését okozhatja
- a szennyvíziszap környezetvédelmi követelményeknek megfelelő, biztonságos elhelyezését, lerakását, illetve felhasználását akadályozza.

A járási hivatal, a vízügyi, valamint a környezetvédelmi hatóság – mint az eljárásban közreműködő szakhatóság – állásfoglalására, megkeresésére figyelemmel a bebocsátót a szennyvízelvezető mű káros szennyezése esetén, illetve az ilyen szennyezés megelőzése érdekében a szennyvíz előzetes tisztításához szükséges berendezés létesítésére, korszerűsítésére vagy a meglévő berendezés megfelelő üzemeltetésére kötelezi.

A víziközmű-szolgáltató a szennyvízelvezető műbe bebocsátott szennyvíz mennyiségét és minőségét előzetes értesítés nélkül ellenőrizheti, amelyet a felhasználó nem akadályozhat. A helyszíni ellenőrzésről jegyzőkönyvet kell felvenni, amelyhez az ellenőrzött szervezet képviselője a meghatározott tények, bizonyítékok megjelölése mellett észrevételt tehet.

A 220/2004 (VII. 21.) Kormányrendelet alapján az önellenőrzésre kötelezett kibocsátónak az önellenőrzési tervet első alkalommal a kibocsátási engedély hatálybalépését követő 60 napon belül kell benyújtani, melyet legalább 5 évente felül kell vizsgálni. Az elfogadott önellenőrzési tervben meghatározott vizsgálatok elvégzését a víziközmű-szolgáltató a bebocsátó megrendelésére vállalhatja, melynek körülményeit vállalkozási keretszerződésben kell rögzíteni.

A víziközmű-szolgáltató jogosult ezen bebocsátók esetén is helyszíni ellenőrzéseket lefolytatni, amely a közcsatornába bebocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzésén túl kiterjed az önellenőrzési tervben rögzített feladatok ellenőrzésére is.

A víziközmű-szolgáltató az ellenőrzési eredmény alapján elkészíti és az ellenőrzött felhasználó részére is megküldi helyszíni vizsgálati szakvéleményét.

A felszíni vizek védelmének szabályairól szóló 220/2004 (VII. 21.) Kormányrendelet alapján a rendelet mellékletében foglalt, illetőleg a szennyvizet bebocsátó üzemre egyedileg megállapított határértéket túllépő felhasználót a víziközmű-szolgáltató a honlapján közzétett érvényes Egységárgyűjtemény alapján a határérték túllépése miatt fellépő többletköltségének és kárának megfizetésére jogosult kötelezni.

A gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózat üzemeltetője az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlapszintje feletti szifonszinttel rendelkező lefolyókba jutó szennyvíz károkozás nélküli elvezetését biztosítja. A fedlapszint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a felhasználó az ingatlan elöntés elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem beépítésével biztosítja.

Elválasztott rendszerű szennyvízelvezető műbe csapadékvizet, egyesített rendszerű szennyvízelvezető műbe a víznyelőn keresztül szennyvizet, továbbá elválasztott rendszer esetén a csapadékvíz-elvezető műbe szennyvizet juttatni tilos. Amennyiben elválasztott rendszerű szennyvízelvezető hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, a víziközmű-szolgáltató a jogellenes állapot megszüntető kétszeri felszólítás után jogosult a 6. melléklet szerint számított bevezetett csapadékvíz-mennyiség után kétszeres mértékű díjat kiszámlázni a bekötött ingatlan tulajdonosának.

## **V. 6. Csatornabírság**

A 220/2004 (VII. 21.) Kormányrendelet kimondja, hogy a mellékletében foglalt, illetőleg a szennyvizet bebocsátó üzemre egyedileg megállapított határértéket túllépő bebocsátót csatornabírság fizetésére kell kötelezni.



Amennyiben a víziközmű-szolgáltató az elvégzett ellenőrzés eredménye alapján káros csatornaszennyezést állapít meg, legkésőbb a tárgyévet követő év március 31-ig továbbítja az ügyben keletkezett valamennyi iratot és vizsgálati adatot a Baranya Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság részére a csatornabírság kiszabására.

## **V. 7. A tisztított szennyvíz minősége**

A szennyvíztisztító telepeken kezelt szennyvíz minőségével szemben támasztott követelményeket, valamint a kibocsátás engedélyezését és szabályozását létesítmény esetében a 220/2004 (VII. 21.) Kormányrendelet és a 28/2004 (XII. 25.) KvVM rendelet határozza meg. Emellett az illetékes vízügyi és környezetvédelmi szakhatóságok által az egyes szennyvíztisztító művekre vízjogi üzemeltetési engedélyben kiadott technológiai és egyedi határértékek is irányadók.

A szennyvízelvezető műbe csak olyan nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bocsátható be, amelyet az rendeltetésszerű használatlaltal elvezetni képes, és amelynek fogadására a szennyvíztisztító berendezést alkalmassá tették.

Amennyiben az önkontroll rendszer keretében, illetve a környezetvédelmi hatóság által elvégzett vizsgálatok a meghatározott határértékeknél magasabb értékeket mutatnak, akkor a Baranya Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság Igazgató-helyettesi Szervezet Területi Vízügyi Hatóság szennyvízbírság kiszabását rendelheti el. A víziközmű-szolgáltató a tisztított szennyvíz minőségében bekövetkezett hátrányos változás észlelésekor az okok felderítése és a minőségromlás megszüntetése érdekében köteles haladéktalanul intézkedni. A javító intézkedések megtétele mellett az adott szennyvíztisztító-telep tisztító, tároló és szállító kapacitásának felhasználásával a szolgáltatás folyamatos teljesítését biztosítani kell, és mindaddig nem lehet szüneteltetni, míg erről a környezetvédelmi hatóság nem határoz.

## **V. 8. Vízterhelési díj**

A környezetterhelési díjról szóló 2003. évi LXXXIX. törvény, valamint a vonatkozó jogi szabályozás értelmében vízterhelési díjfizetési kötelezettség azt a kibocsátót terheli, aki vízjogi engedélyezés alá tartozó tevékenységet végez. Vízterhelési díjat a felszíni vizeket terhelő, anyagok kibocsátása után kell fizetni. A vízterhelési díj áthárítható a szolgáltatást igénybe vevőkre. A törvény értelmében a szolgáltatás árán felül a terhelés arányában áthárítandó vízterhelési díjat a közcatornába kibocsátott szennyvíz mennyisége alapján kell meghatározni. A vízterhelési díj nem része a csatornadíjnak, ezért a víz- és csatornadíj számlán, önálló soron kerül feltüntetésre. A vízterhelési díjat a víziközmű-szolgáltató az állami költségvetés részére fizeti be.

## **V. 9. Házi szennyvízátemelők üzemeltetése**

A lakossági felhasználó háztartási szennyvizét a törzshálózatba juttató szivattyúnak, vákuumszelepnek és ezek műtárgyainak, szerelvényeinek (a továbbiakban: szennyvíz beemelő) működtetése, működőképességének és üzembiztonságának, üzemképes állapotának folyamatos fenntartása a víziközmű-szolgáltató feladata.

Ez a feladat a törzshálózatba háztartási szennyvizet juttató azon beemelőkre vonatkozik, amelyek a szennyvizet kényszeráramoltatású bekötővezetékén keresztül közvetlenül a szennyvízelvezető törzshálózatba juttatják. Társaságunk az ellátásbiztonságot veszélyeztető hibaelhárítások prioritásának figyelembe vételével, a házi szennyvízátemelők hibaelhárítását a bejelentéstől számított, nem több mint 16 órán belül megkezdi. Abban az esetben, ha a szennyvíz beemelő egység üzemképtelensége, üzemzavara, nem megfelelő, nem rendeltetésszerű csatornahasználat miatt következik be, úgy az elhárítás költségei a felhasználót terhelik.

A műszakilag elérhető szennyvízelvezető törzshálózathoz korábban csatlakozott és a felhasználó által kiépített szennyvíz beemelőik esetében az üzemeltetési feladat átvételekor a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó átadás-átvételi jegyzőkönyvet vesz fel, melyben rögzítik:

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



- a szivattyú vagy a vákuumszelep műtárgyon belüli elhelyezését, típusát, a gyártási évét (ha ismert), műszaki állapotát és az utolsó felújítás időpontját;
- a szennyvíz bekötővezetékhez, esetleg házi vízhálózatához csatlakozó szerelvények méretét, fajtáját;
- az energiaellátó vezeték csatlakozási pontjait, a beépített elektromos védelmi berendezések jellemző paramétereit;
- a helyszínen készült vázrajzokat;
- egyéb, az átadó vagy az átvevő által lényegesnek tartott megállapításokat.

A felhasználó által kiépített szennyvíz beemelő akkor kerül az ellátásért felelős tulajdonába, amikor a fő szerkezeti egység cseréje (új szivattyú, vákuumszelep, villamosvédelem/vezérlés vagy műtárgy beépítése) válik szükségessé, vagy megvalósul annak felhasználási helytől független energiaellátása.

A házi beemelő villamos csatlakoztatásával kapcsolatos elvárások:

- a villamos energia átadás-átvételi pontja az a pont, ahol a szolgáltató a házi beemelő működtetésére átveszi a villamos energiát, azaz a beemelő szivattyú motor és villamos védelmét szolgáló kapcsoló doboz, villamos megtáplálásának csatlakoztatási pontja;
- a beemelő szivattyú védelme érdekében a szivattyú teljesítményének megfelelő villamos zárlat- és motor védelem kiépítése szükséges kültéri villamos kapcsoló dobozban elhelyezve;
- a beemelő szivattyú meghibásodása esetén a villamos kapcsoló doboz fény és/vagy hang hibajelzéssel jelezze a felhasználónak a meghibásodást;
- a villamos kapcsoló dobozt úgy kell elhelyezni, hogy az a lehető legközelebb helyezkedjen el a beemelő aknához, de alkalmas legyen a meghibásodás jelzés észlelésére. Javasolt elhelyezési formák: nyárson, házfalon, oszlopon történő elhelyezés;
- a villamos kapcsolódoboz és a beemelő akna közötti villanyvezeték védőcsőben kell elhelyezni olyan módon, hogy a haszonvezeték ki- és befűzése utólagosan biztosított legyen.

Nem vehető át üzemeltetésre az átemelő, ha:

- a beemelő fedlapja hiányzik, vagy állapota olyan, ami személyi terhelés hatására beszakadhat;
- a beemelő szemmel láthatólag szilárdságtanilag nem állékony, bármikor összedőlhet, beomolhat;
- a beemelő nem vízzáró, illetve abba csapadékvíz vezetnek, vagy annak terepszinten történő befolyása lehetséges;
- a beemelő villamosenergia-ellátása, villamos berendezése baleset- és/vagy életveszélyes;
- a beemelő bármely fődarabja hiányzik vagy működésképtelen, beleértve a gépészeti, villamos berendezési és szerkezeti elemeket.



## **VI. VÍZMÉRŐK LEOLVASÁSA, CSERÉJE**

A vízmérővel ellátott felhasználási helyeken a szolgáltatás mérésének, elszámolásának alapja a hiteles vízmérőn leolvasott érték. A vízmérők leolvasását a víziközmű-szolgáltató végzi, amely évente lehetőség szerint kétszer, de legalább egyszer köteles leolvasni a nyilvántartásában szereplő bekötési és mellékvízmérőket. A víziközmű-szolgáltató bármikor jogosult a leolvasási ciklus megváltoztatására.

A leolvasást a víziközmű-szolgáltató munkatársai vagy alvállalkozója végzik, akik fényképes azonosító igazolvánnyal rendelkeznek. Az adatok helyszíni rögzítésére kézi adatrögzítő (vagy vízmérőleolvasó-lista) szolgál, amely tartalmazza a mérőhelyre vonatkozó aktuális információkat, leolvasott felhasználási értékeket és a leolvasás időpontját.

A kiugróan magas – a megelőző időszak 12 havi átlagfogyasztás kétszeres értékénél nagyobb, de 10 köbméternél nem kisebb – fogyasztásról a víziközmű-szolgáltató a felhasználót, vagy (amennyiben a felhasználó a leolvasáskor nem tartózkodik a helyszínen) a felhasználó(k) képviselőjét a leolvasással egyidejűleg vagy azt követő 15 napon belül írásban tájékoztatja. A tájékoztatás megtörténtét kétség esetén a víziközmű-szolgáltató bizonyítja.

A fent ismertetett leolvasásokon kívül pl. mérőcserénél és a mérő, illetve szolgáltatás ellenőrzésénél is leolvassa a víziközmű-szolgáltató a vízmérőket.

Felhasználó-változás esetén a felhasználó kérésére és költségére a víziközmű-szolgáltató soron kívül leolvassa a vízmérőket. A bekötési mérő leolvasása díjmentes, a mellékvízmérő soron kívüli leolvasásának díját a víziközmű-szolgáltató honlapján közzétett érvényes Egységárgyűjteménye tartalmazza.

A felhasználónak lehetősége van évi többszöri – negyedévente történő – leolvasást kérelmezni.

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

### **VI. 1. A vízmérő leolvasás menete**

#### **VI. 1. 1. A felhasználó által végzett rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai**

A felhasználó vagy megbízottja a saját maga által végzett leolvasás során a megállapított mérőállást

- telefonon;
- személyesen az ügyfélszolgálaton;
- faxon;
- levélben, e-mailben;
- elektronikus ügyfélszolgálaton;
- jelentheti be/küldheti meg.

A felhasználó által közölt mérőállást a víziközmű-szolgáltató évente csak egy alkalommal köteles figyelembe venni az előre ütemezett időszakai számlázásában, ha a közölt adat a felhasználási hely leolvasási időszakában érkezett.

Amennyiben a felhasználó rögzített havi átlagfogyasztásának mennyisége 0 köbméter, abban az esetben lehetősége van kéthavonta mérőállást bejelenteni, amely alapján a víziközmű-szolgáltató elszámoló számlát készít. A felhasználó köteles a felhasználási hely ellenőrzése és leolvasása érdekében legalább évente egy alkalommal a leolvasási időszakában a víziközmű-szolgáltató munkatársának a felhasználási hely hozzáférhetőségét biztosítani.

#### **VI. 1. 2. Víziközmű-szolgáltató által kezelt mérőkapcsolattal rendelkező felhasználási helyek**

- A víziközmű-szolgáltató által nyilvántartott mellékvízmérőkkel rendelkező épületekben a víziközmű-szolgáltató a leolvasás esedékessége szerinti hónapban plakát kihelyezésével legalább 3 nappal előre kiértesíti a felhasználókat a leolvasás várható időpontjáról.

- Amennyiben a víziközmű-szolgáltató az előzetesen jelzett időpontban nem tudta rögzíteni a mérőállást, értesítést hagy a felhasználási helyen (levélszekrényben vagy egyéb fellelhető helyen). Az értesítésben felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének időpontjára, annak nem megfelelőse esetén az időpont egyeztetés lehetőségére (azzal, hogy a leolvasásra munkanapon legalább 20 óráig lehetőséget biztosít), a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségeire és a leolvasás legkésőbbi időpontjára.
- Ha az ismételt leolvasás is eredménytelen és a felhasználó sem jelentett be fogyasztásmérő állást, a víziközmű-szolgáltató az ivóvíz- és szennyvíz mennyiséget számítással, a leolvasás második megkísérlésének napját megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg. Továbbá tértivevényes levélben vagy egyéb igazolható módon felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás legfeljebb 2 hónapon belüli ismételt elvégzésének várható idejére, 5 napos időtartam megjelölésével. Az időpont-egyeztetési lehetőség során választható leolvasási időpontból 2 napra vonatkozóan 7 órától 20 óráig terjedő időtartamot is kell tartalmaznia.
- Amennyiben a felhasználó nem ért egyet a víziközmű-szolgáltató által rögzített mérőállás-adattal, elszámolásonként egy alkalommal lehetősége van díjmentesen ellenőrző leolvasást kérni a víziközmű-szolgáltatótól. Ha az ellenőrző leolvasás során kiderül, hogy a leolvasott adat helyes volt, akkor a víziközmű-szolgáltató a kiszállási díjat a mindenkori érvényes Egységárgyűjtemény alapján kiszámálzza a felhasználónak.
- A mellékvízmérők leolvasásával egy időben a víziközmű-szolgáltató a kapcsolódó bekötési vízmérők leolvasását is elvégzi.

### VI. 1. 3. Nem mérőkapcsolatos bekötési vízmérőhelyek kezelése

- Amennyiben a víziközmű-szolgáltató az előzetesen jelzett időpontban nem tudta rögzíteni a mérőállást, értesítést hagy a levélszekrényben vagy egyéb fellelhető helyen, a felhasználási helyen. Az értesítésben felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének időpontjáról, annak nem megfelelőse esetén az időpont egyeztetés lehetőségére azzal, hogy a leolvasásra munkanapon legalább 20 óráig lehetőséget biztosít, a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségeire és a leolvasás legkésőbbi időpontjára.
- Ha az ismételt leolvasás is eredménytelen, és a felhasználó sem jelentett be fogyasztásmérő állást, a víziközmű-szolgáltató az ivóvíz- és szennyvíz mennyiséget számítással, a leolvasás második megkísérlésének napját megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg. Továbbá tértivevényes levélben vagy egyéb igazolható módon felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás legfeljebb 2 hónapon belüli ismételt elvégzésének várható idejére, 5 napos időtartam megjelölésével. Az időpont-egyeztetési lehetőség során választható leolvasási időpontból két napra vonatkozóan 7 órától 20 óráig terjedő időtartamot is kell tartalmaznia.
- Ha a felhasználó nem ért egyet a víziközmű-szolgáltató által rögzített mérőállás-adattal, elszámolásonként lehetősége van ellenőrző leolvasást kérni. Ha az ellenőrző leolvasás során kiderül, hogy a leolvasott adat helyes volt, akkor a víziközmű-szolgáltató a kiszállási díjat a mindenkori érvényes Egységárgyűjtemény alapján kiszámálzza a felhasználónak.

### VI. 2. Pontossági vizsgálat

A felhasználó vagy a víziközmű-szolgáltató kezdeményezheti a fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését, és ha indokolt, független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát.

A vízmérőt a felhasználó, vagy képviselőjének jelenlétében a víziközmű-szolgáltató szakemberei kiszereleik és zárt számozott szerelési zárral, valamint adattal ellátott ládában elhelyezik, amelyről a víziközmű-szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel. A vizsgálat időpontjáról a víziközmű-szolgáltató a felhasználót írásban értesíti.

A láda felnyitása és a pontossági vizsgálat a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (MKEH) – korábban OMH – által akkreditált laboratóriumban végezhető el, melynek eredményéről a mérési jegyzőkönyv egy példányával a felhasználó írásbeli értesítést kap.



Az 58/2013 (II. 27.) Korm. rendelet 64.§ (4) bekezdése szerint a felhasználó és az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő, elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő hitelesítéséről, az általa kezdeményezett rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni. Ha ezzel a költségek megelőlegezése mellett a víziközmű-szolgáltatót bízza meg, a szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg. A víziközmű-szolgáltató a rendkívüli vizsgálat időtartamára a hiteles mellékvízmérőt ingyenes cserekészülékkel biztosítja.

Az ellenőrző vizsgálat végrehajtását az érintett felhasználó és a víziközmű-szolgáltató távolléte nem akadályozza.

Ha a felhasználó vitatja a pontossági vizsgálat eredményét, lehetősége van MKEH szerkezeti vizsgálatot kezdeményezni.

#### VI. 2. 1. Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának megrendelése

A felhasználónak a pontossági vizsgálatot írásban kell megrendelnie. Ezt követően a víziközmű-szolgáltató tájékoztatja a felhasználót a vizsgálat várható költségeiről, a költségviselés szabályairól és a vízmérő kiszerezésének időpontjáról.

#### VI. 2. 2. Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának fizetési feltételei

A felhasználó vállalja, hogy a víziközmű-szolgáltató honlapján közzétett érvényes Egységárgyűjteményében szereplő pontossági vizsgálat díját megelőlegezi. Amennyiben a vízmérő a hatósági vizsgálat során megfelel a hatályos pontossági követelményeknek, azaz „megfelelő” minősítést kap, a vizsgálat költsége a felhasználót terheli. Ellenkező esetben, azaz ha a mérő nem felelt meg a vizsgálati követelményeknek, a víziközmű-szolgáltató kötelezettséget vállal az előzetesen befizetett díj visszafizetésére.

#### VI. 2. 3. Mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő pontossági vizsgálatának megrendelése

Az elkülönített vízhasználónak a pontossági vizsgálatot írásban kell megrendelnie. Ezt követően a víziközmű-szolgáltató tájékoztatja az elkülönített vízhasználót a vizsgálat várható költségeiről, a költségviselés szabályairól és a vízmérő kiszerezésének időpontjáról.

#### VI. 2. 4. Mellékszolgáltatási szerződésalapjául szolgáló mellékvízmérő pontossági vizsgálatának fizetési feltételei

Az elkülönített vízhasználó vállalja, hogy a víziközmű-szolgáltató honlapján és az ügyfélszolgálati irodában közzétett érvényes Egységárgyűjteményében szereplő pontossági vizsgálat díját megelőlegezi. Amennyiben a vízmérő a hatósági vizsgálat során megfelel a hatályos pontossági követelményeknek, azaz „megfelelő” minősítést kap, a vizsgálat költsége az elkülönített vízhasználót terheli. Ellenkező esetben, azaz ha a mérő nem felelt meg a vizsgálati követelményeknek, a víziközmű-szolgáltató kötelezettséget vállal az előzetesen befizetett díj visszafizetésére.

Ha a mérő nem felelt meg a víziközmű-szolgáltató által jutott az elkülönített vízhasználó tulajdonába, vagy annak garanciája lejárt, lehetőség van a vizsgálat egyidejűleg az elkülönített vízhasználó helyszíni kérése alapján a vízmérő cseréjére, a víziközmű-szolgáltató díjtételei szerinti díjszabással.

#### VI. 2. 5. Pontossági vizsgálat eredmények következményei

Ha az ellenőrző vizsgálaton a fogyasztásmérő a pontossági követelményeknek nem felelt meg, a hibát a felülvizsgálat kérésének időpontját megelőző utolsó számlázástól kell számítani.



### VI. 3. Vízmérőcsere

#### VI. 3. 1. A bekötési vízmérők cseréjének rendje, gyakorisága

A bekötési vízmérők 4 évente esedékes cseréjéről és hitelesítéséről a víziközmű-szolgáltató tervezett vízmérőcserék keretében köteles gondoskodni. A bekötési vízmérő a hitelesítést követő 4. év december 31. napjáig hiteles, függetlenül a beszerelés napjától.

Az előírások szerint végzett, tervezett vízmérőcserék mellett esetenként rendkívüli vízmérőcsere is szükséges lehet (pl. meghibásodás a felhasználónak felróható okokból, rongálás miatt, sérült vagy hiányzó vízmérő hitelesítési bélyegzés, illetve beszerelési zár, a felhasználó megrendelésére végzett mérőcsere), melynek díja a bekötési vízmérőn nyilvántartott felhasználót terheli.

Ha a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A víziközmű-szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a cseréről a mérő tulajdonosa haladéktalanul köteles gondoskodni. Ha az ellenőrzés eredménye azt állapítja meg, hogy a mérő nem hibás, abban az esetben a szakszerűségi vizsgálat díját és a helyszínelési költséget viseli a felhasználó, rendkívüli mérőcserére nincs szükség.

A tervezett vízmérőcsere elvégzése a víziközmű-szolgáltató (illetve az általa igénybevett alvállalkozó) feladata, amely költségeinek viselése is a víziközmű-szolgáltatót terheli. Továbbá a víziközmű-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.

#### VI. 3. 2. A bekötési vízmérőcserék végrehajtása és feldolgozása

A víziközmű-szolgáltató a fogyasztásmérő cseréjét megelőzően legalább 15 nappal köteles a felhasználót a munkavégzés időpontjáról tértivevényes levélben vagy egyéb igazolható módon értesíteni. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét az időpont-egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy a cserére legalább munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít.

A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltató által megküldött értesítésben megjelölt, vagy a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést lehetővé tenni.

A cserét követően írásban rögzíteni kell:

- a fogyasztásmérő cseréjének okát;
- a csere dátumát;
- a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő adatait (típus, gyári szám, átmérő, a hitelesítés vagy kalibrálás dátuma) és mérőállását, állapotát;
- a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő védelmi eszköz, eszközök azonosítóját;
- távleolvasás esetén a fogyasztásmérőhöz telepített eszköz azonosítóját;
- a felhasználó vagy képviselője, illetve a víziközmű-szolgáltató képviselőjének olvasható nevét és aláírását.

A vízmérő kiszerelésekor a víziközmű-szolgáltató munkatársa a fenti tartalommal jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy példányát a felhasználó részére átadja.

A plombák darabszámát, azonosítóját és a plomba vagy a záró bélyeg sérült vagy sérülésmentes állapotának tényét a fogyasztásmérő felszerelésekor vagy cseréjekor jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

A fogyasztásmérők és a leszerelésüket megakadályozó zárok sértetlen megőrzéséért és védelméért a felhasználó felelős, és a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá hitelesítésének költségeit köteles a víziközmű-szolgáltatónak megtéríteni.





A vízmérőcsere időszakára kiterjedő időszakos szolgáltatás-szüneteltetés előtt a víziközmű-szolgáltató tájékoztatja a felhasználót az időszakos vízhiányról.

A vízmérőcsere követően 8 napig a víziközmű-szolgáltató a vízmérőt kiszerezéskori állapotában megőrzi.

Amennyiben a vízmérőcsere a víziközmű-szolgáltató a hitelesítési időn belül a felhasználónak felróható okból nem tudja elvégezni, a nyilvántartásban a mérő kivezetésre kerül, és az előző, még hitelesen mért egy év átlagfogyasztásának megfelelő átlagmennyiséget számláz a felhasználási helyre mindaddig, amíg a mérőcsere meg nem történik, amelyről a felhasználó értesítést kap.

### VI. 3. 3. Mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő és telki vízmérő cseréje

A mellékvízmérő az elkülönített vízhasználó tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, egyedi számlázás alapjául szolgáló mellékvízmérők esetén a jogszabályban előírt 8 évenkénti hitelesítéséről, a 4. 4. számú mellékletben előírtaknak megfelelő cseréjéről az elkülönített vízhasználónak (mellékvízmérő tulajdonosának) kell gondoskodnia. Ha a közszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő hitelesítését (az arról való gondoskodást) az elkülönített vízhasználó elmulasztja, akkor szerződésszegést követ el.

Az elkülönített vízhasználó mellékmérőjével kapcsolatos hitelesítési kötelezettségére a lejáratú évben legkésőbb október 31-ig térítvevény-szolgáltatással feladott levélben vagy egyéb igazolható módon felhívja az elkülönített vízhasználót a szolgáltató a csere vagy az újrahitelesítés szükségességére és az ezzel összefüggő teendőkre.

Az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő, locsolási vízmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni. Amennyiben ezzel a költségek megelőlegezése mellett a víziközmű-szolgáltatót bízza meg, a szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg. Ebben az esetben a víziközmű-szolgáltató az alábbi díjtételeket számlázza:

- anyagdíj;
- vízmérő díja;
- munka díja;
- kiszállás költsége.

A szolgáltató által alkalmazott díjtételek a honlapon és az ügyfélszolgálati irodában közzétett érvényes Egységárgyűjteményben találhatóak.

A víziközmű-szolgáltató (vagy az általa igénybe vett alvállalkozó) a felhasználó megrendelésére és költségére a mellékmérő cseréjét elvégzi, de a felhasználó más (arra jogosult) vállalkozást is megbízhat a cserével.

A fenti szabályok megfelelően alkalmazandók a felhasználó tulajdonában álló telki vízmérőre is.

### VI. 3. 4. Mérőhelyek szakszerűségi vizsgálata

A víziközmű-szolgáltató a felhasználó megrendelésére és költségére köteles a mérőhely szakszerűségi vizsgálatát és szerelési zárrakkal való ellátását elvégezni (például mellékvízmérő-csere, új mérőhely kialakítása, átépítése és nyilvántartásba vétele esetén). A munkavégzés során a 4.4. mellékletben szereplő előírások, ajánlások ellenőrzésére is sor kerül és a víziközmű-szolgáltató a mellékletben rögzítettek megfelelése esetén veszi nyilvántartásába a vízmérőt.

A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatónak az ellenőrzéssel, plombálással, valamint a mellékmérő átvételével kapcsolatban felmerült költségeket megtéríteni. Ebben az esetben a szolgáltató az alábbi díjtételeket számlázza:

- anyagdíj;
- munka díja.



A szolgáltatás díjáról részletes információt a víziközmű-szolgáltató honlapján, vagy ügyfélszolgálati irodában kaphat az igénylő.

#### VI. 3. 5. Lejárt hitelességű mérőkre vonatkozó eljárási rend

##### **Lejárt hitelességű, mellékszolgáltatási szerződés alapján szolgáló mellékvízmérők**

Lejárt hitelességű mellékvízmérők esetében a víziközmű-szolgáltatóval kötött mellékszolgáltatási szerződés automatikusan megszűnik. A lejárt hitelességű mellékvízmérőket a megelőző, még hitelesen mért év utolsó napjára becsült mérőállás rögzítésével (és záró elszámolás készítésével) a víziközmű-szolgáltató kivezeti nyilvántartásából.

Kivétel, ha a felhasználó a lejárató év utolsó napjáig gondoskodott a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről, de a víziközmű-szolgáltató a megrendelést még nem teljesítette; ebben az esetben az érintett elkülönített felhasználói helyre az utolsó hitelesen mért egy év átlagfogyasztása alapján megállapított átlagmennyiség alapján állít ki számlát addig, amíg a mérőcsere meg nem valósul és a fogyasztást újra hiteles vízmérő rögzíti.

A víziközmű-szolgáltató a lejárt hitelességű mellékvízmérő tulajdonosa mellett társasház/lakásszövetkezet esetében a közös/lakásszövetkezeti képviselőt is értesíti az általa kezelt, az előző év végén lejárt hitelességű mellékvízmérős felhasználási helyekről.

Amennyiben a hitelességi idő lejártát követően történik a mellékvízmérő-csere és szakszerűségi vizsgálat megrendelése, a szolgáltató a megfelelő dokumentumokkal nyilvántartásba veszi az új mellékvízmérőt, és a továbbiakban a hiteles mellékmérőre, a leolvasott mérőállások alapján számlázza a fogyasztást, ha a mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének minden szükséges feltétele fennáll.

##### **Lejárt hitelességű bekötési vízmérők**

A lejárt hitelességű bekötési vízmérőket a megelőző, még hitelesen mért év utolsó napjára becsült mérőállás rögzítésével a víziközmű-szolgáltató kivezeti nyilvántartásából. A szolgáltató a megállapított december 31-i mérőállás alapján elszámoló számlát állít ki, majd mindaddig az előző, hitelesen mért egy év átlagfogyasztása alapján megállapított átlagmennyiséget számláz a felhasználási helyre, amíg a mérőcsere meg nem valósul és a fogyasztást újra hiteles vízmérő rögzíti.

#### VI.3.6. Csatlakozó ivóvízhálózat a házi ivóvízhálózat és a házi szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzése és karbantartása

A felhasználó köteles kéthetente a rendszeres ellenőrzést és karbantartást (tisztán tartás) elvégezni, illetve a megfelelő műszaki állapot fenntartása érdekében szükséges karbantartási munkákat elvégezni/elvégeztetni. Amennyiben a vízmérő ellenőrzésekor a felhasználó a szokásos fogyasztásnál indokolatlan mértékben eltérő fogyasztást, vagy a csillagkerék folyamatosan mozgó állapotát tapasztalja, köteles meggyőződni arról, hogy a felhasználási helyen található valamennyi kifolyó elzárt állapota mellett számol-e a mérő számlálója. Amennyiben igen, úgy a házi ivóvízhálózaton vízfolyás feltételezhető, amelynek okát meghibásodásként kezelve köteles a mérőállás megjelölésével a víziközmű-szolgáltató felé történő bejelentésről és a javításról haladéktalanul gondoskodni.

A szolgáltató a bejelentést követő 5 napon belül helyszíni ellenőrzést kezdeményez. Amennyiben a helyszíni ellenőrzés lefolytatásában a felhasználó nem működik együtt, abban az esetben kötbéreként a teljes ivóvíz- és szennyvízmennyiség kiszámlázásra kerül.



## VII. SZÁMLÁZÁS

### VII. 1. A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere

Az ivóvízellátás és a szennyvízelvezetés, - tisztítás a hatósági áras szolgáltatások körébe tartozik. A víziközmű-szolgáltatás hatósági díjainak megállapításáról a Vksztv. rendelkezik. A közműves ivóvízellátás, valamint a közműves szennyvízelvezetés és -kezelés díját a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter rendeletben állapítja meg. A Vksztv. meghatározta a díjképzés elveit úgy, hogy az első díjmegállapításig átmeneti rendelkezések élnek. Az átmeneti időszak rendelkezéseit egészítette ki a rezsi-csökkentésről szóló törvény (2013. évi LIV. törvény). A miniszteri rendelet hatálybalépéséig a közműves ivóvízellátás, valamint a közműves szennyvízelvezetés és -kezelés díját az önkormányzat helyi rendeletben határozta meg.

A területileg illetékes önkormányzat képviselőtestülete árhatósági jogkörében eljárva, külön önkormányzati rendeletben határozza meg a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatásért fizetendő díjakat.

Amennyiben az árváltozás időpontja nem esik egybe a vízmérő leolvasással, a fogyasztást arányosítással kell megállapítani az árváltozás előtti és utáni időszakra.

A víziközmű-szolgáltatással kapcsolatosan alkalmazott hatályos közszolgáltatási díjakat a víziközmű-szolgáltató honlapján településenként teszi közzé.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vksztv.) 2. § 15. pontjában meghatározott lakossági felhasználók részére, valamint a Vksztv. 64. § (4) bekezdésében meghatározott körben lakossági díjon elszámolt felhasználásra, a Vksztv. 2. § 24. pontjában meghatározott víziközmű-szolgáltatás tekintetében a számlában meghatározott fizetendő szolgáltatási egységre jutó összeg (beleértve az alapdíjat) 2013. július 1-jét követő időszakban teljesített szolgáltatás vonatkozásában nem haladhatja meg a 2013. január 31-én jogszzerűen alkalmazott díjtételek és egyéb számlaelemek alapján, ugyanazon feltételekkel számított összeg 90%-át.

A tényleges felhasználási adatok ismeretében, lakossági díjon kell elszámolni:

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

A víziközmű-szolgáltatás díját alapdíjből és fogyasztással arányos díjból álló kéttényezős díjként kell megállapítani.

Az alapdíj összegének meghatározásakor a fogyasztásmérő berendezések átfolyási átmérője szerint különbséget kell tenni.

Ha a közműves szennyvízelvezetés és - tisztítás igénybevételét szennyvízmenyiség-mérő rögzíti, a szennyvízalapdíj e mérő névleges kapacitásához kötött. A szennyvízmérő nélküli szennyvízalapdíj viszonyítási alapja a vízmérő átfolyási átmérője.

### VII. 2. Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával a víziközmű-szolgáltató felhasználónként (ide értve a mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználót is) és felhasználási helyenként, időszakonként, alap- és egyéb szolgáltatásairól számlát állít ki.

Ha az elszámolás időszaka a két hónapot meghaladja, a víziközmű-szolgáltató jogosult részszámlát kibocsátani. A víziközmű-szolgáltató az évi egy elszámoló számla mellett évi legalább 3, legfeljebb 11 részszámlát bocsát ki. A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

Ha a felhasználó/mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználó a számla tartalmát vitatja, a víziközmű-szolgáltatónál kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére akkor van halasztó hatálya, ha azt a lakossági felhasználó a fizetési határidő lejártát megelőzően közölte, és a számlán feltüntetett mennyiség alapján számított havi fogyasztás az előző 12 hónap havi átlagfogyasztásának



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

Ha a víziközmű-szolgáltató a kifogást elutasítja, a felhasználó a halasztó hatályú fizetési kötelezettségének legkésőbb az elutasítás kézhezvételétől számított 8. napon tesz eleget. Ha a kifogásnak helyt ad, a visszatérítésre a VII.5. pontban írtak szerint jár el a víziközmű-szolgáltató.

### **VII. 3. Számlatípusok**

#### **Elszámoló számla**

A víziközmű-szolgáltató nyilvántartásában szereplő hiteles vízmérővel rendelkező felhasználó (elkülönített vízhasználó) részére a leolvasott vagy a felhasználó által közölt mérőállás szerint készített számla, amely tartalmazza az adott elszámolási időszakban keletkezett rész- és becsült számlák levonását is.

#### **Átalány számla**

Bekötési vízmérővel nem rendelkező felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltató nyilvántartásában szereplő felhasználó részére az 58/2013. (II. 27.) kormányrendelet 8. számú mellékletében meghatározott átalánymennyiségek alkalmazásával, a víziközmű-szolgáltató által elvégzett átalány felmérés alapján kéthavonta elkészített számla.

#### **Becsült számla**

Leolvasási adatok hiányában készülő számla, mely tartalmazza az elszámolási időszakban keletkezett részszámlák levonását is. A becsült számla a víziközmű-szolgáltató által végzett soron következő leolvasás alkalmával rögzített adatok alapján elszámolásra kerül. A becsült számla értékének meghatározása az utolsó leolvasást megelőző 365 nap fogyasztásának átlaga alapján történik.

#### **Részszámla**

Az elszámolások között készülő számla. A víziközmű-szolgáltató évente egy alkalommal generálja a részszámla mennyiségét az előző egy év fogyasztásának az átlaga alapján.

#### **Helyesbítő számla**

A megelőző időszakokra vonatkozó módosító számla, mely tartalmazza az eredeti és a módosított tételeket, valamint a különbözetet.

#### **Stornó számla**

Egy előzőleg kibocsátott számla minden adatának törlése. Abban az esetben alkalmazható, ha a teljesítés meghiúsul, vagy ha adóalapot, adót nem érintő változtatást kell végrehajtani a számlán.

#### **Egyéb számla**

A víziközmű-szolgáltató alapszolgáltatásain (ivóvíz-szolgáltatás, szennyvízelvezetés és - tisztítás) kívül igénybe vett tevékenységeiről a víziközmű-szolgáltató honlapján közzétett érvényes Egységárgyűjteménye, illetve a vonatkozó szerződések, megállapodások alapján kiállított számla.

#### **E-számla**

Elektronikus formában kiállított, a hagyományos papír alapúval egyenértékű, de nem papíralapú számla. Az áfa-törvényben meghatározott tartalommal bír, egy eredeti példányban készül, eredetét és tartalma sértetlenségét fokozott biztonságú elektronikus aláírás és időbélyegző biztosítja.

### **VII. 4. Számlakézésítés**

A víziközmű-szolgáltató a fizetési határidő lejártát legalább 8 nappal megelőzően a felhasználó részére eljuttatja a számláit.

A felhasználó és a víziközmű-szolgáltató megállapodása alapján a számla elektronikus úton is kiállítható és eljuttatható a címzetthez.



## VII. 5. A számlakiegyenlítés módjai

### **Pénztári befizetés**

Ha a felhasználó a számlát a víziközmű-szolgáltató pénztárában kívánja kiegyenlíteni, akkor a pénztáros a készpénz átvételét bevételi pénztárbizonylat, bankkártyás fizetés esetén banknapló kiállításával köteles igazolni. A felhasználó csak a víziközmű-szolgáltató által már számlázott szolgáltatások díjait rendezheti a pénztárban.

### **Készpénzátutalási megbízás (csekk)**

A felhasználó a számla ellenértékét rendezheti postai úton történő befizetéssel, a számlához mellékelte készpénzátutalási megbízás felhasználásával.

### **Folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő fizetés (csoportos beszedés)**

A folyószámláról történő beszédésre a számlavezető pénzügyintézeténél adhat megbízást a felhasználó.

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 víziközmű-szolgáltatót a megbízási szerződés megkötéséről vagy módosításáról, a víziközmű-szolgáltató a felhasználót készpénzátutalási megbízással fizetőnek tekinti.

Ha a számlázás megkezdéséig a felhasználó, vagy a pénzügyintézet nem értesíti a víziközmű-szolgáltatót a megbízási szerződés megszűnéséről vagy felfüggesztéséről, illetve arról, hogy 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 megbízás módosítása – új felhatalmazás – nélkül és az erről szóló pénzügyintézeti értesítés megküldéséig a víziközmű-szolgáltatónak nincs jogosultsága másik vagy új felhasználási hely esedékes számláit a pénzügyintézethez beszédésre benyújtani.

A víziközmű-szolgáltató egy alkalommal kísérli meg a felhasználó folyószámlájáról a szolgáltatás ellenértékének beszédését. A nem teljesített megbízások esetén a felhasználó köteles egyéb módon gondoskodni a befizetéséről.

### **Banki átutalás**

Ez esetben a számlakiegyenlítést a felhasználó kezdeményezi pénzügyintézetének utasításával.

### **Azonnali beszédési megbízás**

A nem lakossági felhasználóval a víziközmű-szolgáltató külön megállapodást köt, amelyet mindkét fél eljuttat saját pénzügyintézetének. A díjkiegyenlítést a víziközmű-szolgáltató kezdeményezi saját bankjánál.

A víziközmű-szolgáltató a felhasználó indokolt kérésére, az általa megjelölt határnapra az (1) bekezdésben meghatározottakon túl elszámoló számlát, valamint a közszolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki. Ha a felhasználó számára visszatérítés jár, ide értve a felhasználót megillető késedelmi kamatot, azt a víziközmű-szolgáltató az elszámoló számla vagy végszámla kiállítását követő 8 napon belül készpénz-fizetés vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalás útján teljesíti.

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



## VII. 6. A bekötési és mellékvízmérők elszámolási módjai

Az 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 víziközmű-szolgáltatónak megfizetni.

### Elszámolás csak a bekötési vízmérőn

A szolgáltató csak a társasház bekötési mérőjére készít számlát, amelyet a Társasház egy összegben rendez a víziközmű-szolgáltató felé. A teljes fogyasztás és a díj Társasházon belüli felosztása, beszedése Társasház belső döntése. A szolgáltató kizárólag a Társasházzal áll szerződéses viszonyban. Amennyiben a bekötési mérő utáni, elkülönített vízhasználatot mérő, de nem hitelesített mellékmérők kerülnek felszerelésre, azok csak a belső költségmegosztást segítik elő, a bekötési mérő mögötti elkülönített felhasználói helyeket a szolgáltató nem tartja nyilván.

### Csak a mellékvízmérőkön való – teljes mérősítés szerinti elszámolás

A víziközmű-szolgáltatásért fizetendő díj elszámolásának alapja a mellékvízmérőkön mért fogyasztás, amennyiben a bekötési vízmérő mögött az elkülönített vízhasználók elkülönített felhasználói helye és más vízvételi helyek kizárólag hiteles (plombával vagy záró bélyeggel ellátott) mellékvízmérőkkel felszereltek és az elkülönített vízhasználók hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkeznek, és a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízvesztesség vagy elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.

Ezen elszámolási módra való áttérést az érintett mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező, elkülönített vízhasználók kérhetik, amit a víziközmű-szolgáltató a jogszabályi feltételeknek való megfelelés esetén teljesít, és megállapodásban rögzít.

A kérelemben:

- egy adott bekötési vízmérőhöz tartozó mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználók teljes bizonyító erejű magánokiratban közlik a szolgáltatóval a képviselőjükben eljáró személy nevét, ha az nem a bekötési vízmérő szerinti felhasználó;
- a képviselő a csatlakozó hálózati szakasz megvalósulási állapotáról készített épületgépészeti tervet a 4.4. számú mellékletben meghatározott tartalommal és formában a víziközmű-szolgáltató rendelkezésére bocsátja;
- a képviselő közli a szolgáltatóval, hogy a mellékvízmérők és a bekötési vízmérő egyidejű leolvasására – a szolgáltató gyakorlatával összhangban – rendszeresen mely időpontban kerüljön sor.

2014. december 11-től az elfogadott mérési hiba nagysága a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett szolgáltatási területen +/- 5%.

. Amennyiben az ellenőrzés során megállapítást nyer, hogy a jogszabályi feltételeknek nem felel meg a lakóközösség, és a lakóközösség újabb igénybejelentést tesz mellékmérők szerinti elszámolásra, a víziközmű-szolgáltató az Egységárgyűjteményében meghatározott ellenőrzési díjat számít fel.

•

Amennyiben egy adott elszámolás alkalmával a bekötési vízmérő, illetve az elkülönített vízhasználati helyek összesített fogyasztásának különbözete meghaladja az 5 százalékot, a víziközmű-szolgáltató a saját költségén, soron kívül ellenőrzést tart a leolvasási adat keletkezését követő 30 napon belül.



Amennyiben az ellenőrzés megállapítja, hogy a mérési különbözetet méretlen vízvételezés okozta, a bekötési vízmérő és a mellékvízmérőkön mért fogyasztás különbözeti mennyiségének megfizetése, valamint az ellenőrzés költségei az érintett mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező vízhasználókat – eltérő megállapodás hiányában – egyetemlegesen terhelik.

Amennyiben az ellenőrzés rendellenességet nem tár fel, abban az esetben a víziközmű-szolgáltató az 5% feletti különbözet mértékét terheli rá/írja jóvá a bekötési vízmérőn.

## **VII. 7. Hibás mérés elszámolása**

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

A hibás mérés időtartama:

- ha a meghibásodás tényleges időpontja megállapítható, a meghibásodás időpontjától az új fogyasztásmérő felszerelésének időpontjáig terjedő időtartam;
- ha a meghibásodás tényleges időpontja nem állapítható meg, a felek által közösen, becsléssel megállapított időtartam, vagy
- az előző pont szerinti megállapodás hiányában az utolsó mérőleolvasásától a hibás mérés bejelentésének időpontjáig eltelt időszak, de legfeljebb 12 hónap.

Ha a hibás mérés ténye kétséget kizáróan megállapítást nyert, az érintett időszakban a számlázás alapjául szolgáló ivóvíz és szennyvíz mennyiséget az utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztása és hibás mérés alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni.

A házi ivóvízhálózaton történő meghibásodás miatti környezetbe elszivárgott vízmennyiség nem csökkenti a hiteles vízmérőn leolvasott mérőállás alapján kiszámlázott mennyiséget, azaz a házi ivóvízhálózaton keletkező elfolyt vízmennyiség a vízfogyasztás része, vízmérővel mért, amelynek ellenértékét a felhasználóknak a víziközmű-szolgáltató TETTYE FORRÁSHÁZ részére meg kell téríteniük.

Az elvezetett szennyvíz mennyiségét közműves szennyvízmennyiség-mérő alkalmazása hiányában a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes ivóvízfogyasztásából, az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni, ahol a meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot kell tekinteni.

A felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén a víziközmű-szolgáltató az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát, valamint a közszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan elszámol.



## **VIII. A NEM KÖZMŰVEL ÖSSZEGYŰJTÖTT HÁZTARTÁSI SZENNYVÍZ BEGYŰJTÉSÉRE VONATKOZÓ KÖZSZOLGÁLTATÁS**

### **VIII. 1. A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közzolgáltatás igénybevétele**

A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz folyamatos begyűjtésére és ártalommentes végleges elhelyezésére irányuló közzolgáltatást minden olyan közcsatornára rá nem kötött, vezetékes vagy saját ivóvízellátással rendelkező ingatlan tulajdonosa köteles igénybe venni, akinek ingatlanán a számlázott, illetve a vonatkozó rendelet szerint számított ivóvíz felhasználásnak megfelelő háztartási szennyvíz keletkezik.

Lakossági felhasználók vonatkozásában Pécs Megyei Jogú Város közigazgatási területén, illetve egyes környező települések esetében nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közzolgáltatást kizárólag a TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. végezhet. Az ellátási terület egyéb részén lakossági megrendelésre látja el a TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. a közzolgáltatást. (Az adott településekről a víziközmű-szolgáltató honlapján található teljeskörű információ.)

Gazdálkodó szervezet akkor köteles a közzolgáltatást igénybe venni, ha a gazdasági tevékenységével összefüggésben keletkezett háztartási szennyvíz kezeléséről a Vízgazdálkodási törvényben foglaltaknak megfelelően nem gondoskodik.

### **VIII. 2. A háztartási szennyvíz elszállítási igény bejelentése**

A szolgáltatás (szippantás) elvégzésére az igény bejelenthető:

- hétfőtől csütörtökig 7.00 és 16.30 óra között, pénteken 7.00 és 12.00 között a 72/421-700-as vagy 80/811-111-es telefonszámon vagy a 72/421-721 közvetlen telefonszámon;
- valamint a víziközmű-szolgáltató online ügyfélszolgálatán, a [www.tettyeforrashaz.hu](http://www.tettyeforrashaz.hu) címen, a Nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz elszállításának megrendelése űrlapon.

Az igénybejelentés pontos regisztrálása érdekében szükséges adatok: a szolgáltatást igénybe vevő (felhasználó) neve, a szolgáltatás elvégzésének (felhasználási hely) pontos címe és a vízdíjszámlán megtalálható 9 számjegyű vevőazonosító szám, valamint a megrendelő telefonszáma.

A víziközmű-szolgáltató a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz elszállítását a bejelentéstől számított 72 órán belül, az ügyféllel egyeztetett időpontban elvégzi. A szolgáltatás elvégzésére választható időpontok: hétfőtől csütörtökig 7.00 és 15.00 óra között, pénteken 7.00 és 13.00 között.

### **VIII. 3. Közzolgáltatás díja, számlázás**

Az ingatlantulajdonosok a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízkezelésére irányuló közzolgáltatás igénybevételeért a helyi önkormányzat rendelete alapján közzolgáltatási díjat kötelesek fizetni.

Az ingatlanon keletkező nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz mennyiségének kiszámításánál az ingatlanon fogyasztott (számlázott), illetve a vezetékes ivóvíz díját megállapító 58/2013. (II. 27.) Kormányrendelet szerint számított (átalány) vízmennyiséget kell alapul venni.

Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál:

- a) az a szennyvízmennyiség, ami az illetékes vízügyi hatóság engedélye alapján üzemeltetett, saját célú szennyvízelhelyező műben nyert elhelyezést,
- b) az a szennyvízmennyiség, amelynek a közüzemi szennyvízhálózatba vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes vízügyi hatóság megtiltotta, és szakszerű, ártalommentes elhelyezését a felhasználó igazolta,
- c) az a vízmennyiség, amely a házi ivóvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott,
- d) elkülönített mérés hiányában a lakossági felhasználó által a házikert öntözéséhez május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10 százaléka, valamint





e) a házi ivóvízhálózatra a 62. § (3) bekezdése szerint telepített locsolási vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat, ha a d) pont szerinti kedvezmény igénybevételére nem kerül sor.

Lakossági felhasználóknál a víziközmű-szolgáltató a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz esetében kéthavonta számlát bocsát ki az ingatlantulajdonos által fizetendő közszolgáltatási díjról, mely alapján az ingatlantulajdonos a közszolgáltatási díjat a kibocsátott számla alapján utólag köteles kiegyenlíteni.

Az ivóvíz-szolgáltatással nem rendelkező ingatlanok esetében a szolgáltatást megrendelő az elszállított szennyvíz mennyiségéről a teljesítést követő 15 napon belül kap számlát, amit utólag köteles kiegyenlíteni.

A nem Pécs Megyei Jogú Város közigazgatási területén lévő ingatlanokra vonatkozó megrendelések esetén a ténylegesen elszállított mennyiség alapján számított díjat kell a helyszínen a gépkocsivezetőnek kifizetni.

Az ingatlan tulajdonosa a közszolgáltatási díjat tartalmazó számla adataival és összegével kapcsolatban a víziközmű-szolgáltatónál a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban kifogást emelhet. A kifogás a számla kiegyenlítésére vonatkozóan kötelezettség teljesítésére halasztó hatálya nincsen. A kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül a víziközmű-szolgáltató vagy megbízottja válaszolni köteles.

#### **VIII. 4. A díjfizetési kötelezettség elmulasztásának következményei**

A közszolgáltatás igénybevételéért az ingatlantulajdonost terhelő díjfizetési kötelezettség határidejének elmulasztása esetén díjhátralék keletkezik, amely az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamattal, valamint a behajtás egyéb költségeivel együtt adók módjára behajtandó köztartozásnak minősül. A díjhátralék keletkezését követő 30 napon belül a közszolgáltató felhívja az ingatlantulajdonos figyelmét a díjfizetési kötelezettségének elmulasztására és felszólítja annak teljesítésére a jogkövetkezményekről történő tájékoztatás mellett.

A felszólítás eredménytelensége esetén a díjhátralék keletkezését követő 90. nap elteltével a közszolgáltató a díjhátralék, a késedelmi kamat és az egyéb költségek adók módjára történő behajtását kezdeményezi. A települési önkormányzat jegyzője – a kezdeményezés kézhezvételétől számított 8 napon belül – a külön jogszabályban meghatározottak szerint intézkedik a díjhátralék, a késedelmi kamat és a felmerült költségek behajtása érdekében. A behajtott díjhátralékot, késedelmi kamatot, valamint a közszolgáltatónak az ezzel kapcsolatban felmerült és behajtott költségeit a települési önkormányzat jegyzője 8 napon belül átutalja a követelés jogosultjának.

Ha a közszolgáltatást igénybe vevő díjhátralékos nem tulajdonosa az ingatlannak és a vele szemben lefolytatott behajtás eredménytelen, a díjhátralékot, késedelmi kamatot és a felmerült költségeket az ingatlan tulajdonosától vagy vagyonkezelőjétől kell behajtani. Közös tulajdonban álló ingatlan esetében a tulajdonosok felelőssége egyetemleges.

#### **VIII. 5. Közszolgáltatási bírság**

Ha az ingatlantulajdonos vagy a közszolgáltató a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízzel kapcsolatos tevékenységét jogszabálytól vagy a bejelentésben foglaltaktól eltérő módon végzi, közszolgáltatási bírságot köteles fizetni.

A közszolgáltatási bírságot a vízügyi hatóság szabja ki.

A fent nevezett cselekmény elkövetésétől számított öt éven túl bírság kiszabására nincs lehetőség, kivéve, ha a cselekmény a jogszerűtlen állapot fenntartásával valósul meg. Ebben az esetben az elévülés mindaddig nem kezdődik meg, amíg a jogszerűtlen állapot fennáll. A bírság kiszabására a vízügyi hatóságnak a cselekményről való tudomásszerzésétől számított egy éven belül van lehetősége.

A jogerősen kivetett közszolgáltatási bírság adók módjára behajtandó köztartozás.



## **IX. KINTLÉVŐSÉG**

### **IX. 1. Kintlévőség kezelése**

Ha az adós fizetési kötelezettségének a fizetési határidőben részben vagy egészben nem tesz eleget, a következők szerint jogosult eljárni a víziközmű-szolgáltató:

- Tartozások esetén az átvétel igazolására alkalmas módon felszólító levelet küld az adós részére. Ebben felszólítja az adóst a hátralék azonnali kiegyenlítésére a jogkövetkezményekre való felhívással együtt (a szolgáltatás szüneteltetése vagy korlátozása, a követelés jogi úton történő érvényesítése, közszolgáltatási szerződés felmondása, felszámolási eljárás kezdeményezése, követelés engedményezése, követelés külső adósságbehajtó társasággal történő érvényesítése).
- A korlátozás alkalmazása előtt a víziközmű-szolgáltató legalább két alkalommal küld fizetési felszólítást.
- Lakossági felhasználó díjtartozása esetén – az 58/2013 (II. 27.) Kormányrendeletben foglaltaknak megfelelően – a víziközmű-szolgáltató a felszólítással együtt a vízszolgáltatás korlátozása vagy szüneteltetése előtt 8 nappal értesíti a felhasználót arról, hogy mely időszakon belül (5 megjelölt munkanap) kívánja végrehajtani a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását.
- Ha az adós a – tartozás jellegétől függő – jogkövetkezmények alkalmazására sem rendezi tartozását, akkor a követelést az életbe léptetett intézkedések fenntartása mellett, a felmerült költségekre és késedelmi kamatokra vonatkozóan is megbízott ügyvéd közreműködésével bírósági úton érvényesítheti.
- A megkötött mellékvízmérőre vonatkozó közszolgáltatási szerződés a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel a víziközmű-szolgáltató részéről felmondható a kapcsolódó bekötési vízmérőn nyilvántartott felhasználó egyidejű tájékoztatása mellett.
- Termelési célú ivóvíz felhasználásnál 45 napon túli hosszabb közüzemi díjtartozás esetén további 30 napos határidővel a víziközmű-szolgáltató kezdeményezésére a szolgáltatási szerződés felmondható.
- Lejárt hitelességű vízmérő esetén a víziközmű-szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja, vagy előre fizetős mérőt helyezhet el.

### **IX. 2. A tartozás rendezésének módjai**

- Az adós egy összegben kifizeti hátralékát, a késedelmi kamato(ka)t és a felmerült költségeket.
- Az adós részletfizetési megállapodás megkötését kérelmezi a víziközmű-szolgáltatótól.

A felhasználó jogosult részletfizetési megállapodás megkötését kérelmezni a víziközmű-szolgáltatótól, amelyet a víziközmű-szolgáltató legkésőbb 15 napon belül elbírál.

### **IX. 3. Szolgáltatás korlátozása**

A víziközmű-szolgáltató a létfenntartás, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett a járási népegészségügyi intézet hozzájárulásával:

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



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

Felhasználó köteles a szolgáltató szakemberei részére a felhasználási hely hozzáférését biztosítani annak érdekében, hogy a korlátozás és a szociális vízigény biztosítása a lehető legkisebb költségráfordítással elvégezhető legyen.

A víziközmű-szolgáltató az alábbi feltételek együttes fennállása esetében jogosult az intézkedések megtételére:

- a lakossági felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett;
- a lakossági felhasználó által kezdeményezett, fizetési haladéokra vagy részletfizetési lehetőségre vonatkozó egyeztetés nem vezetett eredményre;
- a víziközmű-szolgáltató a felhasználót a következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére legalább kétszer írásban felszólította, és az első felszólításban a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét felhívta az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendelet alapján őt megillető kedvezményekre, valamint
- a felhasználási hely fekvése szerint illetékes járási népegészségügyi intézetet értesítette.

A létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást a víziközmű-szolgáltató a kormányrendeletben meghatározottak szerint biztosítja.

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 vízvételzési lehetőséggel adott.

Miután a felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítését igazolja, a víziközmű-szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást 3 naptári napon belül teljes körűen visszaállítja.

#### **IX. 4. Jogi eljárás**

Jogi út igénybevétele esetén a víziközmű-szolgáltató közvetlenül vagy megbízott ügyvédjén keresztül fizetési meghagyás kibocsátását kérheti a tértivevényes felszólítás eredménytelenségét követően, vagy a vonatkozó jogszabályok alapján peres eljárást kezdeményezhet az illetékes bíróság előtt. Jogerős bírósági határozat vagy végrehajtható okirat alapján a víziközmű-szolgáltató végrehajtást kezdeményezhet az adós ellen.

Amennyiben a víziközmű-szolgáltató ügyfélkörébe tartozó partnerről csődeljárási, felszámolási vagy végelszámolási hirdetményt tesznek közzé, a víziközmű-szolgáltató jogosult hitelezői igényt érvényesíteni.

Összhangban a vonatkozó jogszabályokkal lehetőség van arra, hogy a felszólításokat az igazolt postai kézbesítés mellett vagy helyett más egyéb igazolt módon juttassa el a víziközmű-szolgáltató az adóshoz.

#### **IX. 5. Követelések engedményezése**

A víziközmű-szolgáltató jogosult az adósokkal szemben fennálló – már lejárt/még le nem járt – követelések engedményezésére. A víziközmű-szolgáltató, valamint a megbízott vállalkozás felelősséget vállal az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben leírtak betartására.

A követelések engedményezéséről a víziközmű-szolgáltató (engedményező) minden esetben értesíti az adóst.



## **IX. 6. Követelések behajtása külső adósságkezelő társaság bevonásával**

A víziközmű-szolgáltató az adósokkal szemben fennálló – már lejárt/még le nem járt – követeléseknél élhet azok külső adósságkezelő társaság bevonásával történő érvényesítésével. A víziközmű-szolgáltató, valamint a megbízott vállalkozás felelősséget vállal Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben leírtak betartására.

## **IX. 7. Költségek**

### **IX.7.1 Behajtási költségek**

#### **IX.7.1.1. Behajtási költségátalány**

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

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

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

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

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

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

#### **IX. 7.1.2. Külön eljárási költség**

A víziközmű-szolgáltató jogosult a IX.7.1.1 alá nem tartozó adóssal szemben felmerülő adminisztratív többletköltségek továbbhárítására, amelyet késedelmes alkalmanként a felszólításokban érvényesít, és amelynek mindenkor mértékét a honlapon közzétett érvényes Egységárgyűjtemény tartalmazza.

### **IX. 7. 2. Késedelmi kamat**

A víziközmű-szolgáltató a késedelmes számlateljesítésekkel összhangban a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően késedelmi kamat felszámítására jogosult, melynek összegéről a felhasználót a víz- és csatornadíj számlában, vagy kamatterhelő levélben értesíti a késedelmes napok számával és a késedelmes számlatételekkel együtt. Késedelmi kamat a fizetési határidőt követő naptól a kifizetés napjáig tart.

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



### **IX. 7. 3. Egyéb költségek**

A víziközmű-szolgáltató jogosult minden az adóssal szembeni követelése érvényesítésével kapcsolatban felmerült költségének, eljárási díjnak, illetéknek és kárának adóssal szemben történő érvényesítésére.

### **IX. 8. Jóváírások rendje a befizetéseknél**

A befizetések könyvelésének általános alapelve a költség, kamat, majd a tőke sorrendjében történő kiegyenlítés. Egyértelműen beazonosítható hivatkozás esetén a befizetés könyvelése arra a számlára történik, amelyre a befizető azt kifejezetten szánta. Egyéb esetekben a felhasználó részéről teljesített befizetés esetén a befizetés összegéből elsődlegesen a külön eljárási és bírósági költségek, majd a késedelmi kamatok, ezt követően pedig a tőketartozás (nem víz- és/vagy csatornadíj, majd víz- és/vagy csatornadíj) kerül jóváírásra a teljesített befizetés mértékéig, a Ptk. vonatkozó rendelkezéseivel összhangban.

### **IX. 9. Tulajdonosi felelősség**

Amennyiben az ingatlan bérlője vagy egyéb jogcímen használója (nem tulajdonosa) a szolgáltatás díját nem, nem teljes összegében, vagy késedelmesen fizeti meg a víziközmű-szolgáltatónak, és a víziközmű-szolgáltató követelésének behajtása nem vezetett eredményre, úgy az jogosult követelését közvetlenül az ingatlantulajdonossal szemben érvényesíteni.



## **X. A SZOLGÁLTATÁS ELLENŐRZÉSE**

### **X. 1. Az ellenőrzési tevékenység**

A víziközmű-szolgáltató jogosult a felhasználók felhasználási helyeinek (az ingatlanokon lévő víziközmű hálózat, a tűzoltási célt szolgáló külön vízvezeték hálózat) ellenőrzésre annak érdekében, hogy szolgáltatásai és azok igénybevétele a szerződési feltételekben, a jogszabályokban és a szabványokban foglaltaknak megfelelően történjen. Az ellenőrzést az érintett felhasználó – előzetesen egyeztetett időpontban – köteles lehetővé tenni. Az ellenőrzés csak a legyeztetett időpontban, a felhasználó vagy képviselője jelenlétében folytatható le.

Az ellenőrzés során a víziközmű-szolgáltató munkatársa minden esetben jegyzőkönyvben dokumentálja a helyszínen tapasztaltakat, a fogyasztásmérő, a plomba vagy a leszerelést megakadályozó zár állapotát, az aktuális mérőállást, melynek egy példányát átadja a felhasználónak.

Az ellenőrzést végzőnek az ellenőrzés megkezdésekor egyértelműen közölnie kell a felhasználóval vagy képviselőjével az eljárás célját.

A felhasználó vagy képviselője köteles együttműködni az ellenőrzést végző személlyel, továbbá lehetővé tenni számára a felhasználási helyre történő bejutást és az ellenőrzést. Amennyiben a felhasználó vagy a képviselője a helyszínről az ellenőrzés során – a figyelmeztetés ellenére – eltávozik, ennek tényét a jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

A felhasználónak vagy képviselőjének az ellenőrzéssel, annak körülményeivel és eredményével kapcsolatos észrevételeit a jegyzőkönyvben fel kell tüntetni.

Az eljárás célja a szolgáltatásvételezés ellenőrzése, az azzal kapcsolatosan feltárt szabálytalanságok tényszerű megállapítása, a helyszíni biztosítása, a tapasztalt szerződés-, jogszabály-, és/vagy szabvány ellenes szolgáltatás igénybevétele megszüntetése érdekében történő haladéktalan intézkedés, a felhasználói felelősség megállapítása, a jogkövetkezmények alkalmazásához szükséges bizonyítékok összegyűjtése.

A víziközmű-szolgáltató a mellékvízmérők ellenőrzése során tapasztalt rendellenességekről tájékoztatja a bekötési vízmérőn nyilvántartott felhasználót.

Ha az ellenőrzés során az ellenőrzést végző szerződésszegést állapít meg, arról a bizonyítás érdekében digitális fényképet vagy videofelvételt készít.

Szabálytalan közműhasználat esetén a víziközmű-szolgáltató a honlapon közzétett érvényes Egységárgyűjteményében meghatározott mértékű kötbér érvényesítésére jogosult.

Amennyiben a felhasználó a záró bélyeg vagy plomba hiányát nem jelentette be, 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 víziközmű-szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza, úgy köteles a lakossági felhasználónak kötbért fizetni.

Ha a vízmérő mérőszerkezetének rongálása vagy a felhasználó egyéb felróható magatartása miatt méréssel nem lehet megállapítani az elszámolt víz mennyiségét, akkor a vízmérő térfogata alapján számítással kell megállapítani. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát.

**A víziközmű-szolgáltatói ellenőrzés nem mentesíti a felhasználót a tulajdonában lévő csatlakozó víziközmű hálózat és házi ivóvízhálózat rendszeres (kétheti) ellenőrzésének és karbantartásának kötelezettsége alól.**

A felhasználó mulasztásából adódóan a víziközmű-szolgáltató továbbá az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:

- kötbért számol fel;
- érvényesíti elmaradt bevételeit, visszamenőleges követelést támaszt, amelynek időszaka a felhasználó nyilvántartásba vétele napjaitól, vagy az összes vizsgálati szempontból mindent szabályosnak megállapító utolsó ellenőrzésig, de maximálisan 5 évig terjedhet. Az igénybe vett szolgáltatás mennyiségének meghatározása a vonatkozó jogszabályok alapján történik azon időszakok



vonatkozásában, ahol a hiteles, szakszerűen beszerelt, és a víziközmű-szolgáltató nyilvántartásában szereplő vízmérő leolvasásán vagy a közös képviselő adatszolgáltatásán alapuló regisztrált felhasználási adatok nem állnak rendelkezésre.

Amennyiben a felhasználó az előre egyeztetett időpontban szándékosan nem teszi lehetővé a felhasználási hely ellenőrzését, vagy a megkezdett ellenőrzést akadályozza, és nem járul hozzá a teljes körű tényfeltáráshoz, a víziközmű-szolgáltató jogosult kiszállási költséget (helyszínelési díj formájában) érvényesíteni. Ezen jogkövetkezmenyről a víziközmű-szolgáltató előzetesen, az időpont egyeztetéskor szóban vagy írásban tájékoztatja a felhasználót.

A felhasználó a víziközmű-szolgáltató költségeit a honlapon közzétett érvényes Egységárgyűjteményben meghatározott tételében és összegében köteles megtéríteni. Amennyiben a felhasználó vitatja a követelés jogosságát, bírósági úton érvényesítheti azt.

## **X. 2. Rendellenességek vizsgálata**

### **X. 2. 1. A szolgáltatás megfelelő egységáron való vételezésének ellenőrzése**

A víziközmű-szolgáltató jogosult helyszíni ellenőrzés során kivizsgálni, hogy a szolgáltatásvételezés jellege az alkalmazott egységáraknak megfelelő-e.

Amennyiben az adott felhasználási helyen rendellenesség tapasztalható, jogosult intézkedni egyrészt a számlázás során alkalmazott egységár módosításáról, másrészt az igénybe vett és a számlázott szolgáltatások egységár különbözetéből fakadó eltérés számlázásáról, majd a követelés érvényesítéséről, harmadrészt pedig a honlapon közzétett érvényes Egységárgyűjtemény szerinti ellenőrzési díjak és kötbér érvényesítéséről. Azon partnereknél, ahol azonos felhasználási helyen lakossági és nem lakossági szolgáltatás igénybevétele is történik, a nem lakossági felhasználás mérését külön bekötési vízmérővel vagy mellékvízmérővel kell mérni.

### **X. 2. 2. A szolgáltatás vételezés mennyiségi mérésének ellenőrzése**

E tevékenysége során a víziközmű-szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felhasználó víz- és/vagy csatornahasználata legális bekötéseken keresztül valósul-e meg, vagyis nem történt-e a víziközmű-szolgáltató engedélye nélküli rácsatlakozás a víz- és/vagy szennyvízhálózatra.

Amennyiben az adott felhasználási helyen rendellenesség tapasztalható, a víziközmű-szolgáltató intézkedik egyrészt a szerződés és/vagy jogszabályellenes körülmények közötti szolgáltatás megszüntetéséről, másrészt a szerződés és/vagy jogszabály szerinti állapot helyreállításáról – melyeknek költségeit a felhasználó viseli –, harmadrészt az igénybe vett szolgáltatás ellenértékének számlázásáról és érvényesítéséről, negyedrészt pedig a honlapon közzétett érvényes Egységárgyűjtemény szerinti ellenőrzési díjak és kötbér érvényesítéséről.

A víziközmű-szolgáltató az e pontban tárgyalt szabálytalanságok esetén jogi eljárást (polgári, szabálysértési vagy büntetőeljárást) kezdeményezhet a nyilvántartásban szereplő felhasználóval szemben.

### **X. 2. 3. A szerelési zárok és hitelesítési bélyegzés ellenőrzése**

E tevékenysége során a víziközmű-szolgáltató jogosult ellenőrizni a felhasználási helyen a beszereléskor szabályosan elhelyezett beszerelési zárok és hitelesítési bélyegzés állapotának sértetlenségét.

A mellékszolgáltatási szerződés megszűnik, ha az elkülönített vízhasználó a tulajdonában álló mellékvízmérő leszerelését megakadályozó zárat vagy plombát megsérti, illetve eltávolítja, vagy azokkal együtt a mellékvízmérőt a víziközmű-szolgáltató által jóváhagyott vízmérési helyről leszereli.

A fogyasztásmérők és a leszerelésüket megakadályozó zárok sértetlen megőrzéséért és védelméért a felhasználó felelős, és a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá hitelesítésének költségeit köteles a víziközmű-szolgáltatónak megtéríteni. Amennyiben a zár és/vagy bélyegzés sérült, rongált, vagy megbontott, azaz a szolgáltatás igénybevételenek körülményeit



befolyásolták, megállapítják a felhasználói felelősséget. Ennek során a víziközmű-szolgáltató intézkedik egyrészt a szerződés és/vagy jogszabályellenes körülmények közötti szolgáltatás megszüntetéséről, másrészt a szerződés és/vagy jogszabály szerinti állapot helyreállításáról – melyeknek költségeit a felhasználó viseli –, harmadrészt az igénybe vett szolgáltatás – a mérőhely hiteles mérésre való alkalmatlanságából fakadó – ellenértékének számlázásáról és érvényesítéséről, negyedrészt pedig a honlapon közzétett érvényes Egységárgyűjtemény szerinti ellenőrzési díjak és kötbér érvényesítéséről.

#### X. 2. 4. Saját kút használatának ellenőrzése

Amennyiben a helyszíni ellenőrzés során bebizonyosodik, hogy a saját kút vezetékhalozat és a belső víziközmű vezetékhalozat kiépítése a vonatkozó jogszabályokkal, szabványokkal és szerződésekkel ellentétes, illetve a kút vízfelhasználásának szennyvízelvezetés és - tisztítás szolgáltatás díjának elszámolására a víziközmű-szolgáltató felé történő bejelentés elmulasztásának hiányában nem került sor, a víziközmű-szolgáltató rendelkezik a vezetékhalozatok szétválasztásáról. Az igénybevett csatornaszolgáltatás tekintetében (a fentiekkel összhangban) visszamenőleges követelést alapít, valamint intézkedik a honlapon közzétett érvényes Egységárgyűjtemény szerinti ellenőrzési díjak és késedelmi pótlékok érvényesítéséről is.

#### X. 2. 5. A csapadékvíz elvezetésének ellenőrzése

Elválasztott rendszerű szennyvízelvezető műbe csapadékvizet, egyesített rendszerű szennyvízelvezető műbe a víznyelőn keresztül szennyvizet, továbbá elválasztott rendszer esetén a csapadékvíz-elvezető műbe szennyvizet juttatni tilos.

A víziközmű-szolgáltató szennyvízelvezetési szolgáltatása kizárólag a szennyvíz elvezetésére vonatkozik, így a helyszíni ellenőrzések során a víziközmű-szolgáltató vizsgálja a csapadékvíz elvezetését.

Amennyiben elválasztott rendszerű szennyvízelvezető hálózatba csapadékvíz bevezetése történt, a víziközmű-szolgáltató a jogellenes állapotot megszüntető kétszeri felszólítás után jogosult a jogellenes állapotot a felhasználó költségére megszüntetni. A szennyvízelvezető törzshálózatba jogellenesen bevezetett csapadékvíz-mennyiség utána víziközmű-szolgáltató Egységárgyűjteményében meghatározott pótdíjat számolhat fel.

Felhasználó változás bejelentését követő ellenőrzés során megállapított jogellenes csapadékvíz elvezetés esetén a víziközmű-szolgáltató a korábbi felhasználóval szemben számíthat fel pótdíjat a fentiek szerint. Az új felhasználót pedig felhívja a jogellenes állapot megszüntetésére. Amennyiben ez nem történik meg, úgy az új felhasználóval szemben is pótdíj számolható fel.

#### X. 2. 6. A vízmérő ellenőrző leolvasása

Ha bármilyen ok – például felhasználói reklamáció, téves leolvasás gyanúja – szükségessé teszi a bekötési mérő korábban leolvasott értékének ellenőrzését, úgy azt a víziközmű-szolgáltató elszámolási időszakonként egy alkalommal díjmentesen elvégzi.

#### X. 2. 7. A közmű térképek és nyilvántartási adatok helyszíni ellenőrzése

A közmű térképek és egyéb nyilvántartások adatainak a felhasználói ellenőrzések során történő pontosítása, melynek keretében az engedélyezési tervekhez képest végrehajtott és nem engedélyezett, valamint a szolgáltatások jogszabály és/vagy szerződés szerinti igénybevételével ellentétes állapot feltárására is sor kerül.

#### X. 2. 8. Átvizsgálás lehetősége felhasználó-változás esetén

A szolgáltatásokat igénybe vevő felhasználók körében beálló változás esetén az adott felhasználási helyre újonnan bejelentkező felhasználó kérelmére a víziközmű-szolgáltató – bekötési vízmérő esetén díjmentesen, egyéb esetben az Egységárgyűjteményben szereplő kiszállási díj ellenében – felülvizsgálja a helyszínen a szolgáltatások igénybevételének szabályosságát, szabványosságát.





## X. 2. 9. Szüneteltetett felhasználási helyek ellenőrzése

A szüneteltetett felhasználási helyeket a víziközmű-szolgáltató évente legalább egy alkalommal jogosult ellenőrizni.

Amennyiben a szüneteltetett felhasználási helyen az ellenőrzés során jogellenes szolgáltatás igénybevételt tapasztal a víziközmű-szolgáltató, a szolgáltatás igénybevételi lehetőségének megszüntetését követően – melynek költségeit az ellenőrzési díjakkal és kötbérrel együtt a felhasználó viseli a honlapon közzétett érvényes Egységárgyűjteményben megjelölt áron – az egyéb rendellenességek vizsgálatánál taglalt módon jár el a víziközmű-szolgáltató.

## X. 2. 10. A felhasználó felelősségi körébe tartozó vezetékszakaszon tapasztalt csőtörések, illetve rejtett hibából bekövetkezett vízfolyás kivizsgálása

Házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat meghibásodása esetén, amennyiben a hibára utaló jelet:

- a víziközmű-szolgáltató a fogyasztásmérő leolvasása, cseréje vagy a felhasználási helyen tartott ellenőrzés során észlelte, lehetőleg a helyszínen, vagy ha a helyszíni tájékoztatás akadályba ütközik, haladéktalanul, írásban igazolható módon, vagy rögzített telefonbeszélgetés útján köteles a felhasználót tájékoztatni a tapasztaltakról és a felhasználó feladatairól;
- ha a felhasználó észlelte, köteles a víziközmű-szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni a hibát, illetve a hiba kijavításáról azonnal gondoskodni.

A víziközmű-szolgáltató a felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül helyszíni ellenőrzést kezdeményez. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét az időpont egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy az ellenőrzésre legalább munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít –, valamint a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére. A helyszíni ellenőrzés lefolytatásában a felhasználó köteles együttműködni. A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítást számlával igazolni. A meghibásodás észlelésétől számított 30 napon túl történő bejelentés esetén csak a biztosító jegyzőkönyve vagy a kivitelező által adott számlával bizonyíthatja a csőtörés tényét a felhasználó.

A helyszíni ellenőrzés során a víziközmű-szolgáltató rögzíti, hogy a meghibásodás következtében az elfolyt ivóvíz a szennyvíz elvezetésére szolgáló hálózatba jutott-e, vagy sem. Amennyiben a helyszíni ellenőrzés megállapítja a házi ivóvízhálózatból a környezetbe történő elszivárgás tényét, a meghibásodási időszakban elvezetett szennyvíz mennyiségét közműves szennyvízmennyiség-mérő alkalmazása hiányában a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes ivóvízfogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni, ahol a meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot kell tekinteni.

A házi ivóvízhálózaton történő meghibásodás miatt környezetbe elszivárgott vízmennyiség nem csökkenti a hiteles vízmérőn leolvasott mérőállás alapján kiszámlázott mennyiséget, azaz a házi ivóvízhálózaton keletkező elfolyt vízmennyiség a vízfogyasztás része, vízmérővel mért, amelynek ellenértékét a felhasználónak a víziközmű-szolgáltató TETTYE FORRÁSHÁZ részére meg kell térítenie.

A felek a vizsgálat lezárását követő 15 napon belül kötelesek egymással elszámolni.

## X. 3. Egyéb bejelentések kivizsgálása

Ellenőrzés keretében a víziközmű-szolgáltató jogosult az egyéb bejelentések kivizsgálására (a vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, nem olvasható le, megrongálódott, elfagyott, eltűnt; közkútról, illetve tűzcsapról történő felhasználás bejelentése; átalányos felhasználási helyeken felszámított átalány időszakos felülvizsgálata).



A víziközmű-szolgáltató a bejelentést követő helyszíni ellenőrzés során megállapított és dokumentált tények szerint kialakított álláspontja alapján érvényesíti követeléseit, vagy végzi el a szükséges követelésmódosításokat.

Közkifolyókról és tűzcsapokról történő illegális vízvétel esetén a felhasználó köteles az illegális vízvétel megállítását megelőző legutolsó leolvasástól kezdődően a legális vízfogyasztás helyreállításáig tartó időszakra a víziközmű-szolgáltatónak általánydíjat, valamint az illegális vízvétellel kapcsolatban a víziközmű-szolgáltatónál felmerült, igazolt költséget megtéríteni.



## **XI. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

### **XI. 1. Az ügyfélszolgálat működési rendje**

A víziközmű-szolgáltató megalakulása óta törekszik arra, hogy a felhasználókat tevékenységének középpontjába helyezve egyre jobb minőségű, igényeikhez, elvárásaikhoz alkalmazkodó szolgáltatással lássa el.

A felhasználói megkeresések fogadására, feldolgozására, kivizsgálására, megválaszolására a víziközmű-szolgáltató személyes, telefonos és elektronikus ügyfélszolgálatot üzemeltet, melyek elérhetőségét és nyitvatartási idejét a 2. sz. melléklet tartalmazza. A nyitvatartási idő esetleges korlátozásáról a víziközmű-szolgáltató weboldalán, ügyfélszolgálati irodájában kifüggesztett hirdetőn, illetve szükség szerint a helyi médiában tájékoztatja ügyfeleit.

A felhasználó elektronikusan és telefonon is lehetőséggel rendelkezik a víziközmű-szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában való személyes ügyintézési időpont előzetes lefoglalására.

#### **XI. 1. 1. Az ügyfélszolgálati tevékenységek végzésére vonatkozó részletes minőségi követelmények, a szolgáltatás elvárt színvonala**

Lakossági felhasználói igénybejelentésre adott tájékoztatás: lakossági felhasználó igénybejelentése esetében a felhasználói írásos igénybejelentéstől a szolgáltató által írott tájékoztatásáig számított időtartam ( 15 nap).

Nem lakossági felhasználói igénybejelentésre adott tájékoztatás: nem lakossági felhasználó igénybejelentése esetében a felhasználói írásos igénybejelentéstől a szolgáltató által írott tájékoztatásáig számított időtartam (15 nap).

Új felhasználó nyilvántartásba vétele: a víz-, szennyvízbekötési, fogyasztásmérő felszerelési szerződés kezdeményezésétől a fogyasztási hely bekötéséig, fogyasztásmérő felszereléséig, szerződéses jogviszony létrehozásáig számított időtartam (nap, %).

Információadás írásbeli felhasználói megkeresésre: a szolgáltatói tevékenységgel kapcsolatos bármilyen írásos (levél, fax, e-mail) megkeresés esetén a beérkezéstől a szolgáltató válaszáig számított időtartam (30, 15 nap).

A szolgáltatóhoz érkezett felhasználói reklamációk, panaszok: a szolgáltatóhoz beérkezett, jogosnak bizonyult reklamációk, illetve panaszok felhasználói körre vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó).

Személyes kapcsolattartás mutatói: a személyes kapcsolattartás minőségmutatói az ügyfélszolgálati iroda látogatottságát és a személyes kapcsolattartási tevékenység színvonalát jellemzik:

- ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma (db)
- átlagos várakozási idő (perc)
- átlagos ügyintézési idő (perc)
- ügyfélszolgálati irodai ellátottság
- nyitvatartási idő
- végzendő tevékenységek köre
- ügyintézői létszám
- szakértelem

#### **XI. 2. Az ügyfélszolgálat tevékenységi körei**

- általános tájékoztatás;
- közszolgáltatási szerződések kötése, szerződéses adatok módosítása;
- felhasználók által bejelentett adatváltozásokkal kapcsolatos feladatok;
- védendő felhasználókkal kapcsolatos feladatok;
- igazolások kiadása;



- műszaki ügyintézés közműnyilatkozattal, víz- és szennyvízbekötésekkel, mellékvízmérő telepítéssel kapcsolatban;
- mellékvízmérő felszerelési és szakszerűségi felülvizsgálatára vonatkozó kérelmek engedélyezése, adminisztrálása;
- műszaki hiba esetén kivizsgálás kezdeményezése a felhasználók bejelentései alapján;
- kedvezmények és méltányossági kérelmek ügyintézése;
- pénztár működtetése;
- a víziközmű-szolgáltató tevékenységéhez kapcsolódó panaszügyek kezelése;
- víz- és csatornadíj számlázással összefüggő igények, panaszok kezelése.

A víziközmű-szolgáltató vállalja, hogy a felhasználók írásban érkező megkereséseire a lehető legrövidebb idő alatt, de a beérkezésüktől számított legfeljebb 15 napos határidővel válaszol.

#### XI.2.1. Határidő módosítás, határidő meghosszabbítása

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a víziközmű-szolgáltató a felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

#### XI.2.2. A kötbér alkalmazásának esetei és mértéke

##### XI.2.2.1. Víziközmű-szolgáltató által fizetendő kötbér a felhasználók részére

- Tévesen kezdeményezett intézkedés határidőn túli megszüntetése, határidő lejártá után megkezdett panaszügyek intézése, vagy határidőn túli válaszadása esetén.  
*A kötbér mértéke a határidő lejártát követő naptól esedékes, annak mértéke minden lejárt nap után 500,- Ft, de maximum 5.000,- Ft.*
- Ha nem értesíti az előírt határidőben a felhasználót a karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról:  
*Az érintett felhasználó számára 2 napi vízfogyasztásának megfelelő mennyiségű, de maximum 5.000 liter ivóvíz ellenértékével megegyező összeg.*
- Ha a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az Üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg:  
*Lakossági felhasználók esetében 100,- Ft/nap; nem lakossági felhasználók esetében 200,- Ft/nap.*
- Ha a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti:  
*Lakossági felhasználó esetében 5.000,- Ft; nem lakossági felhasználó esetében 10.000,- Ft.*
- Ha olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi:  
*Lakossági felhasználó esetében 5.000,- Ft; nem lakossági felhasználó esetében 10.000,- Ft.*
- *Ha fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrakalibrálás szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát az e rendeletben előírtaknak megfelelően nem értesítette:*

*A kötbér mértéke: 5000,- Ft.*

- Ha az Üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti:  
*A kötbér mértéke 5.000-Ft/alkalom.*

##### XI. 2. 2. 2. Felhasználó/elkülönített vízhasználó által fizetendő kötbér szerződésszegése esetén

- Ha a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi, úgy a különbözeti kvóta megfizetése mellett:



*Közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett nem lakossági felhasználó esetében 5.000,- Ft/m<sup>3</sup>/30 nap.*

- Ha a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget:  
*Lakossági felhasználó esetében 2.000,- Ft; nem lakossági felhasználó esetében 5.000,- Ft.*
- Ha a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe: A szolgáltató hozzájárulása nélkül köt be a törzshálózatba vagy a házi ivóvízhálózatot saját célú vízkivételi művel összeköti:  
*Lakossági felhasználó esetében 15.000,- Ft; nem lakossági felhasználó esetében 50.000,- Ft.*
- A felhasználó a szolgáltatás szüneteltetés alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja:  
*Lakossági felhasználó esetében 15.000,- Ft; nem lakossági felhasználó esetében 50.000,- Ft.*
- A locsolási célú vízmérőn keresztül vételezett vizet nem locsolási célra használja:  
*Lakossági felhasználó esetében 10.000,- Ft; nem lakossági felhasználó esetében 50.000,- Ft.*
- A felhasználó/elkülönített vízhasználó a plombát, bélyegzést, zárat megsérti vagy a sérülését/hiányát nem jelentette be határidőn belül, a korlátozó berendezéseket vagy szerelvényeket eltávolítja:  
*Lakossági felhasználó esetében 10.000,- Ft; nem lakossági felhasználó esetében 30.000,- Ft.*
- A felhasználó/elkülönített vízhasználó a fogyasztásmérő mérési eredményét bármely módon megkísérli megváltoztatni (pl.: mérőt megfordít/kicserél/manipulál/megkerül):  
*Lakossági felhasználó esetében 25.000,- Ft; nem lakossági felhasználó esetében 50.000,- Ft.*
- Nem lakossági felhasználó lakossági felhasználóként való bejelentése/bejelentkezése esetén a díjkülönbözet megfizetésén túl:  
*Nem lakossági felhasználó esetében 30.000,- Ft.*
- Ha a felhasználó a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását, a kártyás vízmérő felszerelését a szerződésben előírtak szerint a víziközmű-szolgáltató részére nem teszi lehetővé, úgy a kiszállási költségek mellett minden megkísérelt, a felhasználó érdekkörében fennálló okból meghiúsult kísérlet után:  
*Lakossági felhasználó esetében 3.000,- Ft/alkalom; nem lakossági felhasználó esetében 5.000,- Ft/alkalom.*
- Ha a felhasználó az Üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségét nem teljesíti:  
*A kötbér mértéke: 5.000,- Ft/alkalom.*

A kötbér a víziközmű-szolgáltató által vezetett folyószámlán kerül jóváírásra. Amennyiben a kötbér mértéke az 5000 forintot meghaladja, a felhasználó kérheti annak visszafizetését is, ha nincs lejárt esedékességű számlatartozása a víziközmű-szolgáltató felé. Abban az esetben, ha a felhasználó a kötbér fizetési kötelezettség napján a szolgáltató felé lejárt határidejű számlatartozással rendelkezik, a kötbér mértéke nem kerül kifizetésre, hanem annak összege a tartozás összegébe beszámításra kerül.

A kötbér elszámolásáról a felhasználót a szolgáltató írásban értesíti.

### **XI. 3. Műszaki ügyfélszolgálat**

A víziközmű-szolgáltató partnerei részére egyeztetési lehetőséget biztosít a közműterképekkel, közműnyilvántartással kapcsolatos adatszolgáltatás, tájékoztatás, egyeztetés lefolytatására, melyet térítés ellenében végez.



- építési engedélyhez lemondó nyilatkozatok aláírása; az aláíráshoz a határozatot a kérelmezőnek be kell mutatnia.

#### **XI. 4. Felhasználói megkeresések, panaszügyek kezelése**

Felhasználói panasz a víziközmű-szolgáltató eljárására, tevékenységére vonatkozóan tett negatív észrevételt tartalmazó olyan megkeresés vagy kérelem, amely vélt vagy valós egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

A felhasználók panaszait közvetlenül a víziközmű-szolgáltató ügyfélszolgálatához intézhetik szóban, írásban, telefonon, e-mailben. A szóbeli panaszt a víziközmű-szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a víziközmű-szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról panaszfelvételi jegyzőkönyvet (8. sz. melléklet) vesz fel, melyet dokumentumkezelő rendszerében rögzít, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja a felhasználónak, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

Az írásbeli panaszt a víziközmű-szolgáltató a beérkezését követően 15 napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a víziközmű-szolgáltató indokolni köteles. A víziközmű-szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni. A panasz elutasítása esetén a víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság, vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A víziközmű-szolgáltató indokolt esetben legfeljebb 15 nappal meghosszabbítja az ügyintézési határidőt, amelyről a panasztevőt írásban értesíti.

Amennyiben a felhasználó panasza:

- nem jogos: a víziközmű-szolgáltató a felhasználót írásban, indoklással ellátva értesíti;
- jogos: a víziközmű-szolgáltató haladéktalanul intézkedik a téves eljárás javítása érdekében, és egyidejűleg a panasz bejelentőjét maximum 15 napon belül írásban tájékoztatja a kivizsgálás eredményéről, a jogos észrevételekhez kapcsolódó intézkedésekről.

Jogos panaszokhoz kapcsolódó kárigényesetén, a panasz kivizsgáló szervezeti egység megvizsgálja a bejelentett kár jogosságát, mértékét és megállapítja a felhasználó jogos kárigényét.

Nem tekinthető felhasználói panasznak:

- tájékoztatást kérő megkeresés;
- méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás);
- felhasználó vagy elkülönített vízhasználó személyében bekövetkező változás és egyéb adatváltozás bejelentése;
- felhasználási hely víziközmű-szolgáltató általi felkeresésére vonatkozó időpont-egyeztetések (pl. mérőcsere, mellékmérő plombálása);
- folyószámla egyenleg lekérdezése;
- vízmérőállás bediktálása/bejelentése;
- számlamásolat, csekkpótlás kérése;
- részszámlában szereplő mennyiség módosítási igénye;
- eseti egyedi számla kérése;
- általános bejelentések a szolgáltatásról (pl. javaslatok, igények jelzése stb.);
- hibabejelentés;
- más felhasználó szabálytalan vízvételezésére, vagy csatornamű használatára vonatkozó bejelentés;
- a felhasználóval szembeni jogos követeléseknek, elengedésének, részletfizetésének engedélyezése, valamint a tatózás törlesztésének (futamidő) módosítása.



XI. 4. 1. Ha a felhasználó megítélése szerint reklamációját a víziközmű-szolgáltató nem rendezte kielégítően, a felhasználó az alábbi szervekhez fordulhat panaszával:

**Baranya Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.  
Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 109.  
Telefon: 72/507-154  
Fax: 72/507-152

**Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezete**

Cím: 7621 Pécs, Apáca u. 15.  
Telefon, fax: 72/211-399  
E-mail: ofe.pecs@t-online.hu

**Baranya Megyei Kormányhivatal Pécsi Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési Foglalkoztatási és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.  
Telefonszám: 72/795-398  
e-mail: pecs.fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

**Lakásszövetkezetek és Társasházak Baranya Megyei Szövetsége**

Cím: 7623 Pécs, Rákóczi út 24-26.  
Telefon: 72/326-828

**Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52..  
Postacím: 1388 Budapest, Pf.:88.  
Telefon: 061/459-77-40  
e-mail: mekh@mekh.gov.hu

Fentiekén túl panaszával fordulhat:

Vízügyi hatósági jogkörben:

Első fokon:

**Baranya Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság**

Cím: 7627 Pécs, Engel J. u. 1.  
Postacím: 7602 Pécs, Pf. 25.  
Telefonszám: 72/514-860

Másodfokon:

**Belügyminisztériumi Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság**

Cím: 1149 Budapest, Mogyoródi út 43.  
Postacím: 1903 Budapest, Pf.: 314  
Telefonszám: 1/469-4338

Helyi vízgazdálkodási hatósági jogkörben:

Első fokon:

**Települési önkormányzat jegyzője**

Pécs Város jegyzője, Pécs Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal  
Cím: 7621 Pécs, Széchenyi tér 1.  
E-mail: jegyzo@ph.pecs.hu  
Telefon: 72/533-823

Másodfokon:

**Baranya Megyei Kormányhivatal**

Cím: 7623 Pécs, József A. u. 10.  
Levélcím: 7602, Pf. 405

XI. 4. 2. Felügyeleti szervek panaszkezelési hatáskörei:



**Békéltető Testület:** a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bíróságon kívüli rendezése.

**Fogyasztóvédelmi szervek:** az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre, mérésre, a szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével, továbbá a felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén jogosultak eljárni.

**Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal:** a fenti esetek kivételével a víziközmű-szolgáltatást érintő panaszügyekben, illetve nem lakossági felhasználó panaszügyében jár el.

A felhasználók és a víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási szerződés megkötésével az esetleges jogvitát egyeztetés útján rendezik, megegyezés hiányában a jogvita eldöntésére a Pécsi Járásbíróság, hatáskör hiánya esetén a Pécsi Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.

## **XI. 5. Szerződéses adatok módosítása**

A szerződéses adatok módosítását személyesen az ügyfélszolgálati irodában, vagy írásban postai úton és e-mailben kezdeményezheti a felhasználó a víziközmű-szolgáltató ügyfélszolgálatán.

Az alábbi adatok módosítását a felhasználó írásban köteles kezdeményezni:

- felhasználó-változást az arra rendszeresített 5. sz. mellékleteken; nem lakossági felhasználó csak személyesen;
- a felhasználók képviselőjének személyében beállt változást (csatolva a közgyűlési határozatot);
- felhasználói névváltozást;
- levelezési címváltozást;
- átalány- és átlagmódosítást.

A kérelmek tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a víziközmű-szolgáltató a felhasználót hiánypótlásra kérheti fel.

Az alábbi adatok megváltoztatása esetén a víziközmű-szolgáltató új közszolgáltatási szerződést köt a felhasználóval:

- nem lakossági felhasználó nevének;
- a szolgáltatás igénybevételének változása esetén;
- felhasználó-változás bejelentésekor.

## **XI. 6. Kedvezmények, méltányossági kérelmek kezelése**

Kedvezmények alatt a jogszabályi, vagy hatósági előírások alapján megadott engedményeket ért a víziközmű-szolgáltató (például csatornadíj elengedés belső hiba miatt, amennyiben az elfolyt víz a környezetbe szivárgott el).

Méltányosság a víziközmű-szolgáltató eredménye terhére megítélt engedmény (víz- vagy csatornadíj, késedelmi kamat elengedése, részletfizetés, fizetési haladék).

Kedvezmény és méltányosság iránti kérelmet a víziközmű-szolgáltató csak írásban fogad el, melynek megadását a víziközmű-szolgáltató az indokoltság kivizsgálását követően dönti el.

## **XI. 7. Védendő felhasználókra vonatkozó szabályok**

### **XI. 7. 1. Szociálisan rászoruló felhasználó**

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

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





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

A háztartás fogalmát a Szocvtv. 4. § (1) bekezdés f) pontja szerint kell értelmezni.

A szociálisan rászoruló felhasználó a megfelelését:

- jelen Üzletszabályzat 14. számú. melléklet szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy
- a szociálisan rászoruló felhasználói státuszt megállapító szerv által kibocsátott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi igazolás, illetve határozat eredeti példányának bemutatásával igazolhatja a víziközmű-szolgáltató felé.

Megőrzési idő: a víziközmű-szolgáltató az igazolás céljára bemutatott iratok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig megőrzi.

Nyilvántartásba vétel: a víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló felhasználót a rászorultság igazolását követő 15 napon belül nyilvántartásba veszi, és a nyilvántartásba vételről a felhasználót tájékoztatja.

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

A víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló személyként nyilvántartott védendő felhasználót, valamint azt a fogyatékkal élő védendő felhasználót, aki esetében nyilvántartásba történő felvétele során a szakorvosi vélemény nem mondta ki, hogy állapotában jelentős javulás nem várható, legalább a Vksztv 61/A. § (7) bekezdésében meghatározott határidőt megelőző 15 nappal közérthetően, írásban tértivevénnyel feladott levélben, a számlalevélben vagy egyéb igazolható módon tájékoztatja kötelezettségeiről, egyúttal megküldi részére a 14. számú melléklet szerinti adatlapot.

Ha a védendő felhasználók nyilvántartásban nem szereplő lakossági felhasználó díjtarozásával 45 napot meghaladó késedelembe esett, a víziközmű-szolgáltató további 15 napon belül írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a lakossági felhasználót a szociálisan rászoruló felhasználókat megillető kedvezményekről, a védendő felhasználók nyilvántartásba történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a 9. melléklet szerinti adatlapot.

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

Kedvezmények: a szociálisan rászoruló felhasználó 12 naptári hónapon belül egy alkalommal kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását. Erre a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét a fizetési felszólításban fel kell hívni, egyúttal tájékoztatni kell a szociálisan rászorulót a részletfizetés, illetve a fizetési haladék leghosszabb igénybe vehető időtartamáról és a tervezett fizetési ütemezéséről. A víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló felhasználó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni.



Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló felhasználót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételenek időtartama alatt igénybe vett víziközmű-szolgáltatás díját és a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét a vízközmű-szolgáltató által méltányosan megállapított határidőben és ütemezésben kiegyenlíti.

Ha a szociálisan rászoruló felhasználó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a vízközmű-szolgáltató jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására.

A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a felhasználót kamat- és kötbérfizetési kötelezettség nem terhelheti.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónapban számlázott felhasználásból számított

- egy havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 2 hónap;
- 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 5 hónap;
- 3 havi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén 6 hónap.

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 60 nap, különös méltánylást érdemlő esetben 90 nap.

A részletfizetés, fizetési haladék tekintetében e rendelkezésektől csak a szociálisan rászoruló felhasználó javára lehet eltérni.

#### XI. 7. 2. Fogyatékkal élő felhasználó

A fogyatékkal élő lakossági felhasználó a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételére való jogosultságát a 15. sz. melléklet A) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával, és:

- ha vakok személyi járadékában részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a 15. számú melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával;
- fogyatékosági támogatásban részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a 15. számú melléklet B) és C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával; vagy
- a víziközmű-szolgáltatás megszüntetése, felfüggesztése a lakossági felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, a 15. számú. melléklet C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával igazolhatja.

Megőrzési idő: a benyújtott iratokat és a bemutatott iratok másolatát a víziközmű-szolgáltató a jogosultság megszűnését követő 5 évig köteles megőrizni.

Nyilvántartásba vétel: a víziközmű-szolgáltató a fogyatékkal élő felhasználót a rászorultság igazolását követő 8 napon belül nyilvántartásba veszi, és a nyilvántartásba vételről a felhasználót a tájékoztatja.

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

A felhasználóval egy háztartásban élő fogyatékkal élő személyre tekintettel a fogyatékkal élőknek nem minősülő felhasználó is kérheti a fogyatékkal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét, de ugyanazon fogyatékkal élő személyre tekintettel csak egy felhasználó egy felhasználási hely vonatkozásában szerepelhet a nyilvántartásban jogosultként.

Fogyatékkal élő felhasználót megillető különleges bánásmód:

- havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen;
- készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen;
- a számla értelmezéséhez nyújtott egyedi segítség (helyszíni számlamagyarázat, számlafordíttatás);



a fogyatékkal élők számára az ivóvízellátási és szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevételét megkönnyítő egyéb szolgáltatás, úgy mint: nagyobb betűmérettel nyomtatott számla; fizetési haladék, részletfizetési kérelem

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

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

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

A fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásában szereplő felhasználó nyilatkozatát évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja. A védendő felhasználó köteles a védelemre jogosultságot adó körülmény megváltozását vagy megszűnését 15 napon belül bejelenteni a víziközmű-szolgáltatónál. A víziközmű-szolgáltató köteles a bejelentést követő 8 napon belül a változást a nyilvántartáson átvezetni, vagy a védendő felhasználót a nyilvántartásból törölni.

## **XI. 8. Adatvédelem**

Az adatkezelés jogalapja: törvényi felhatalmazás, illetve az érintett hozzájárulása.

A víziközmű-szolgáltató a felhasználó személyes adatait a Polgári Törvénykönyv, Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetőleg a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, célhoz kötötten kezeli, azaz csak a közszolgáltatási szerződés teljesítése, a teljesítés ellenőrzése, kintlévőségének kezelése és ezen tevékenységekhez kapcsolódóan használja fel.

A víziközmű-szolgáltató a felhasználók személyes adatait kizárólag a vele üzleti kapcsolatban álló gazdálkodó szervezeteknek továbbíthatja adatkezelés és adatfeldolgozás céljából.

A felhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy a 11. számú mellékletben foglalt adatvédelmi tájékoztatót megismerte, és elfogadja.

A víziközmű-szolgáltató a szolgáltatási jogviszony megszűnését követően haladéktalanul a törli a nyilvántartásából a személyes adatokat, ha

a) az adatkezelés nem a Vksztv. 61. § (1) bekezdésben meghatározott célból történt, vagy

b) a Vksztv. 61. § (1) 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.

Harmadik személytől érkező, adatközlésre irányuló megkeresés csak akkor teljesíthető, ha az érintett erre írásban felhatalmazást ad, továbbá, ha az adat kiadását törvény vagy törvényen alapuló önkormányzati rendelet írja elő a víziközmű-szolgáltató részére.

A személyes adatok a Vksztv. felhatalmazása alapján átadhatóak:

- a járási hivatalnak
- az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek;
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére;
- az üzemeltetési szerződés megszűnését követően az ellátásért felelősnek;
- az üzemeltetési szerződés megkötését követően a víziközmű-szolgáltatónak;
- az Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által a közérdekű üzemeltetőnek;
- az Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak;



- a fogyasztóvédelmi hatóságnak;
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak;
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságnak, ügyésznek, valamint bíróságnak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az átvevőket a víziközmű-szolgáltatóval, ellátásért felelőssel azonos titoktartási kötelezettség terheli. Az adatkezelő köteles az adatátadással egyidejűleg az érintettet értesíteni.



## **XII. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓ GARANCIÁLIS FELTÉTELEI**

A víziközmű-szolgáltató által továbbértékesített termékekre a gyártó által vállalt garanciaidők a mérvadóak.

A víziközmű-szolgáltató az általa elvégzett gépészeti munkálatokra hat hónap garanciát vállal, ha a vonatkozó jogszabály másként nem rendelkezik.