



TETTYE FORRÁSHÁZ

## A Tetye Forránház

Pécsi Városi Víziközmű Üzemeltetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság

# ÜZLETSZABÁLYZATA

2009

Hatályos: 2009. október 1.  
Változat: 1.0

Felelős kiadó: Winkler Tamás vezérigazgató



## TARTALOMJEGYZÉK

<b>I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK</b>	4
I. 1. Általános rész	4
I. 2. Az Üzletszabályzat célja	4
I. 3. Az Üzletszabályzat hatálya és érvényességi köre	4
I. 4. A szolgáltató adatai	4
I. 5. A szolgáltató tevékenységei	5
I. 6. A szolgáltató ellátási területe	5
I. 7. A szolgáltató kapcsolatai	5
I. 8. Egyéb rendelkezések	5
<b>II. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK</b>	6
<b>III. SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS</b>	9
III. 1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat	9
III. 2. A szolgáltatási szerződés tartalmi követelményei	9
III. 3. A szolgáltatási jogviszony alanyainak jogai és kötelezettségei	10
III. 4. A fogyasztó személyében történő változás	12
III. 5. A fogyasztók képviselője személyében beállt változás	13
III. 6. Szolgáltatási szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása	13
III. 7. A szolgáltatás szüneteltetése	14
III. 8. A szolgáltatás megszüntetése	14
III. 9. Szerződésszegés és jogkövetkezményei	14
<b>IV. SZOLGÁLTATÁS</b>	15
IV. 1. A szolgáltatás tartalma	15
IV. 2. A szolgáltatás igénybevétele	15
IV. 3. Lakossági bekötés ügyintézése	15
IV. 4. Nem lakossági és háromnál több ingatlanrészsel (lakással) rendelkező épületek bekötései	16
IV. 5. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás	16
IV. 6. Mellékvízmérő	16
II. 3. 7. A vízellátást és szennyvízelvezetést nem csak a szolgáltatótól igénybe vevő fogyasztók	17
II. 3. 8. Ideiglenes vízmérők felszerelése	17
II. 3. 9. Elkülönített mérőeszköz nélküli szolgáltatás	17
II. 3. 10. Szennyvíz-mennyiségmérő	17
II. 3. 11. Tűzcsap	18
II. 3. 12. Igazolás kiadása használatbavételi engedélyhez	18
<b>V. VÍZIKÖZMŰVEK ÜZEMVITELE</b>	19
V. 1. A szolgáltatás folyamatossága	19
V. 2. Hibaelhárítás	19
V. 3. A szolgáltatott ivóvíz minősége	20
V. 4. Vízkészletek védelme	20
V. 5. A közcsonnába beengedhető szennyvíz minősége	21
V. 6. Csatornabírság	21
V. 7. A tisztított szennyvíz minősége	21
V. 8. Vízterhelési díj	22
<b>VI. VÍZMÉRŐK LEOLVASÁSA, CSERÉJE</b>	23
VI. 1. A vízmérő leolvasás menete	23
VI. 2. Pontossági vizsgálat	23
VI. 3. Vízmérőcsere	25
<b>VII. SZÁMLÁZÁS</b>	26
VII. 1. A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere	26
VII. 2. Számlaadási kötelezettség	26
VII. 3. Számlatípusok	26
VII. 4. Számlakézbekérés	27



VII. 5. A számlakiegyenlítés módjai	27
VII. 6. A bekötési és mellékvízmérők elszámolási módjai	28
<b>VIII. KINTLÉVŐSÉG</b>	29
VIII. 1. Kintlévőség kezelése	29
VIII. 2. A tartozás rendezésének módjai	29
VIII. 3. Jogi eljárás	29
VIII. 4. Követelések engedményezése	29
VIII. 5. Követelések behajtása külső adósságkezelő társaság bevonásával	30
VIII. 6. Költségek	30
VIII. 7. Jóváírások rendje a befizetéseknél	30
<b>IX. A SZOLGÁLTATÁS ELLENŐRZÉSE</b>	31
IX. 1. Az ellenőrzési tevékenység	31
IX. 2. Rendellenességek vizsgálata	31
IX. 3. Egyéb bejelentések kivizsgálása	33
<b>X. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT</b>	34
X. 1. Az ügyfélszolgálat működési rendje	34
X. 2. Az ügyfélszolgálat tevékenységi körei	34
X. 3. Műszaki ügyfélszolgálat	34
X. 4. Panaszügyek kezelése	34
X. 5. Szerződéses adatok módosítása	35
X. 6. Kedvezmények, méltányossági kérelmek kezelése	35
X. 7. Adatvédelem	36
<b>XI. A SZOLGÁLTATÓ GARANCIÁLIS FELTÉTELEI</b>	37
<b>MELLÉKLETEK</b>	
1. számú melléklet: Jogszabályi háttér	
2. számú melléklet: Elérhetőségek	
3. számú melléklet: Szolgáltatási szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetésre	
4. számú melléklet: Víz- és/vagy szennyvízbekötési nyomtatványok	
5. számú melléklet: Fogyasztóváltozás bejelentéséhez szükséges nyomtatványok	
6. számú melléklet: Értesítések vízmérő leolvasásról	
7. számú melléklet: Egységárgyűjtemény	



## I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### I. 1. Általános rész

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

### I. 2. Az Üzletszabályzat célja

Az Üzletszabályzat célja a közműves ivóvízellátással és közműves szennyvízkezeléssel, mint közüzemi szolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek szolgáltatóra és fogyasztóra vonatkozó szabályainak áttekinthető rögzítése. Az Üzletszabályzat segíti elő a fogyasztók tájékozódását a szolgáltatás igénybevételének, a panaszbejelentések kezelésének, az ügyintézés menetének, valamint a hibaelhárítások kezelésének módjáról.

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

A szolgáltató elkötelezett a víziközmű-szolgáltatás folyamatos minőségi fejlődésének megvalósításában. Célja a műszaki, technológiai és ügyfélszolgálati feladatok biztonságos, 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 szolgáltató működési területére, a szolgáltatóra és a vele jogviszonyban álló fogyasztókra terjed ki. A szolgáltató módosíthatja, kiegészítheti az Üzletszabályzatot, mely nem minősül a szolgáltatási szerződés módosításának. Az Üzletszabályzat a szolgáltatási szerződés mellékletét képezi.

A szolgáltató az Üzletszabályzatot – mely visszavonásig érvényes – a [www.tettyeforrashaz.hu](http://www.tettyeforrashaz.hu) címen elérhető weboldalán, valamint ügyfélszolgálati irodájában helyezi el, és ott a fogyasztók részére rendelkezésre bocsátja.

### I. 4. A szolgáltató adatai

<b>A szolgáltató cégneve:</b>	TETTYE FORRÁSHÁZ Pécsi Városi Víziközmű Üzemeltetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság
<b>Rövidített neve:</b>	TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt.
<b>Székhelye:</b>	7621 Pécs, Széchenyi tér 1.
<b>A szolgáltató telephelyei:</b>	1. 7621 Pécs, Felsőmalom u. 16/2. 2. Pellérdi gépház: Pécs, külterület 9001 205 hrsz. 3. Szennyvíztisztító telep: 7634 Pécs, Állomás út 40.
<b>A szolgáltató fióktelepe:</b>	Tortyogó-vízműtelep: 7675 Kővágóóttös, 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 1.
<b>A cégbejegyzés száma:</b>	Cg. 02-10-060354
<b>Adószám:</b>	14925889-2-02
<b>Statisztikai számjel:</b>	14925889-3600-114-02
<b>Adatkezelési azonosító:</b>	03075-0001



### **I. 5. A szolgáltató tevékenységei**

A szolgáltató alapvető feladata: víztermelés, vízelosztás, szennyvízgyűjtő-hálózat üzemeltetése, szennyvízkezelés és -tisztítás. A szolgáltató tevékenységi körébe tartoznak még az ivóvíz értékesítéséhez kapcsolódó és egyéb szolgáltatások, amelyekről bővebben az ügyfélszolgálati irodában vagy a [www.tettyeforrashaz.hu](http://www.tettyeforrashaz.hu) honlapon tájékozódhatnak a fogyasztók.

### **I. 6. A szolgáltató ellátási területe**

Pécs Megyei Jogú Város közigazgatási területe és az ellátási területhez csatlakozó települések közigazgatási területe.

### **I. 7. A szolgáltató kapcsolatai**

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

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

A szolgáltató rendszeres kapcsolatot tart a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság helyi kirendeltségével, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Dél-Dunántúli Regionális Irodájával és a fogyasztók képviselőivel, hogy a partnereit érintő kérdésekben

- megismerje véleményüket, javaslataikat;
- tájékoztassa őket tervezett intézkedéseiről;
- visszajelzést adjon az érdekképviselők által közvetített észrevételek és panaszok kivizsgálásának eredményéről, és az ezekkel kapcsolatos fogyasztót és szolgáltatót érintő feladatokról, kötelezettségekről.

### **I. 8. Egyéb rendelkezések**

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



## II. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

### Bekötés

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

### Csatlakozó víziközmű hálózat

Több ingatlan ellátó ivóvíz bekötővezeték végpontja és az egyes ingatlanok házi ivóvízhálózatai közötti vezetékhalózat szerelvényekkel, illetőleg több ingatlan szennyvizét a házi szennyvízhálózattól a szennyvíz bekötővezetékbe vezető szennyvíz vezetékhalózat, amely az érintett ingatlanok közös tartozékát képezi.

### Fogyasztó

A víziközmű hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosa, illetőleg egyéb jogcímen használója. Hiteles bekötési vízmérővel nem rendelkező ingatlanoknál az ingatlan tulajdonosa, valamint a szolgáltató nyilvántartásában szereplő költségmegosztó célú mellékvízmérővel rendelkező, elkülönített vízhasználati hely tulajdonosa, illetőleg egyéb jogcímen használója.

- **Lakossági fogyasztó:** lakossági egységáron veheti igénybe a szolgáltató szolgáltatásait minden természetes személy, kivéve azt, aki bármely jogi formában vállalkozási tevékenységet folytat.
- **Nem lakossági fogyasztó:** minden olyan fogyasztó, aki nem tartozik a lakossági fogyasztói körbe. Így e csoportba tartoznak azon természetes személyek, akik bármely jogi formában vállalkozási tevékenységet folytatnak, valamint a Ptk. 685. § c. pontjában felsorolt gazdálkodó szervezetek.
- **Nem lakossági nagyfogyasztó:** az a nem lakossági fogyasztó, amelynek vízfelhasználása meghaladja a 3.000 m<sup>3</sup>/hó mennyiséget.

### Fogyasztók képviselője

A többlakásos épület tulajdonosai által megbízott, meghatalmazott személy vagy szervezet, aki a többlakásos épület ügyeiben eljárva, a tulajdonostársak nevében jogokat szerezhet és kötelezettségeket vállalhat. A fogyasztók képviselője – külön meghatalmazás nélkül – jogosult és köteles a szolgáltatóval való kapcsolattartásra.

### Házi ivóvízhálózat

Az ingatlan tartozékát képező, annak ivóvízfogyasztását biztosító, a bekötővezeték vagy a csatlakozó vezetékhalózat végpontjához kapcsolódó vízvezeték és tartozékai (így például a vízmérő elhelyezésére szolgáló akna), amely a rajta kialakított vízkivételi helyekig szállítja a vizet.

### Házi szennyvízhálózat

Az ingatlanon keletkező szennyvíz összegyűjtését szolgáló, és azt a szennyvíz bekötővezeték vagy a csatlakozó szennyvízhálózat végpontjához továbbító – az ingatlanon lévő építmény (épület) tartozékát képező – szennyvízvezeték-hálózat, annak kiegészítő elemeivel (így például szennyvízmennyiség-mérő, szennyvízminőség-ellenőrző akna, szennyvíz-előkezelő mű) együtt.

### Ingatlan

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

### Ivóvíz bekötővezeték

Az ivóvízellátásba bekapcsolt ingatlanon a törzshálózat és a házi vezetékhalózat, illetve a csatlakozó ivóvízvezeték-hálózat között kiépített vezeték tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely

- úszótelkes és telekhatáron kialakított zártosú beépítésnél az épület külső falsíkjáig;
- egyéb esetekben a bekötési vízmérőt követően a vízmérési helyen beépített elzárószerelvény vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakaszig végéig;
- vízmérő hiányában az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakaszig végéig terjed.

### Ivóvízmérő



Az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve tartozékait is.

- **Bekötési vízmérő:** az ellátásba bekapcsolt ingatlanok vízhasználatának mérésére szolgáló, az elszámolás alapját képező, a bekötővezeték végpontjára telepített vízmérő, melynek időszakos (jogszályban meghatározott hitelesítési ideje 4 év) cseréjét és hitelesítését a szolgáltató köteles elvégezni saját költségére.
- **Mellékvízmérő:** a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített vízhasználat mérésére szolgáló költségmegosztó célú vízmérő, mely a fogyasztó tulajdonát képezi (jogszályban meghatározott hitelesítési ideje 6 év), és melynek újrahitelesítése a fogyasztó költségére történik.
- **Törzshálózati vízmérő:** közvetlenül a törzshálózati fogyasztási helyekre, többek között közkifolyókra, tűzcsapokra telepített vízmérő.
- **Ideiglenes bekötési vízmérő:** olyan bekötési vízmérő, amely a beépítés feltételei alapján nem kerülhet véglegesítésre, azaz bekötési vízmérőként nem vehető nyilvántartásba, és a fogyasztó időszakos szolgáltatás igénybevételét elégíti ki.

#### Kintlévőség

Mindazok a szolgáltatónál nyilvántartott tartozások, amelyek pénzügyi rendezése fizetési határidőre nem vagy csak részben történt meg. Kintlévőség keletkezhet a víz- és/vagy csatornadíj számlák, valamint egyéb számlázott tételek befizetésének, átutalásának elmulasztásából vagy azok részleges kiegyenlítéséből. Adós mindaz, aki a fent részletezett kintlévőségekkel rendelkezik.

#### Közműnyilatkozat

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

#### Lakás

A lakás (az 1993. évi LXXVIII. törvény alkalmazásában) olyan összefüggő helyiségcsoport, amely helyiségei, közművesítettsége, melegvíz-ellátása és fűtési módja alapján valamelyik komfortfokozatba (összkomfortos, komfortos, félkomfortos, komfort nélküli) sorolható; külső határoló fala legalább tizenkét centiméter vastag téglafal, vagy más anyagból épült, ezzel egyenértékű fal.

#### Mérőhelyek szakszerűségi vizsgálata

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

#### Szakhatóságok

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

#### Számlafizetési határidő

Az az időpont, ameddig a fogyasztó által teljesített befizetést a szolgáltató bankszámláján jóváírják.

#### Szennyvíz bekötővezeték

Az ingatlanon keletkező szennyvizeknek (kizárólag egyesített rendszerű szennyvízelvezetés esetén a csapadékvizeknek) a szennyvíz törzshálózatba való bevezetésére szolgáló vezeték, melynek végpontja

- **gravitációs szennyvíz bekötővezeték** esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílás kimeneteli oldala, ezek hiányában zártosorú beépítés esetén az épület külső falsíkja, nem zártosorú beépítés esetén pedig az ingatlan határvonala.
- **kényszeráramoltatású szennyvíz bekötővezeték** esetén
  - az ingatlan szennyvizeit gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer csillapító aknájának a szennyvíz törzshálózat felőli oldala
  - az ingatlan szennyvizeit kényszeráramoltatású szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer esetében az átemelő szivattyú elhelyezésétől függően épületen belüli elhelyezés mellett az épület külső falsíkja, épületen kívüli elhelyezésnél az átemelő szivattyú nyomóoldali csonkját követő elzáró szelvény.



### **Szennyvizek fajtái**

- **lakossági szennyvíz:** emberi tartózkodás céljára szolgáló területről vagy szolgáltatásból, emberi anyagcseréből és háztartási tevékenységből származó szennyvíz, amely nem minősül veszélyes hulladéknak.
- **nem lakossági szennyvíz:** minden olyan háztartási szennyvíznek, csapadékvíznek és veszélyes hulladéknak nem minősülő szennyvíz, amelyet valamely ipari vagy kereskedelmi tevékenység folytatására szolgáló helyiségből bocsátanak ki.

### **Szennyvízelvezetési hely**

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

### **Szennyvízmennyiség-mérő**

A szennyvízelvezetési díj alapjául szolgáló szennyvízmennyiség-mérő: a szennyvizek mennyiségének mérésére alkalmas műtárgy, berendezés, amelyet akkreditált, kalibráló (bemérő) laboratórium hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz.

### **A szolgáltatás tartalma**

A víziközmű szolgáltatás a közüzemi szolgáltatások körébe tartozik:

- közműves ivóvíz-ellátási szolgáltatás (víznyerőhelyek üzemeltetése és fenntartása, víztisztítás, vízelosztás);
- közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás;
- valamint az ezekhez közvetlenül és közvetetten kapcsolódó egyéb szolgáltatások.

### **Szolgáltatási pont**

- ivóvíz-szolgáltatási pont: az ivóvíz bekötővezeték fogyasztó felőli végpontja.
- szennyvízelvezetés szolgáltatási pont: a szennyvíz bekötővezeték fogyasztó felőli végpontja.

### **Szolgáltatási szerződés**

Olyan szerződés, melynek alapján a szolgáltató köteles a víziközmű hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosának vagy egyéb jogcímen használójának ivóvizet szolgáltatni, illetőleg az ingatlanon keletkező szennyvizek összegyűjtését, elvezetését és tisztítását elvégezni, a fogyasztó pedig a megállapított díjat megfizetni.

### **Szolgáltató**

Jelen üzletszabályzatban a TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt., mint a víziközmű hálózat üzemeltetését végző gazdálkodó szervezet.

### **Tervek szakszerűségi felülvizsgálata**

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

### **Tulajdonosi felelősség**

Amennyiben az ingatlan bérelője vagy egyéb jogcímen használója (nem tulajdonosa) a szolgáltatás díját nem, nem teljes összegében, vagy késedelmesen fizeti meg a szolgáltatónak, úgy az jogosult követelését az ingatlantulajdonossal szemben érvényesíteni.

### **Ügyfélszolgálat**

A fogyasztói bejelentések fogadásával, feldolgozásával, kivizsgálásával, megválaszolásával összefüggő ügyintézés színtere.

### **Víziközmű hálózat**

Az ivóvíz-közműhálózat, valamint a szennyvíz-közműhálózat és a csatlakozó-, továbbá a házi ivóvíz-, illetőleg szennyvízhálózatok együttesen.

### **Víziközmű törzshálózat**

Ivóvíz főnyomóvezeték az elosztóvezetékkel és berendezéseivel, illetőleg a szennyvíz főgyűjtő az erre kapcsolt mellékgyűjtőkkel és berendezéseivel.





### III. SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

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

A vonatkozó jogszabályok a közműves ivóvízellátást és a közműves szennyvízelvezetést közüzemi szolgáltatásnak minősítik.

A Ptk. 387-388. §-ai, valamint a víziközműveket üzemeltető szolgáltatót a 38/1995. (IV. 5.) Kormányrendelet 3. §-a kötelezi a fogyasztóval történő szolgáltatási szerződés megkötésére.

A szolgáltató csak abban az esetben mentesül a szerződés megkötésének kötelezettsége alól, ha a fogyasztó a bekötéshez vagy a használatbavételhez szükséges szolgáltatói hozzájárulás megadásához megkívánt jogszabályi előfeltételeinek nem tesz eleget és/vagy adós.

A szolgáltató a közműves ivóvízellátás és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatás igénybevételére írásban köt szerződést, nevezetesen:

- az ingatlanon a bekötési és/vagy a mellékvízmérő szerinti fogyasztóval;
- az ivóvíz törzshálózat közterületi vízkivételi helyeit érintő vízhasználatra a települési önkormányzattal vagy az önkormányzat rendeletében meghatározott fogyasztóval;
- azokkal, akik nem rendelkeznek bekötési és/vagy mellékvízmérővel (a fogyasztott vízmennyiség a mindenkor érvényben lévő jogszabályok szerint, általában kerül megállapításra).

A már folyamatosan teljesített szolgáltatásokra a szerződés megkötését a szolgáltató kezdeményezi. A szerződésben a szerződési ajánlat megküldésének időpontjában teljesített szolgáltatástól csak mindkét fél egyetértése esetén lehet eltérni.

Amennyiben a szolgáltató és a fogyasztó között meglévő szolgáltatási jogviszonyra – a fogyasztó hibájából, vagy mulasztásából adódóan – az írásbeli szerződés nem jön létre, úgy a felek szolgáltatási jogviszonyára a Ptk. vonatkozó, valamint a 38/1995. (IV. 5.) Kormányrendelet előírásai az irányadóak.

A szolgáltatás feltételeit tartalmazó szerződési ajánlatot a szolgáltató a szolgáltatásba való bekötés esetén a megépítéséhez adott hozzájárulással együtt megküldi a fogyasztónak, aki azt a kézbesítéstől számított 15 napon belül aláírásával elfogadja, vagy esetleges véleményeltérését közli.

Ha a fogyasztó a szerződést – a szolgáltatás jogszabályban megállapított díját kivéve – véleményeltérési nyilatkozattal írja alá, a szolgáltató köteles a felek álláspontjának egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni.

A szerződési ajánlatban foglaltak a szolgáltatót 30 napig kötik.

Amennyiben a fogyasztó a részére megküldött szerződési ajánlatot változatlan tartalommal elfogadja, vagy a szolgáltató egyetért a fogyasztó véleményeltérési nyilatkozatával, a felek jogviszonyára a szolgáltatási szerződésben foglaltak az irányadóak.

Amennyiben a fogyasztó az igénybejelentésre adott szolgáltatói válaszban közölt műszaki és gazdasági feltételeket az érvényességi határidőn belül teljesítette, a szolgáltató köteles a közölt feltételeknek megfelelően szolgáltatási szerződést kötni.

#### III. 2. A szolgáltatási szerződés tartalmi követelményei

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

A szolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell:

- a felek nevét, címét, továbbá természetes személy esetén a személyi adatok körében anyja nevét, születési helyét, idejét, jogi személy, illetőleg jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyét, cégjegyzék számát;
- a fogyasztó azonosítóját;
- a szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, mennyiségi és minőségi adatokat;
- a szerződés időbeli hatályát, a szolgáltatás, illetőleg a víz- és szennyvízátadás megkezdésének időpontját;
- a teljesítés helyét;
- az ellenérték megállapításának, ezen belül a számlázás, a mérőeszköz leolvasás és a számlakiegyenlítés módját;



- a fogyasztó, illetőleg az átvevő személyében bekövetkezett változás bejelentési kötelezettségét a szolgáltató, illetőleg átadó részére;
- a szerződésesség következményeit;
- egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket.

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

#### III. 3. 1. A fogyasztó jogai

A fogyasztó az érvényben lévő jogszabályok, valamint a szolgáltatóval kötött szolgáltatási szerződés alapján jogosult:

- (amennyiben több lakásos épületben lakó fogyasztó) választani a szolgáltató által felkínált elszámolási módok közül;
- hiteles és a szolgáltató által elfogadott mellékvízmérő esetén arra, hogy a szolgáltató nyilvántartásába vegye;
- a szolgáltatási szerződés tartama alatt az ivóvízellátás, szennyvízelvezetés és -tisztítás szolgáltatás szerződéses feltételek szerinti igénybevételére;
- az igénybe vett szolgáltatás kapacitásainak bővítését igényelni;
- a szolgáltató írásbeli hozzájárulásával az ingatlan vízellátásával és szennyvízelvezetésével kapcsolatos átalakítási, bővítési és megszüntetési munkálatokat végezni;
- a fogyasztóról nyilvántartott adatokba betekinteni;
- a számára nem kielégítő ügyintézés esetén a szolgáltató felügyeleti szerveinél, a területileg illetékes önkormányzat jegyzőjénél, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság helyi kirendeltségénél (Dél-Dunántúli Regionális Felügyelőség) és az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Dél-Dunántúli Regionális Irodájánál vagy a területi Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett békéltető testületnél panaszt tenni, továbbá azt bírósági úton érvényesíteni;
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek, reklamációk bejelentésére, a panasz érdemi kivizsgálásának kérésére, illetőleg a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra 30 napon belül;
- a bekötési vízmérő pontossági felülvizsgálatának igénylésére;
- a szolgáltatás szüneteltetésének, illetve megszüntetésének igénylésére;
- jogos számlareklamáció esetén a közüzemi díj visszatérítésére, a szolgáltató adminisztrációs hibájából eredő számlareklamáció esetén a késedelmi kamattal együtt;
- a vonatkozó jogszabályok megismerésére;
- a vízmérő szerinti elszámolás érdekében az elszámolási időszakon belül a bekötési vízmérő állásáról tájékoztatni a szolgáltatót;
- a tulajdonában lévő mellékvízmérőt hitelesíttetni a mindenkor érvényes jogszabályoknak megfelelően;
- az elszámolási időszakon belül az átlagmennyiséget módosítani;
- kártérítés követelésére, amennyiben a szolgáltató a tevékenysége során a fogyasztónak kárt okozott.

#### III. 3. 2. A fogyasztó kötelezettségei

A fogyasztó a szolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- az ingatlan vízellátását és szennyvízelvezetését szolgáló berendezések állapotát rendszeresen ellenőrizni;
- a szolgáltatást kizárólag a szolgáltatási szerződésben meghatározott célra és módon igénybe venni;
- tartózkodni az ivóvíz közműhálózatba bekötött házi ivóvízhálózat helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) való összekötésétől;
- a szolgáltató által végzett ellenőrzésre lehetőséget biztosítani, az ellenőrzés során a házi és a csatlakozó víziközmű hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő közmű használat megszüntetéséről gondoskodni;
- a vízmérő akna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztántartásáról, a vízmérő fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a vízmérő rendellenes működéséről a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni;
- a vízmérő elfagyása során elfolyt vízmennyiséget a szolgáltatónak megtéríteni;
- a bekötővezeték ingatlanon található részeinek ellenőrzését és szerelés miatti hozzáférhetőségét, illetve a vízmérőhely rendeltetésszerű, egyéb anyagoktól mentes használatát biztosítani;

- a vízmérőt és a leszerelésüket megakadályozó záratok sértetlenül megőrizni, illetve védelmét biztosítani;
- a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő pótlásának, szerelésének és hitelesítésének költségét megfizetni;
- az ingatlan vízellátásával és szennyvízelvezetésével kapcsolatos átalakítási, bővítési és megszüntetési munkákhoz a szolgáltató írásbeli hozzájárulását előzetesen beszerezni;
- tartózkodni a bekötővezeték földelés céljára történő használatától;
- a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díjának számla alapján határidőre való megfizetésére;
- a fogyasztó, illetve elkülönített vízhasználó személyében beállt változást az előző és új fogyasztó, illetőleg elkülönített vízhasználó együttesen a vízmérőállás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül a szolgáltatónak írásban, az erre rendszeresített nyomtatványon (5. sz. melléklet) bejelenteni;
- tartózkodni más fogyasztási helyre és/vagy más ingatlanra a szolgáltató engedélye nélkül vizet továbbadni;
- kártalanítás nélkül túrni a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását;
- tartózkodni a csapadékvizek szennyvízelvezető hálózatba való bevezetésétől;
- a közcatornába bebocsátott szennyvíz károsító és mérgező anyagok küszöbértékeit betartani (lásd V. 5. A közcatornába beengedhető szennyvíz minősége fejezet);
- a közterületen húzódó közvezetéki szakaszon vagy szerelvényeken (tűzcsapok, közkifolyók sérülései, csőtörések) észlelt meghibásodásokat, illegális beavatkozásokat, illegális vízvételezést vagy egyéb, a vízszolgáltatás tekintetében a közérdeket sértő vagy veszélyeztető eseményeket a szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni;
- szerződésszegő magatartása folytán a szolgáltatónak okozott kárt és költségeket – amennyiben azt az Egységárgyűjtemény (7. sz. melléklet) tartalmazza, akkor az ott meghatározott tételek szerint és összegben – megtéríteni. A kárigény vitatása esetén jogorvoslatra bírósági úton van lehetőség.

### III. 3. 3. A szolgáltató jogai

A szolgáltató a szolgáltatási szerződés tartama alatt jogosult:

- annak ellenőrzésére, hogy a fogyasztó a szolgáltatást a hatályos jogszabályokban és a szolgáltatási szerződésben meghatározott módon és célokra veszi-e igénybe;
- a fogyasztó által igénybevett szolgáltatás díjának érvényesítésére;
- 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;
- az elkülönített vízhasználók által beszereltetett mellékvízmérők hitelességét ellenőrizni;
- szakszerűségi felülvizsgálatot végezni;
- a pontatlanul kitöltött szolgáltatási szerződés visszaküldésére, és a fogyasztót hiánypótlásra felszólítani;
- az Üzletszabályzatot a fogyasztói igények kielégítése érdekében módosítani, és erről fogyasztóit a [www.tettyeforrashaz.hu](http://www.tettyeforrashaz.hu) weblapon, illetve a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában értesíteni.

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

A szolgáltató a szolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- az ivóvíz folyamatos szolgáltatására, a szennyvízkezelés biztosítására a jogszabályban foglalt előírásoknak, valamint az érvényes magyar szabványoknak megfelelő minőségben és mennyiségben; nem lakossági fogyasztók 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 be nem azonosítható befizetéseket elkülönített módon és tételesen nyilvántartani;
- az elszámolások között a fogyasztó kérése alapján az átlagmennyiségét módosítani;
- ivóvíz szolgáltatási, illetve szennyvíz bebocsátási pontig terjedő, a szolgáltató üzemelésében lévő vízmű, illetve szennyvízelvezető mű létesítményeinek kezeléséről, karbantartásáról és folyamatos, kártétel nélküli üzemeltetéséről gondoskodni;
- bekötés igénylése esetén 15 napon belül árajánlatot adni a megrendelőnek;
- a bekötés árajánlatát 60 napig tartani;



- a bekötési vízmérők – mindenkori mérésügyi jogszabályokban előírt – időszakonkénti hitelesíttetését, cseréjét, illetve leszerelését megakadályozó zárral való ellátását saját költségére elvégezi;
- szakszerűségi felülvizsgálatot végezni a fogyasztó megrendelése alapján;
- ha a díjelszámolás alapjául szolgáló 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 fogyasztó kérésére a vízmérő rendkívüli pontossági felülvizsgálatáról, illetve hitelesíttetéséről gondoskodni;
- a bekötési és a nyilvántartásában szereplő mellékvízmérőt leolvasni, és a fogyasztásról kiállított számlát a fogyasztó részére eljuttatni;
- a fogyasztói észrevételeket kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről a fogyasztót 30 napon belül tájékoztatni;
- a szolgáltatás tervezett műszaki okból szükségessé váló korlátozásáról vagy időszakos szüneteltetéséről, esetleges mennyiségi vagy minőségi változásairól a fogyasztót az adott településen szokásos és/vagy elvárható módon értesíteni, szükség esetén ideiglenes ellátásról gondoskodni;
- ha az ivóvíz szolgáltatása a település belterületének legalább 20%-át, vagy 500-nál több főt érintve, előre tervezetten 12 órát, vagy üzemzavar esetén 6 órát szünetel, a szolgáltató az ivóvíz-szükséglet kielégítéséről más módon köteles gondoskodni, a létfenntartáshoz szükséges 10 l/fő/nap mennyiségben. A szolgáltatás 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb kimaradása esetén 25 l/fő/nap, 24 órát meghaladóan 30 l/fő/nap előírt ivóvíz mennyiséget köteles biztosítani;
- a fogyasztóval szolgáltatási szerződés megkötésére;
- a szolgáltató csak abban az esetben mentesül a szerződés megkötésének kötelezettsége alól, ha a fogyasztó a bekötéshez, vagy a használatbavételhez szükséges szolgáltatói hozzájárulás megadásához megkívánt jogszabályi előfeltételeinek nem tesz eleget;
- mellékszolgáltatási szerződés megkötésekor – az elkülönített vízhasználó költségére – a szakszerűségi vizsgálat elvégzése után, a mellékvízmérők üzembe helyezésekor azt bélyegzéssel és zárral ellátni;
- a fogyasztók egészségét veszélyeztető vízminőség romlás esetén az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat Dél-dunántúli Regionális Intézetével (továbbiakban: ÁNTSZ) való egyeztetés alapján a vízminőség helyreállítása céljából intézkedni, a víz fogyasztásának betiltását vagy korlátozását kezdeményezni, és erről a fogyasztókat értesíteni;
- 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.

### III. 4. A fogyasztó személyében történő változás

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

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

A bejelentőlap hiányos kitöltése a bejelentés elmulasztásának minősül, ebben az esetben a szolgáltató hiánypótlásra szólítja fel a fogyasztót. Amennyiben az adatok hiánypótlása nem történik meg, a szolgáltató az általa ismert tulajdonossal és/vagy a nyilvántartásban szereplő fogyasztóval szemben érvényesíti a szolgáltatás során felmerült költségeket.

A fogyasztóváltozás bejelentése után, a feltételek teljesülése esetén az új tulajdonossal szerződést köt a szolgáltató. A szolgáltató abban az esetben is szerződést köt az új fogyasztóval, ha az más fogyasztási hely tekintetében szolgáltatásait már igénybe veszi.

#### III. 4. 1. Fogyasztóváltozások adminisztrációja tartozás esetén



**Amennyiben a nyilvántartott fogyasztó az ingatlan/lakás tulajdonosa:**

- A feleket a tartozás meglétéről tájékoztatja a szolgáltató. Amikor az előző fogyasztó a tartozást kiegyenlíti, a fogyasztóváltozás átvezethető.
- Ha az előző fogyasztó a szolgáltató ellátási területén rendelkezik egyéb fogyasztási hellyel – a partnerkód megtartása mellett, vagy a tartozás másik fogyasztási helyen való nyilvántartásával – a fogyasztóváltozás átvezethető.
- Ha a bejelentés a fogyasztóváltozás időpontjához képest 30 napon túl történik, az egyetemleges felelősség elvének figyelembevételével a fogyasztóváltozás átvezethető.
- Ha az új tulajdonos az előző tulajdonos tartozását átvállalja, a fogyasztóváltozás átvezethető (fogyasztóváltozás „folyamatos” megjelöléssel).

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

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

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

A fogyasztók képviselője személyében beállt változást az új képviselőnek írásban kell bejelentenie, csatolva a többlakásos épület/társasház erre vonatkozó határozatát.

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

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

A szolgáltatási szerződést ivóvízellátás esetén az ingatlan/lakás tulajdonosa 60 napos határidővel, írásban (az egyéb jogcímen használó a tulajdonos hozzájárulásával) felmondhatja, amennyiben az ingatlanon nincs más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatás.

A megkötött mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználatot igénybe vevő 30 napos határidővel, írásban felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő fogyasztóját a szolgáltató köteles 15 napon belül tájékoztatni.

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

Termelési célú ivóvíz-felhasználás esetén, ha a fogyasztó a felszólítás ellenére sem fizeti meg a szolgáltatás díját, a szolgáltató három hónapon túli díjtartozás esetén további 30 napos határidővel, írásban felmondhatja a szolgáltatási szerződést.

A megkötött mellékszolgáltatási szerződést a szolgáltató két hónapon túli díjtartozás esetén további 30 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő fogyasztóját a szolgáltató köteles tájékoztatni.

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

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



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

A szolgáltatás szüneteltetése a fogyasztó kérésére történhet. A szüneteltetés költségei – ide értve a szolgáltatás újraindításának költségeit is – a fogyasztót, illetve az elkülönített vízhasználót terhelik.

#### **III. 7. 1. Vízellátás ideiglenes szüneteltetése**

A fogyasztó/tulajdonos írásbeli megrendelése alapján történhet, a megrendelő költségére. A vízmérőt a szolgáltató kiszerelem. A szolgáltatás újraindítását a fogyasztó/tulajdonos megrendelése alapján a szolgáltató végzi el legfeljebb 30 napon belül.

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

A szolgáltatás megszüntetése a fogyasztó/tulajdonos írásbeli megrendelése alapján történik, a megrendelő költségére. Az ivóvíz és/vagy szennyvíz bekötővezetékét leválasztják 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. Szerződésszegés és jogkövetkezményei**

#### **III. 9. 1. Szerződésszegés a szolgáltató részéről**

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

A szolgáltató szerződésszegést követ el, amennyiben a szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget.

A fogyasztó felmerült és igazolt kárát a szolgáltatónak írásban jelentheti be.

#### **III. 9. 2. Szerződésszegés a fogyasztó részéről**

A fogyasztó szerződésszegést követ el, amennyiben a szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget. A fogyasztó a szolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.



## **IV. SZOLGÁLTATÁS**

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

A víziközmű szolgáltatás a közüzemi szolgáltatások körébe tartozik, nevezetesen:

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

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

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

Az ingatlanok víziközmű hálózatba való bekötését az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója kezdeményezheti a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában.

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.

A bekötés létesítésére vonatkozó igényt a szolgáltatóhoz írásban kell bejelenteni, az ivóvíz- és/vagy szennyvíz bekötési kérelem és két példány szolgáltatási szerződés kitöltésével, a tényleges csatlakozást megelőzően az alábbi igények esetén:

- új víz- és/vagy szennyvízbekötésekor;
- meglévő bekötés felbővítésekor;
- átalánydíjas bekötés főmérésítésekor;
- vízmérővel ellátott bekötésnél újabb bekötési mérő elhelyezésekor;
- víz- és szennyvízbekötés áthelyezésekor;
- víz- és szennyvízbekötés megszüntetésekor;
- meglévő szennyvízbekötésre történő rácsatlakozáskor.

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 igénybevitelével is elvégezhető.

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

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

A bekötést a kérelmező a Víz- és/vagy szennyvízbekötési kérelem (4. sz. melléklet) szerinti formanyomtatványon igényelheti a szolgáltatótól, melyre a beadást követő 15 munkanapon belül írásban kap árajánlatot. A kérelmező igénye szerint a tervezés költségeit az árajánlat összege tartalmazza.

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



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

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

Új bekötések létesítéséhez a szolgáltató jogosult alvállalkozót bevonni.

A kivitelezés határideje 40 munkanap, mely kizárólag a kivitelezés elvégzését szolgálja.

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

Nem lakossági vízfogyasztási helyek és a háromnál több ingatlanrészrel rendelkező épületek bekötéseinél, illetve ahol a közműnyilatkozatban foglaltak szerint szakszerűségi felülvizsgálatot 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 közműfejlesztési hozzájárulást kell fizetni. A kérelmező a közműfejlesztés megfizetését a szolgáltató felé igazolni köteles.

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

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

A közműtulajdonos Pécs MJV Önkormányzata közműfejlesztési hozzájárulást határozott meg, melynek mértékéről és teljesítési módjáról a szolgáltató a kérelmezőt/fogyasztót tájékoztatni köteles az alábbi esetekben:

- újonnan létrehozott nem lakossági jellegű fogyasztási hely esetén;
- meglévő fogyasztási hely esetén, ha a lakossági szolgáltatás átminősítésre kerül nem lakossági szolgáltatásra;
- meglévő nem lakossági fogyasztási hely esetén többlet vízigeny jelentkezésekor a különbözet után;
- belső tűzvíz igény esetén.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás elkülönítetten kezelendő és a közműtulajdonos döntése alapján kizárólag a víziközmű fejlesztésére fordítható.

#### **IV. 6. Mellékvízmérő**

A mellékvízmérő az elkülönített vízhasználati hely fogyasztásának meghatározásához szükséges vízmérő, amely költségmegosztó szerepet tölt be; funkciójából és jellegéből adódóan alacsonyabb pontossági osztályba tartozó mérési eredményt produkál, mint a bekötési mérő.

A mellékvízmérő az elkülönített vízhasználó tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, cseréjéről, megóvásáról az elkülönített vízhasználónak (a mellékvízmérő tulajdonosának) kell gondoskodnia.

Mellékvízmérő a bekötési vízmérővel egy aknában, csak a bekötési vízmérő beépítésére vonatkozó előírásokkal egyezően helyezhető el.

Amennyiben az elkülönített vízhasználó a 38/1995. (IV. 5.) sz. Kormányrendeletben meghatározott feltételeknek eleget tesz, a szolgáltató nem tagadhatja meg a szerződés megkötését.

A Mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének előfeltétele:

- az ingatlan vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése, és az ingatlan vízellátására vonatkozó szolgáltatási szerződés megkötése;
- a mellékvízmérő házi vízvezeték-hálózatba való beépítéséhez a bekötési vízmérő szerinti fogyasztó, valamint azt követően a szolgáltató előzetes hozzájárulása;





- a 38/1995. (IV. 5.) sz. Kormányrendelet szerinti terv benyújtása.

A Mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználóval (az adott ingatlanhoz tartozó bekötési vízmérőn belüli fogyasztási hely tulajdonosával vagy egyéb jogcímen használójával) köti meg a szolgáltató.

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

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

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

A szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez a 38/1995. (IV. 5.) Kormányrendelet szerinti tervet kell készíteni, és azt a szolgáltatóhoz benyújtani. A kérelem jóváhagyásáról a szolgáltató a kézhezvételétől számított 15 napon belül nyilatkozni köteles.

#### IV. 7. A vízellátást és szennyvízelvezetést nem csak a szolgáltatótól igénybe vevő fogyasztók

Azon fogyasztó, aki az ingatlanon 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 vezetékű megoldással szerzi be, köteles a teljes beszerzett vízmennyiség mérésére hiteles vízmérőt működtetni, a mért mennyiségekről a szolgáltatót tájékoztatni. A mért mennyiséget a szolgáltató ellenőrizni jogosult.

A közműhálózatba bevezetett szennyvízmennyiség meghatározására szolgáló mellékvízmérő nyilvántartásba vételét a II. 3. 6. pontban leírtak figyelembe vételével a 38/1995. (IV. 5.) Kormányrendeletben meghatározott tervek csatolásával lehet igényelni, melyek egyértelműen tartalmazzák a két ivóvízrendszer függetlenségét.

#### IV. 8. Ideiglenes vízmérők felszerelése

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

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

Az ideiglenes bekötés időtartama 3 hónapnál nem lehet hosszabb.

#### IV. 9. Elkülönített mérőeszköz nélküli szolgáltatás

A bekötési vízmérővel nem rendelkező lakossági fogyasztók által fogyasztott víz és/vagy szennyvíz mennyiségét a mindenkor érvényben lévő jogszabályok előírásai alapján, átalány szerint állapítja meg a szolgáltató.

#### IV. 10. Szennyvíz-mennyiségmérő

A szennyvízelvezetési helyről a szennyvízelvezető műbe kerülő szennyvíz mennyiségi méréssel, mérés hiányában pedig az adott helyen fogyasztott (számlázott) vízmennyiség alapulvételével állapítható meg.

A szennyvíz-mennyiségmérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a fogyasztónak kell gondoskodnia. A mért mennyiségeket a szolgáltatónak jogában áll ellenőrizni.

Az elkülönítetten (mellékvízmérőkön) mért vízhasználatokat – ha a jogszabály eltérően nem rendelkezik, és a fogyasztói hely egyúttal szennyvízelvezetési hely is – a fent részletezettek szerint kell szennyvízként figyelembe venni.



Ha a fogyasztó az ingatlanon keletkezett szennyvizet mérés nélkül vezeti a szennyvízelvezető műbe, és a vizet nem, vagy nem csak közműves vízellátásból csatlakozva, hanem saját vízműből vagy más vezetékes megoldással szerzi be, köteles a beszerzett teljes vízmennyiség mérésére hiteles vízmérőt működtetni, és a mért mennyiségekről a szolgáltatót tájékoztatni.

#### **IV. 11. Tűzcsap**

Tűzcsap telepítését a fogyasztó írásban rendelheti meg a 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. 12. Igazolás kiadása használatbavételi engedélyhez**

A szolgáltató köteles a fogyasztó kérésére használatbavételi engedélyhez nyilatkozatot kiadni, ha a fogyasztó szerepel nyilvántartásában.

Az igazolás kiadását a 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 fogyasztó a fogyasztási helyet engedély nélkül átalakította.



## V. VÍZIKÖZMŰVEK ÜZEMVITELE

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

### V. 1. A szolgáltatás folyamatossága

A 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 fogyasztó igénye miatt) eltérő szolgáltatást a szolgáltatási szerződésben rögzíteni kell.

Az ivóvízellátási, illetőleg szennyvízelvezetési szolgáltatás folyamatosan, de nem szünetmentesen valósul meg. A szolgáltatás folyamatossága érdekében a 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.

A víziközmű- 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 szolgáltató a munkák elvégzéséhez szükséges mértékben és időtartamban jogosult az ivóvíz-szolgáltatás és a szennyvízelvezetés szüneteltetésére.

- Ha az ivóvíz szolgáltatása a település belterületének legalább 20%-át, illetőleg 500-nál több főt érintve, előre tervezetten 12 órát, vagy üzemzavar esetén 6 órát szünetel, a 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 25 l/fő, 24 órát meghaladón 30 l/fő/nap az előírt ivóvízmennyiség, melyet a szolgáltató köteles biztosítani.
- A szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetése esetén az ivóvízellátásról úgy köteles gondoskodni, hogy ahhoz az érintettek 300 méteres körzeten belül hozzájuthassanak.
- Ha a szolgáltatás szüneteltetése a tűzi-víz-hálózatot is érinti, a szolgáltató az illetékes tűzrendészeti szervet is értesíteni köteles.

A fogyasztó a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles. Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról a fogyasztókat 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.

### V. 2. Hibaelhárítás

A 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. Fentiekben túl a fogyasztó megrendelésére és költségére, a fogyasztó felelősségi körébe tartozó, vízmérő utáni belső elzáró cseréjét is elvégzi a szolgáltató.

Szennyvízcsatorna bekötővezeték dugulása esetén, a dugulás helyétől függően kerül megállapításra a fogyasztói 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 fogyasztók 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 szolgáltató folyamatos (0-24) diszpécserszolgálatot működtet, melynek elérhetőségét a 2. sz. melléklet tartalmazza.

A hibaelhárítás, illetve az ezzel kapcsolatos helyreállítás szakszerűtlensége, nem megfeleléssége esetén a fogyasztó panasszal élhet a szolgáltató felé.

#### **V. 2. 1. A hibaelhárítás rendje**

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

A szolgáltató a munkaidőn kívüli időszakokra 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 üzemszavar megszüntetésére.

Abban az esetben, ha a keletkezett hiba élet- és vagyonbiztonságot 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.

Amennyiben a javítás a fogyasztót vagy az ingatlan tulajdonosát közvetlenül érinti (vízkorlátozás, ingatlanra történő belépés stb.), őket a szolgáltató értesíti. Ha lehetőség van rá, az elvégzett munka megfelelőségét (minőség, környezet helyreállítása stb.) a fogyasztóval vagy képviselőjével igazolatni kell.

Különös figyelmet kell fordítani a vízóraaknában előforduló meghibásodások javítására. Egyértelműen tisztázni kell, hogy a meghibásodás a szolgáltatási határpont melyik oldalán történt, amit a fogyasztóval szintén írásban rögzíteni kell. Jelenléte hiányában a házi vízvezetékrendszeren javítás nem végezhető, csak a vízfolyás szüntető meg.

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

A 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 fenn kell tartani a szolgáltatás folyamatosságát, és egyben értesíteni kell az egészségügyi hatóságot. Amennyiben a minőségi változás egészségügyi kockázatot jelent a fogyasztókra nézve, az ivóvíz-szolgáltatás szüneteltetését (leállítását) az egészségügyi hatóság rendeli/rendelheti el.

A fogyasztók egészségét veszélyeztető vízminőségromlás esetén a szolgáltatónak az ÁNTSZ-szel történő egyeztetés alapján a vízminőség helyreállítása érdekében intézkednie, a víz fogyasztásának betiltását, vagy korlátozását kezdeményeznie, és erről a fogyasztókat értesítenie kell.

#### **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 adottságtól, 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 fogyasztókra is.

A szolgáltató víziközmű létesítményeinek üzemeltetésénél a fenti kormányrendeletekben foglaltak szerint jár el, és lehetőségei szerint a reá hámuló 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, vagy a hatóság határozatában előírtaknak megfelel. Tilos az olyan szennyezőanyag-tartalmú szennyvíz, illetve szennyező anyag bevezetése (bebocsátása), amely:

- a szennyvízelvezető és -tisztító, valamint az iszapkezelő mű üzemszerű (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 jegyző, a vízügyi, valamint a környezetvédelmi hatóság – mint az eljárásban közreműködő szakhatóság – állásfoglalására, megkeresésére figyelemmel az ingatlan tulajdonosát a szennyvízelvezető mű káros szennyezése esetén, illetve az ilyen szennyezés megelőzése érdekében a szennyvíz előzetes tisztításához szükséges berendezés létesítésére, korszerűsítésére, megfelelő üzemeltetésére kötelezi.

Gazdálkodó szervezet esetén a szolgáltató a szennyvízelvezető műbe bebocsátott szennyvíz mennyiségét és minőségét előzetes értesítés nélkül ellenőrizheti, amelyet az 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 fogyasztók önellenőrzési tervüket első alkalommal a tárgyévvel megelőző év október 31-ig kötelesek a hatóság és a szolgáltató részére megküldeni, melyet legalább ötévente felül kell vizsgálni. Az elfogadott önellenőrzési tervben meghatározott vizsgálatok elvégzését a szolgáltató a bebocsátó megrendelésére vállalhatja, melynek körülményeit vállalkozási keretszerződésben kell rögzíteni.

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

## **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.

A szolgáltató a megfelelő módon elvégzett ellenőrzés eredménye alapján elkészíti helyszíni vizsgálati szakvéleményét, melyet meg kell küldenie az ellenőrzött bebocsátó számára is.

Káros csatornaszennyezés megállapítása esetén a szolgáltató legkésőbb a tárgyévvel követő év március 31-ig továbbítja a káros szennyezés megállapítására vonatkozó valamennyi iratot és vizsgálati adatot a Dél-Dunántúli Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség részére a csatornabírság kiszabására.

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

A szennyvíztisztító telepeken megtisztított 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.

Amennyiben az önkontroll rendszer keretében, illetve a környezetvédelmi hatóság által elvégzett vizsgálatok a meghatározott határértékeknél magasabb értékeket mutatnak, akkor a Környezetvédelmi Felügyelőség szennyvízbírság kiszabását rendelheti el.

A 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 2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról, valamint a vonatkozó jogi szabályozás értelmében az élővízbe engedett tisztított szennyvíz meghatározott kémiai komponensei után vízterhelési díjat kell fizetni. A vízterhelési díj áthárítható a csatornát használó fogyasztókra. A vízterhelési díjat a szolgáltató az állami költségvetés részére fizeti be.



## VI. VÍZMÉRŐK LEOLVASÁSA, CSEREÉJE

A vízmérővel ellátott fogyasztási helyeken a szolgáltatás mérésének, elszámolásának alapja a vízmérő értékének leolvasása. A vízmérők leolvasását a szolgáltató a következő periódusokban végzi:

- Lakossági fogyasztóknál – féléves.
- Nem lakossági fogyasztóknál – féléves, vagy havi leolvasás, abban az esetben, ha a havi vízfelhasználás meghaladja a 100 m<sup>3</sup>-t.

A szolgáltató évente kétszer, de legalább egyszer köteles leolvasni a szolgáltató nyilvántartásában szereplő bekötési és mellékvízmérőket. Az adatok helyszíni rögzítésére jegyzőkönyv szolgál, mely tartalmazza a leolvasott mérőállást, valamint a mérőhelyre vonatkozó aktuális információkat. A szolgáltató a fogyasztó számára eljuttatja e jegyzőkönyv egy példányát.

Bekötési vízmérő esetében a kiugróan magas – a megelőző időszak kétszeres értékétől nagyobb – fogyasztásról a szolgáltató írásban tájékoztatja a fogyasztót, vagy a fogyasztók képviselőjét, amennyiben az a leolvasáskor nem tartózkodik a helyszínen.

A fent ismertetett leolvasásokon kívül pl. mérőcserénél és mérő ellenőrzésénél is leolvassa a szolgáltató a vízmérőket, valamint tulajdonos váltásnál, amennyiben azt a fogyasztó kéri (utóbbi esetben bekötési mérő – díjmentes, mellékvízmérő – térítés ellenében).

A leolvasást a szolgáltató munkatársai végzik (az önleolvasás kivételével), akik fényképes azonosító igazolvánnyal rendelkeznek. A leolvasott fogyasztási értékeket és a leolvasás időpontját a vízmérőleolvasó-listán rögzítik. A rögzített adatokat a fogyasztóval történő közös leolvasás esetén minden esetben, egyébként lehetőség szerint alá kell íratni a fogyasztóval.

### VI. 1. A vízmérő leolvasás menete

#### VI. 1. 1. Mérőkapcsolattal rendelkező fogyasztási helyek kezelése

- A szolgáltató által nyilvántartott mellékvízmérőkkel rendelkező épületekben a szolgáltató a leolvasás esedékessége szerinti hónapban plakátozással legalább 3 nappal előre kiértesíti a fogyasztókat a leolvasás várható időpontjáról.
- A szolgáltató vállalja, hogy sikertelen leolvasás esetén még egy alkalommal megkísérli díjmentesen a leolvasást, ha ekkor sem jár eredménnyel, akkor 3 nap türelmi időt biztosít a fogyasztó részére, hogy a mellékvízmérő állását a szolgáltatónak írásban, telefonon, vagy a helyszínen hagyott bérmentes levelezőlapon eljuttassa. A türelmi időn túl már nincs lehetőség bediktált óraállást figyelembe venni, a szolgáltató becsült számla készíti.
- A mellékvízmérők leolvasásával egy időben a szolgáltató törekszik a bekötési vízmérők leolvasására is.

#### VI. 1. 2. Nem mérőkapcsolatos bekötési vízmérőhelyek kezelése

- Ha a fogyasztó nem tartózkodik otthon a leolvasáskor, de a vízmérő leolvasását ennek ellenére is el lehet végezni, a szolgáltató jegyzőkönyvet hagy a helyszínen, amelyben közli az olvasott vízmérőállást és a leolvasás napját, valamint a vízmérőhelyre vonatkozó egyéb adatokat.
- Amennyiben a fogyasztó nem ért egyet a szolgáltató által a jegyzőkönyvben feltüntetett mérőállás-adattal, elszámolásonként egy alkalommal lehetősége van díjmentesen ellenőrző leolvasást kérni a szolgáltatótól.
- Amennyiben a vízmérőhelyhez a szolgáltató részére nem biztosított a hozzáférés, a szolgáltató értesítést hagy a helyszínen az ismételt vízmérő leolvasás időpontjáról.
- Ha az ismételt vízmérő leolvasás időpontjában sem biztosított a hozzáférés, a szolgáltató a vízmérőállás bejelentéséhez levelezőlapot hagy a helyszínen (6. sz. melléklet). Amennyiben a fogyasztó nem szolgáltat adatot a vízmérő állásáról, úgy az adott elszámolási időszakra becsült számla készül.

### VI. 2. Pontossági vizsgálat



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

A fogyasztónak a pontossági vizsgálatot írásban kell megrendelnie. Ezt követően a szolgáltató tájékoztatja a fogyasztót a vizsgálat várható költségeiről, a költségviselés szabályairól és a vízmérő kiszerezésének időpontjáról.

#### VI. 2. 2. Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának menete

A vízmérőt a fogyasztó, vagy képviselőjének jelenlétében a szolgáltató szakemberei kiszerezik és zárt számozott szerelési zárral, valamint adatlappal ellátott ládában elhelyezik, melyről a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel. A vizsgálat időpontjáról a szolgáltató a fogyasztót írásban értesíti.

A láda felnyitása és a pontossági vizsgálat a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal (MKEH) – korábban OMH – által akkreditált laboratóriumban végezhető el, melynek eredményéről a mérési jegyzőkönyv egy példányával a fogyasztó írásbeli értesítést kap. Ha a fogyasztó vitatja a pontossági vizsgálat eredményét, lehetősége van MKEH szerkezeti vizsgálatot kezdeményezni.

#### VI. 2. 3. Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának fizetési feltételei

- Ha a vízmérő a vizsgálaton „megfelelő” minősítést kap, a fogyasztónak utólagosan meg kell fizetnie a vizsgálat költségeit a szolgáltató Egységárgyűjteménye díjtételei szerint (7. sz. melléklet).
- Ha a vízmérő „nem megfelelő” minősítést kap a vizsgálaton, a vizsgálat költségei a szolgáltatót terhelik. Ebben az esetben a fogyasztott víz mennyiségét a megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás napjának elfogadott határnapot megelőző legutolsó leolvasás napjától eltelt napok számának szorzataként kell megállapítani.
- Amennyiben a fogyasztó hibájából legalább kétszeri értesítés és legfeljebb 60 naptári napon belül nem lehet elvégezni a pontossági vizsgálatot, a fogyasztónak a rendkívüli mérőcsere költségeit meg kell térítenie.

#### VI. 2. 4. Mellékvízmérő pontossági vizsgálatának megrendelése

A fogyasztónak a pontossági vizsgálatot írásban kell megrendelnie. Ezt követően a szolgáltató tájékoztatja a fogyasztót a vizsgálat várható költségeiről, a költségviselés szabályairól és a vízmérő kiszerezésének időpontjáról.

#### VI. 2. 5. Mellékvízmérő pontossági vizsgálatának menete

A mellékvízmérőt a fogyasztó, vagy képviselőjének jelenlétében a szolgáltató szakemberei kiszerezik, és zárt számozott szerelési zárral, valamint adatlappal ellátott ládában elhelyezik, melyről a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel. A vizsgálat időpontjáról a vizsgálatot végző akkreditált laboratórium a fogyasztót írásban értesíti.

A láda felnyitása és a pontossági vizsgálat a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal (MKEH) – korábban OMH – által akkreditált laboratóriumban végezhető el, melynek eredményéről a mérési jegyzőkönyv egy példányával a fogyasztó írásbeli értesítést kap. Ha a fogyasztó vitatja a pontossági vizsgálat eredményét, lehetősége van MKEH szerkezeti vizsgálatot kezdeményezni.

#### VI. 2. 6. Mellékvízmérő pontossági vizsgálatának fizetési feltételei

- Ha a vízmérő a vizsgálaton „megfelelő” minősítést kap, a fogyasztónak utólagosan meg kell fizetnie a vizsgálat költségeit a szolgáltató Egységárgyűjteménye díjtételei szerint (7. sz. melléklet).
- Ha a vízmérő „nem megfelelő” minősítést kap a vizsgálaton, a vizsgálat költségei a fogyasztót csak abban az esetben nem terhelik, ha a vízmérő a szolgáltató által garanciális időn belül javított, hitelesített, vagy beszerelt, cserélt mérő. Ez esetben a vizsgálatot végző szakember a vízmérőt garanciális javítás keretén belül kicseréli.
- Amennyiben a vízmérő „nem megfelelő” minősítést kap a vizsgálaton, és nem a szolgáltató által jutott a fogyasztó birtokába, vagy annak garanciája lejárt, lehetőség van a vizsgálat egyidejűleg a fogyasztó helyszíni kérése alapján a vízmérő cseréjére, a szolgáltató díjtételei szerinti díjszabással.

Ha a vízmérő „nem megfelelő” minősítést kap a vizsgálaton, az esetleges szolgáltatási díj korrekciót (miután a vízmérő csak költségmegosztó mérő) a szolgáltató csak a fogyasztók képviselője kérésére végezheti el.





### **VI. 3. Vízmérőcsere**

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

A bekötési vízmérők 4 évente esedékes cseréjéről és hitelesítéséről a 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 fogyasztónak felróható okokból vagy rongálás miatt, sérült vagy hiányzó vízmérő hitelesítési bélyegzés, illetve beszerelési zár, a fogyasztó megrendelésére végzett mérőcsere), melynek díja a bekötési vízmérőn nyilvántartott fogyasztót terheli.

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

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

- A tervezett vízmérőcserét megelőzően legalább 8 nappal a szolgáltató értesíti a fogyasztót.
- A vízmérőcsere időszakára kiterjedő időszakos szolgáltatás-szüneteltetés előtt a szolgáltató tájékoztatja a fogyasztót az időszakos vízhiányról.
- A vízmérő kiszerelesekor a szolgáltató munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel.
- A vízmérőcserét követően 8 napig a szolgáltató a vízmérőt kiszereléskori állapotában megőrzi.
- Amennyiben a vízmérőcserét a szolgáltató a hitelesítési időn belül a fogyasztónak felróható okból nem tudja elvégezni, a fogyasztási helyet a továbbiakban átalánydíjként tartja nyilván, és a jogszabályok szerinti átalány mennyiségeket számlázza a szolgáltató átalányfelmérése alapján.

#### **VI. 3. 3. Mellékvízmérő cseréje**

A mellékvízmérő az elkülönített vízhasználó tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, hitelesítéséről, cseréjéről az elkülönített vízhasználónak (mellékvízmérő tulajdonosának) kell gondoskodnia.

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

A szolgáltató a fogyasztó megrendelésére és költségére köteles a mérőhely szakszerűségi vizsgálatát és szerelési zárral való ellátását elvégezni (például mellékvízmérő csere, új mérőhely kialakítása, átépítése és nyilvántartásba vétele esetén).

A szolgáltató a szakszerűségi vizsgálatokat a megrendeléstől számított 30 napon belül elvégzi.



## VII. SZÁMLÁZÁS

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

A területileg illetékes önkormányzat képviselőtestülete árhatósági jogkörében eljárva, külön önkormányzati rendeletben határozza meg az ivóvíz-szolgáltatásért, valamint a szennyvízelvezetésért és -tisztításért fizetendő díjakat.

### VII. 2. Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával a szolgáltató fogyasztónként és fogyasztási helyenként alap- és egyéb szolgáltatásairól számlát állít ki.

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

### VII. 3. Számlatípusok

#### Elszámoló számla

A szolgáltató nyilvántartásában szereplő vízmérővel rendelkező fogyasztó részére a leolvasott vagy a fogyasztó által közölt mérőállás szerint készített számla, amely tartalmazza az adott elszámolási időszakban keletkezett átlag- és becsült számlák levonását is. Mellékvízmérővel rendelkező fogyasztó esetében a számla tartalmazhatja a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők mérési különbözetéből a választott elszámolási módnak megfelelően az adott fogyasztási helyre eső különbözet mértékét is.

#### Átalány számla

Bekötési vízmérővel nem rendelkező fogyasztási helyen a szolgáltató nyilvántartásában szereplő fogyasztó részére, a területileg illetékes önkormányzat rendeletében meghatározott átalánymennyiségek alkalmazásával, a szolgáltató által elvégzett átalány felmérés alapján kéthavonta elkészített számla.

#### Becsült számla

Leolvasási adatok hiányában készülő számla, mely tartalmazza az elszámolási időszakban keletkezett átlagszámlák levonását is. A becsült számla a szolgáltató által végzett soron következő leolvasás alkalmával rögzített adatok alapján levonásra kerül.

#### Átlagszámla

Az elszámolások között kéthavonta készülő számla, melynek alapja az utolsó elszámolást megelőző egy év fogyasztásának átlaga.

#### 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.

#### Összevont számla

Két vagy több fogyasztási hellyel rendelkező fogyasztók körében választható. Ilyen esetekben a fogyasztónak egy számla készül, amely az összes fogyasztási helyre vonatkozó számlázási adatot tartalmazza.

#### Egyéb számla

Az egyéb számla a TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. alapszolgáltatásain (ivóvíz-szolgáltatás, szennyvízelvezetés és -tisztítás,) kívül igénybe vett tevékenységeiről kiállított számla. Ilyen lehet:

- vízszállítás
- ivóvízvizsgálat, szennyvízvizsgálat



- csatornatisztítás, - vizsgálat, - bekötés
- rekonstrukciós munka
- anyageladás
- vízbekötés, helyszínelés
- szivattyújavítás, vízórajavítás
- pontossági vizsgálat
- közmű-adatszolgáltatás, tervezés
- korlátozás, helyszínelés
- bérleti díj
- eljárási díj
- egyéb tevékenység

#### **VII. 4. Számlakézbekötés**

A szolgáltató a fizetési határidő lejártát legalább 5 munkanappal megelőzően a fogyasztó részére eljuttatja a számláit.

#### **VII. 5. A számlakiegyenlítés módjai**

##### **Pénztári befizetés**

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

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

A fogyasztó a számla ellenértékét rendezheti postai úton történő befizetéssel, a számlához mellékelt készpénzátutalási megbízás felhasználásával.

##### **Folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő átutalás**

További fizetési mód a folyószámláról történő átutalás, amelyre számlavezető pénzügyintézeténél tud megbízást adni a fogyasztó.

Folyószámláról fizetőnek tekinthető a fogyasztó a pénzügyintézet értesítését követően. Ha a számlázás megkezdéséig a pénzügyintézet nem, vagy nem a pénzforgalomról szóló előírásoknak megfelelően értesíti a szolgáltatót a megbízási szerződés megkötéséről vagy módosításáról, a szolgáltató a fogyasztót készpénzátutalási megbízással fizetőnek tekinti.

Ha a számlázás megkezdéséig a fogyasztó, vagy a pénzügyintézet nem értesíti a szolgáltatót a megbízási szerződés megszűnéséről vagy felfüggesztéséről, illetve arról, hogy a megbízás fedezethiány, vagy egyéb ok miatt nem teljesíthető, akkor a fogyasztónak 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 szolgáltatónak nincs jogosultsága másik vagy új fogyasztási hely esedékes számláit a pénzügyintézethez beszédre benyújtani.

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

##### **Banki átutalás**

Ez esetben a számlakiegyenlítést a fogyasztó kezdeményezi pénzügyintézetének utasításával.

##### **Azonnali beszédési megbízás**

A közületi fogyasztóval a szolgáltató külön megállapodást köt, amelyet mindkét fél eljuttat saját pénzügyintézetének. A díjkiegyenlítést a szolgáltató kezdeményezi saját bankjánál.



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

VII. 6. 1. A mellékvízmérők a bekötési vízmérők mögött a szolgáltató nyilvántartásában nem szerepelnek

A többlakásos épület fogyasztói közössége a bekötési vízmérőn mért szolgáltatás mennyiség ellenértékét egy összegben téríti meg a szolgáltatónak.

VII. 6. 2. A mellékvízmérők a bekötési vízmérők mögött szerepelnek a szolgáltató nyilvántartásában

A többlakásos épület fogyasztói közössége a bekötési vízmérőn mért szolgáltatás mennyiség ellenértékét a szolgáltatónak megtérítheti oly módon is, hogy a bekötési vízmérőn és a mellékvízmérőkön keletkezett mérési különbözetet:

- teljes összegében felosztja;
- nem osztja fel, ebben az esetben a különbözetről a számla a bekötési vízmérőre kerül.

A felosztás választott módjáról alapító okirattal rendelkező társasház esetén közgyűlési határozatot kell hozni (lakóközösség esetén elégséges a minden érintett lakó által aláírt jegyzőkönyv), melynek másolatát a szolgáltatónak meg kell küldeni. A közgyűlési határozat szolgáltatóhoz való beérkezését követő elszámolás tartalmazza majd a fogyasztási különbözet választott módon történő szétosztását. A szolgáltató visszamenőleg nem módosítja az elszámolásokat. Két elszámolás között lehetőség van a felosztás módján változtatni.

A felosztás kizárólag az alábbi módokon lehetséges (amennyiben minden mellékvízmérő hiteles, és szerepel a szolgáltató nyilvántartásában):

- a lakóközösség tagjai a teljes különbözetet a mellékvízmérők fogyasztásának arányában osztják fel egymás között;
- a lakóközösség tagjai a teljes különbözetet előre meghatározott arány, például tulajdoni hányad alapján osztják fel.

Amennyiben a többlakásos épület fogyasztói közössége nem hozott közgyűlési határozatot a fogyasztási különbözet felosztására, úgy az a fogyasztók képviselőjének írásbeli kérelmére nem osztható fel.

Műszaki hiba esetén a bekötési vízmérőn fennmaradó teljes fogyasztási különbözet csak abban az esetben osztható fel egy/több lakó, de nem az egész lakóközösség között, ha az egyedi közgyűlési határozatot/jegyzőkönyvet az érintett fogyasztó is aláírta.



## VIII. KINTLÉVŐSÉG

### VIII. 1. Kintlévőség kezelése

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

- Tartozások esetén igazolt postai úton felszólító levelet küld legfeljebb havonta egy alkalommal az adós részére. Ebben felszólítja az adóst a hátralék felszólításban meghatározott időn belül kiegyenlítésére, a jogkövetkezményekre való felhívással együtt (a szolgáltatás szüneteltetése vagy korlátozása, a követelés jogi úton történő érvényesítése, szolgáltatási szerződés felmondása, felszámolási eljárás kezdeményezése, követelés engedményezése, követelés külső adósságbehajtó társasággal történő érvényesítése).
- Közüzemi díjtartozás esetén a felszólítással együtt a 38/1995. (IV. 5.) Kormányrendeletben foglaltaknak megfelelően a szolgáltató a vízszolgáltatás korlátozását vagy szüneteltetését 8 nappal megelőzően értesíti az illetékes ÁNTSZ-t a tervezett intézkedésről, amely az illetékes ÁNTSZ ellentétes állásfoglalása hiányában végrehajtható.
- Ha az adós a – tartozás jellegétől függő – jogkövetkezmények (a szolgáltatás szüneteltetése vagy korlátozása, a követelés jogi úton történő érvényesítése, szolgáltatási szerződés felmondása, felszámolási eljárás kezdeményezése, követelés engedményezése, követelés külső adósságbehajtó társasággal történő érvényesítése) alkalmazását követően sem rendezi tartozását, akkor a követelést az életbe léptetett intézkedések fenntartása mellett, a felmerült költségekre és késedelmi kamatokra vonatkozóan is a megbízott ügyvéd közreműködésével bírósági úton érvényesítheti.
- Termelési célú ivóvíz felhasználásnál három hónapnál hosszabb közüzemi díjtartozás esetén további 30 napos határidővel a szolgáltató kezdeményezésére a szolgáltatási szerződés felmondható.
- A megkötött mellékszolgáltatási szerződés két hónapon túli díjtartozás esetén további 30 napos határidővel a szolgáltató részéről felmondható a bekötési vízmérőn nyilvántartott fogyasztó egyidejű tájékoztatása mellett.

### VIII. 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 szolgáltatótól.

A fogyasztó jogosult részletfizetési megállapodás megkötését kérelmezni a szolgáltatónál, melynek futamidejére és fizetési feltételeire vonatkozó javaslatot a szolgáltató 15 napon belül elbírálja.

### VIII. 3. Jogi eljárás

Jogi út igénybevétele esetén a 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 szolgáltató végrehajtást kezdeményezhet az adós ellen.

Amennyiben a szolgáltató ügyfélkörébe tartozó partnerről csőd-eljárási, felszámolási vagy végelszámolási hirdetményt tesznek közzé, a 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 szolgáltató az adóshoz.

### VIII. 4. Követelések engedményezése

A szolgáltató jogosult az adósokkal szemben fennálló – már lejárt, még le nem járt, valamint a kétes – követelések engedményezésére. A szolgáltató, valamint a megbízott vállalkozás felelősséget vállal a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben leírtak betartására.



### **VIII. 5. Követelések behajtása külső adósságkezelő társaság bevonásával**

A szolgáltató az adósokkal szemben fennálló – már lejárt, még le nem járt, valamint a kétes – követeléseknél élhet azok külső adósságkezelő társaság bevonásával történő érvényesítésével. A szolgáltató, valamint a megbízott vállalkozás felelősséget vállal a személyes adatok védelméről szóló jogszabályban leírtak betartására.

### **VIII. 6. Költségek**

#### **VIII. 6. 1. Külön eljárási költség**

A szolgáltató jogosult az adóssal szemben felmerülő adminisztratív többletköltségek továbbhárítására, melyet késedelmes alkalmanként a felszólításokban érvényesít, és amelynek mindenkori mértékét a 7. sz. melléklet tartalmazza.

#### **VIII. 6. 2. Késedelmi kamat**

A szolgáltató a késedelmes számlateljesítésekkel összhangban a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően késedelmi kamat felszámítására jogosult, melynek összegéről a fogyasztót kamatterhelő levélben értesíti a késedelmes napok számával és a késedelmes számlatételekkel együtt.

#### **VIII. 6. 3. Egyéb költségek**

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

### **VIII. 7. Jóváírások rendje a befizetéseknél**

A fogyasztó részéről teljesített befizetés esetén a befizetés összegéből elsősorban a járulékos költségek (külön eljárási, eljárási, bírósági, korlátozási, ellenőrzési és egyéb költségek), a késedelmi kamatok, majd ezt követően a tőketartozás (víz- és/vagy csatornadíj) kerül jóváírásra a teljesített befizetés mértékéig, a Ptk. vonatkozó rendelkezéseivel összhangban.



## **IX. A SZOLGÁLTATÁS ELLENŐRZÉSE**

### **IX. 1. Az ellenőrzési tevékenység**

A szolgáltató jogosult a fogyasztók fogyasztási helyein ellenőrzésre annak érdekében, hogy szolgáltatásai és azok igénybevétele a szerződési feltételekben, a jogszabályokban és a szabványokban foglaltaknak megfelelően történjen.

Az ellenőrzés során a szolgáltató munkatársa jegyzőkönyvben dokumentálja a helyszínen tapasztaltakat, melynek egy példányát átadja a fogyasztónak.

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

A szolgáltató a mellékvízmérők ellenőrzése során tapasztalt rendellenességekről tájékoztatja a bekötési vízmérőn nyilvántartott fogyasztót.

Ellenőrzési rendellenesség feltárása esetén a fogyasztó mulasztásából adódóan a szolgáltató az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:

- késedelmi pótlékot számol fel;
- az okozott kárt megtéríti;
- a szerződési feltételekben, jogszabályokban, szabványokban foglalt feltételek kialakításának költségeit megtéríti;
- érvényesítési elmaradt bevételeit, visszamenőleges követelést támaszt, amelynek időszaka a fogyasztó nyilvántartásba vétele napjáig, 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 szolgáltató nyilvántartásában szereplő vízmérő leolvasásán vagy a közös képviselő adatszolgáltatásán alapuló regisztrált fogyasztási adatok nem állnak rendelkezésre.

Amennyiben a fogyasztó az előre egyeztetett időpontban szándékosan nem teszi lehetővé a fogyasztási hely ellenőrzését, vagy a megkezdett ellenőrzést akadályozza, és nem járul hozzá a teljes körű tényfeltáráshoz, a szolgáltató jogosult a vélelmezett rendellenességet jegyzőkönyvezni, illetve ez alapján eljárni, és a fenti jogkövetkezményeket alkalmazni.

A fogyasztó a szolgáltató költségeit az Egységárgyűjteményben (7. sz. melléklet) meghatározott tételében és összegében köteles megtéríteni. Amennyiben a fogyasztó vitatja a követelés jogosságát, bírósági úton érvényesítheti azt.

### **IX. 2. Rendellenességek vizsgálata**

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

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

Amennyiben az adott fogyasztási 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 az Egységárgyűjtemény szerinti ellenőrzési díjak és késedelmi pótlékok érvényesítéséről. Azon partnereknél, ahol azonos fogyasztási helyen lakossági és nem lakossági szolgáltatás igénybevétele is történik, és azok elkülönített mérése nem, vagy csak aránytalan költségráfordítással valósítható meg, a díjak elszámolása vonatkozásában a hatályos helyi önkormányzati rendeletek az irányadóak.

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



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

Amennyiben az adott fogyasztási helyen rendellenesség tapasztalható, a szolgáltató intézkedik egyrészt a szerződés és/vagy jogszabály ellenes körülmények közötti szolgáltatás megszüntetéséről, másrészt a szerződés és/vagy jogszabály szerinti állapot helyreállításáról – melyeknek költségeit a fogyasztó viseli –, harmadrészt az igénybe vett szolgáltatás ellenértékének számlázásáról és érvényesítéséről, negyedrészt pedig az Egységárgyűjtemény szerinti ellenőrzési díjak és késedelmi pótlékok érvényesítéséről.

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

#### IX. 2. 3. A szerelési zárok és hitelesítési bélyegzés ellenőrzése

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

Amennyiben a zár és/vagy bélyegzés sérült, rongált, vagy megbontott, azaz a szolgáltatás igénybevételének körülményeit befolyásolták, megtörténik a fogyasztói felelősség megállapítása. Ennek során a szolgáltató intézkedik egyrészt a szerződés és/vagy jogszabályellenes körülmények közötti szolgáltatás nyújtásának megszüntetéséről, másrészt a szerződés és/vagy jogszabály szerinti állapot helyreállításáról – melyeknek költségeit a fogyasztó viseli –, harmadrészt az igénybe vett szolgáltatás – a mérőhely hiteles mérésre való alkalmatlanságából fakadó – ellenértékének számlázásáról és érvényesítéséről, negyedrészt pedig az Egységárgyűjtemény szerinti ellenőrzési díjak és késedelmi pótlékok érvényesítéséről.

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

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

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

A szolgáltató szennyvízelvezetési szolgáltatása kizárólag a szennyvíz elvezetésére vonatkozik, így a helyszíni ellenőrzések során a szolgáltató vizsgálja a csapadékvíz elvezetését. Amennyiben a csapadékvíz elvezetése a szennyvízhálózatba történik, a fogyasztó a szennyvízelvezetés szolgáltatás ellenértékét egyáltalán nem, vagy nem teljes mértékben fizeti meg, a szolgáltató intézkedik egyrészt a számlázás során figyelembe vett szolgáltatások körének a vezetékes szennyvízelvezetés és -tisztítás szolgáltatással való bővítéséről, vagy – annak megléte esetén – az igénybevett szolgáltatás mennyiségére vonatkozó módosításról. Másrészt a korábban igénybevett szolgáltatások körének bővítéséből fakadó különbözet visszamenőleges számlázásáról, harmadrészt az Egységárgyűjtemény szerinti ellenőrzési díjak és késedelmi pótlékok érvényesítéséről, negyedrészt pedig a csapadékvíz bevezetés megszüntetéséről.

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

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

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





A közmű térképek és egyéb nyilvántartások adatainak a fogyasztói 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.

#### IX. 2. 8. Átvizsgálás lehetősége fogyasztóváltozás esetén

A szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztók körében beálló változás esetén – amennyiben az nem elkülönített vízhasználati helyen történik – az adott fogyasztási helyre újonnan bejelentkező fogyasztó kérelmére a szolgáltató díjmentesen felülvizsgálja a helyszínen a szolgáltatások igénybevételének szabályosságát, szabványosságát. Az ajánlatot a szolgáltató a bejelentést követő 30 napig tartja fenn, mely időszak alatt előre egyeztetett időpontban két alkalommal tesz kísérletet az ellenőrzés elvégzésére. A szolgáltató továbbiakban térítés ellenében végzi az irányú ellenőrzéseit.

#### IX. 2. 9. Szüneteltetett fogyasztási helyek ellenőrzése

A szüneteltetett fogyasztási helyeket a szolgáltató évente legalább egy alkalommal jogosult ellenőrizni.

Amennyiben a szüneteltetett fogyasztási helyen az ellenőrzés során jogellenes szolgáltatás igénybevételt tapasztal a szolgáltató, a szolgáltatás igénybevételi lehetőségének megszüntetését követően – melynek költségeit az ellenőrzési díjakkal és késedelmi pótlékokkal együtt a fogyasztó viseli az Egységárgyűjteményben megjelölt áron – az egyéb rendellenességek vizsgálatánál taglalt módon jár el a szolgáltató.

#### IX. 2. 10. A fogyasztó felelősségkörébe tartozó vezetékszakaszon tapasztalt csőtörések kivizsgálása

A fogyasztó felelősségkörébe tartozó vezetékszakaszon tapasztalt csőtörés esetén a fogyasztónak a meghibásodás észlelésétől számított 30 napon belül lehetősége van helyszíni kivizsgálást kérni. 30 napon túl történő bejelentés esetén csak a biztosító jegyzőkönyve vagy a kivitelező által adott számlával bizonyíthatja a csőtörés tényét a fogyasztó.

Amennyiben a csőtörés során az elfolyt vízmennyiség bizonyíthatóan nem a csatornahálózatba folyt, lehetőség van az átlagfogyasztás feletti csatornahasználati díj elengedésére.

A házi ivóvízhálózaton történt meghibásodás esetén csökkent értékű szolgáltatás (a csőtörés során a belső hálózaton elfolyt vízmennyiség nem került be a csatornahálózatba) bejelentését a szolgáltató jogosult kivizsgálni a számlamódosítás jogossága elbírálásának érdekében.

A belső vezeték meghibásodása miatti csökkent értékű szolgáltatás esetén a fogyasztóval szemben fennálló követelés módosítása az alábbiak figyelembe vételével hajtható végre:

- ha a meghibásodásból fakadó követelés csökkentési igény bejelentése, valamint a meghibásodás/helyreállítás fogyasztó által jelzett időpontja között 30 napnál kevesebb telt el, akkor a bejelentést követő helyszíni ellenőrzés megállapításai elegendőek az esetleges követelés csökkentés elvégzéséhez;
- ha a meghibásodásból fakadó követelés csökkentési igény bejelentése, valamint a meghibásodás/helyreállítás fogyasztó által jelzett időpontja között 30 napnál több telt el, akkor az esetleges módosítás – a bejelentést követő helyszíni ellenőrzésen túl – csak a meghibásodást egyértelműen dokumentáló bizonylat (a szolgáltató által tett hivatalos nyilatkozat, megállapítás, hibaelhárításról készült számla, biztosítási kárfelvételi jegyzőkönyv) alapján végezhető el.

#### IX. 3. Egyéb bejelentések kivizsgálása

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

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



## X. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

### X. 1. Az ügyfélszolgálat működési rendje

A szolgáltató megalakulása óta törekszik arra, hogy a fogyasztókat – tevékenységének középpontjába helyezve – egyre jobb minőségű, a fogyasztók igényeihez, elvárásaihoz alkalmazkodó szolgáltatással lássa el. A Pécssett működtetett ügyfélszolgálati iroda elérhetőségét és nyitvatartási idejét a 2. sz. melléklet tartalmazza.

A nyitvatartási idő esetleges korlátozásáról a szolgáltató az iroda bejáratára kifüggesztett hirdetőn, illetve szükség szerint a helyi médiában tájékoztatja ügyfeleit.

### X. 2. Az ügyfélszolgálat tevékenységi körei

- általános tájékoztatás
- szolgáltatási szerződések kötése, szerződéses adatok módosítása
- fogyasztók által bejelentett adatváltozásokkal kapcsolatos feladatok
- igazolások kiadása
- ivóvíz és csatorna bekötésekkel, mellékvízmérőkkel kapcsolatos ügyintézés
- mellékvízmérő felszerelési és szakszerűségi felülvizsgálatára vonatkozó kérelmek engedélyezése, adminisztrálása
- műszaki hiba esetén kivizsgálás kezdeményezése a fogyasztók bejelentései alapján
- kedvezmények és méltányossági kérelmek ügyintézése
- pénztár működtetése
- a szolgáltató tevékenységéhez kapcsolódó panaszügyek kezelése
- víz- és csatornadíj számlázással összefüggő igények, panaszok kezelése

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

### X. 3. Műszaki ügyfélszolgálat

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

- A fogyasztó/kérelmező kérelme alapján, a megvalósulási helyszínrajz benyújtását követően, a gáz vagy más közmű vezeték használatbavételi engedélyéhez a szolgáltató hozzájáruló nyilatkozatának kiadása.
- Építési engedélyhez lemondó nyilatkozatok aláírása. Az aláíráshoz a határozatot a kérelmezőnek be kell mutatnia.

### X. 4. Panaszügyek kezelése

Minden nagy szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban a fogyasztók megalapozott panasszal élhetnek. A fogyasztói panasz fogalma alatt a szolgáltató a víz-, illetve csatornaszolgáltatási tevékenységre vonatkozóan tett negatív észrevételt ért.

#### Fogyasztói panaszok:

- **Számlareklamáció:** a számlán szereplő mérőállásra, az elszámolt fogyasztásra, az alkalmazott víz-/csatornadíjra, továbbá a számlán szereplő bármely számlaadatra vonatkozó kifogás, negatív észrevétel.
- **Szolgáltatás minőségére vonatkozó panasz:** a vízminőségre, a nyomásra, valamint a vízvételzés vagy a csatornamű használatának zavarára, szagszennyezésre, továbbá az alkalmazottak magatartására vonatkozó negatív fogyasztói bejelentés.
- **Mérési reklamáció:** a vízmérő helytelen, illetve rendellenes működésére vonatkozó fogyasztói bejelentés.
- **Folyószámla reklamáció:** a folyószámla kezelésével kapcsolatos kifogás, panasz.



- **Műszaki panasz:** olyan reklamáció, amely műszaki okokra vezethető vissza, és nem tartozik a mérési vagy a szolgáltatás minőségére vonatkozó panaszokhoz (például kötőcső meghibásodás, mérő elfagyás, mérő eltulajdonítás, vagy rongálás, aknában történő vízfolyás).
- **Jogi probléma:** Szolgáltatási szerződésekkel, szerződésszegéssel kapcsolatos panaszok, valamint védőterületekre, szolgálmi jogra, illetve egyéb jogi megkeresésre vonatkozó reklamációk.
- **Kártérítési igény:** a szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben előterjesztett bármilyen anyagi vagy nem anyagi jellegű igény.
- **Egyéb reklamáció:** a fenti pontokba nem sorolható panasz.

Nem tekinthető fogyasztói panasznak:

- tájékoztatást kérő megkeresés;
- részletfizetési vagy egyéb méltányossági kérelem;
- hibabejelentés;
- más fogyasztó szabálytalan vízvételezésére, vagy csatornamű használatára vonatkozó bejelentés.

A szolgáltató a telefonon, személyesen, valamint írásban érkező panaszbejelentéseket rögzíti és rendezésüket kiemelt feladatként kezeli. A fogyasztók felvetéseit haladéktalanul kivizsgálja, a feltárt hibákat orvosolja. A szolgáltató nyilvántartja az egyes fogyasztói panaszokat és a hibaforrás kiküszöbölésére tett intézkedéseket.

Ha megítélése szerint reklamációját a szolgáltató nem rendezte kielégítően, a fogyasztó kérheti kérelmének orvoslását a fogyasztói érdekképviselői szervektől, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság helyi kirendeltségétől (Dél-dunántúli Regionális Felügyelőség) és az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Dél-Dunántúli Regionális Irodájától, vagy a területi Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett békéltető testülettől, továbbá azt bírósági úton érvényesítheti.

A békéltető testület hatáskörébe a szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.

## X. 5. Szerződéses adatok módosítása

A szerződéses adatok módosítását személyesen az ügyfélszolgálati irodában, vagy a szolgáltatónak címezve levélben kezdeményezheti a fogyasztó.

Az alábbi adatok módosítását a fogyasztó írásban köteles kezdeményezni:

- fogyasztóváltozást az arra rendszerezett 5. sz. mellékleten;
- a fogyasztók képviselőjének személyében beállt változást (csatolva a közgyűlési határozatot);
- fogyasztói névváltozást;
- levelezési címváltozást;
- általánymódosítást.

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

Az alábbi adatok megváltoztatása esetén a szolgáltató új szolgáltatási szerződést köt a fogyasztóval:

- nem lakossági fogyasztó nevének;
- a szolgáltatás igénybevételének változása esetén;
- fogyasztóváltozás bejelentésekor.

## X. 6. Kedvezmények, méltányossági kérelmek kezelése

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

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

Kedvezmény és méltányosság iránti kérelmet a szolgáltató csak írásban fogad el. Kedvezmény vagy méltányosság megadását a szolgáltató az indokoltság kivizsgálását követően dönti el.



## **X. 7. Adatvédelem**

A szolgáltató a fogyasztó személyes adatait a Polgári Törvénykönyv, a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, illetőleg a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, célhoz kötötten kezeli, azaz csak a szolgáltatási szerződés teljesítése, a teljesítés ellenőrzése, kintlévősége kezelése és ezen tevékenységekhez kapcsolódóan használja fel. A szolgáltató a fogyasztók személyes adatait kizárólag a vele meghatározó tulajdonosi kapcsolatban álló [többségi befolyás Ptk. 685/B.§] gazdálkodó szervezeteknek továbbíthatja adatkezelés és adatfeldolgozás céljából. A szolgáltatási jogviszony megszűnésétől számított 5 év elteltével a szolgáltató a személyes adatokat törli a nyilvántartásából.



## **XI. A SZOLGÁLTATÓ GARANCIÁLIS FELTÉTELEI**

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

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

