




# ÜZLETSZABÁLYZAT

## Záradék

A Hivatal a jelen üzletszabályzatot jóváhagyta az alábbi számú határozatával.

Határozatszám: 3192/2014.

Budapest, 2014. december 31.

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

Mohács, 2014. november 10.

## Tartalomjegyzék

1.	Az üzletszabályzat célja, területi -, személyi és időbeli hatálya, módosítása .....	5
1.1.	Az üzletszabályzat célja .....	5
1.2.	Az üzletszabályzat hatálya .....	5
1.3.	Az üzletszabályzat módosítására vonatkozó rendelkezések .....	5
1.4.	Az üzletszabályzattól – mint általános szerződési feltételrendszerrel – történő eltérés lehetőségei	6
2.	Fogalom-meghatározások .....	6
3.	A víziközmű-szolgáltatóra vonatkozó adatok, a víziközmű-szolgáltató tevékenysége.....	9
3.1.	A BARANYA-VÍZ Zrt. víziközmű-szolgáltató adatai.....	9
3.2.	A víziközmű szolgáltató tevékenysége .....	10
3.3.	A szolgáltató minőségi-, környezeti és ivóvíz-biztonsági politikája .....	11
4.	BARANYA-VÍZ Zrt. által nyújtott víziközmű-szolgáltatás igénybevétele .....	12
4.1.	A Szerződéskötési igények kezelése .....	12
5.	Általános szerződéskötési feltételek .....	16
6.	A víziközmű-szolgáltatás mérése, az elszámolás szabályai .....	16
6.1.	Ivóvíz mennyiség mérése.....	16
6.2.	Szennyvízmennyiség mérése .....	16
6.3.	A fogyasztásmérők leolvasása .....	18
6.4.	A víziközmű szolgáltatás díja .....	19
6.5.	Vízterhelési díj .....	19
6.6.	Számlázás.....	19
6.7.	Hibás mérés elszámolása.....	23
7.	A szerződés teljesítésében résztvevő harmadik személyek és velük fennálló kapcsolatok bemutatása..	25
8.	Eljárás üzemzavar, szünetelés és korlátozás esetén .....	25
8.1.	Az ivóvíz-szolgáltatás közérdekű korlátozása .....	25
8.2.	Hibaelhárítás.....	25
9.	A közüzemi szerződés megszűnése .....	26
9.1.	A közüzemi szerződés víziközmű-szolgáltató általi felmondása.....	26
9.2.	A közüzemi szerződés víziközmű-szolgáltató általi azonnali hatályú felmondása .....	26
9.3.	A közüzemi szerződés felhasználó általi felmondása .....	27
9.4.	Elszámolás a közüzemi szerződés megszűnése esetén .....	27
10.	Szerződésszegés kezelése.....	27
10.2.	A szerződésszerű teljesítés víziközmű-szolgáltató általi ellenőrzése .....	27

10.3.	A szerződésszegő felhasználókkal szemben az előzetes egyeztetés részletes szabályai .....	28
10.4.	Az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei .....	31
11.	Adatvédelem .....	32
11.1.	A szerződő fél kezelt személyes adatainak köre.....	32
11.2.	Azon személyek megjelölése, akik számára a kezelt adatok vagy azok meghatározott részei átadhatók.....	33
11.3.	Eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén .....	33
11.4.	Felhasználói jogutódlás vagy képviselőjének személyében beállt változás intézésének szabályai ..33	
12.	Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések.....	33
12.1.	Felhasználói beadványok, megkeresések.....	34
12.2.	A panaszügyek kezelésének rendje .....	34
12.3.	A panaszügyek rögzítése és archiválása .....	34
12.4.	A válaszadás elmulasztásának következményei .....	35
13.	Ügyfélszolgálat.....	36
13.1.	A szolgáltatás elvárt színvonala .....	36
13.2.	Ügyfélszolgálati irodák elérhetőségei.....	36
13.3.	Az ügyfélszolgálat tevékenységi körei: .....	36
14.	Vitarendezés, értesítések .....	37
14.1.	A Felhasználó panaszával az alábbi szervekhez fordulhat:.....	37
14.2.	Bírósági kikötés.....	38
14.3.	Értesítések: .....	38
14.4.	Irányadó jogszabályok .....	38
15.	Egyéb rendelkezések .....	38
15.1.	A közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása .....	38
15.2.	A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése .....	39
15.3.	Locsolási vízhasználatra vonatkozó szabályok.....	39
15.4.	A vízmérő hely kialakítására vonatkozó rendelkezések .....	41
15.5.	Szennyvíz bekötővezeték létesítése .....	42
16.	Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás díja.....	42
17.	Alaptevékenységen kívüli szolgáltatások és díjaik.....	45
18.	Mellékletek .....	46
1.	számú melléklet BARANYA-VÍZ Zrt. ügyfél-elérhetőségei .....	46
2.	számú melléklet Felügyeleti szervek, elérhetőségeik .....	47
3.	számú melléklet Vonatkozó Jogszabályok.....	48
4.	számú melléklet Benyújtandó tervek listája.....	49
5.	számú melléklet Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapodás .....	51
6.	számú melléklet Közüzemi Szerződés .....	53

7. számú melléklet Általános Szerződés-kötési Feltételek .....	56
8. számú melléklet A kötbér alkalmazásának esetei és mértéke .....	66
9. számú melléklet Adatvédelmi tájékoztató .....	68

## **1. Az üzletszabályzat célja, területi -, személyi és időbeli hatálya, módosítása**

### **1.1. Az üzletszabályzat célja**

Jelen üzletszabályzatban a BARANYA-VÍZ Zrt. víziközmű-szolgáltató a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (Vksztv.), valamint e törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) számú Kormányrendelet (Vhr.), és a víziközmű-szolgáltatási tevékenységre vonatkozó egyéb hatályos jogszabályokban foglaltak figyelembevételével meghatározza a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos jogokat és kötelezettségeket, továbbá a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános műszaki, kereskedelmi, elszámolási és fizetési feltételeket továbbá valamennyi, a víziközmű-szolgáltatással összefüggő, a vonatkozó jogszabályokban meghatározott egyéb lényeges feltételeket.

Célja az ügyfélszolgálati, műszaki, technológiai tevékenységek, feladatok magas színvonalú teljesítése, a felhasználók elégedettségének növelése, a környezet megóvása.

### **1.2. Az üzletszabályzat hatálya**

#### *1.2.1. Területi hatály*

Jelen üzletszabályzat területi hatálya kiterjed a BARANYA-VÍZ Zrt. vízjogi üzemeltetési engedélyeiben valamint a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH) által kiadott működési engedélyben meghatározott működési területre.

#### *1.2.2. Személyi hatály*

Az üzletszabályzat személyi hatálya a víziközmű-szolgáltatóra és a víziközmű-szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló, az általa nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevőkre terjed ki. A jelen üzletszabályzat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyásával lép hatályba.

#### *1.2.3. Időbeli hatály*

A víziközmű-szolgáltató jelen üzletszabályzata annak visszavonásig érvényes. Az üzletszabályzat elérhető víziközmű-szolgáltató internetes honlapján ([www.baranyaviz.hu](http://www.baranyaviz.hu)) továbbá ügyfélszolgálati irodáján.

### **1.3. Az üzletszabályzat módosítására vonatkozó rendelkezések**

Az üzletszabályzat (Általános Szerződési Feltételek) egyoldalú módosítása

A szolgáltató felhasználóinak nagy számára tekintettel a szolgáltatási környezet változása esetén csak úgy tudja vállalni a folyamatos, biztonságos szolgáltatást, ha a már megkötött szerződésekre kihatóan is fenntartja magának az üzletszabályzat és az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) egyoldalú módosításának lehetőségét az alábbi esetekben:

- a szolgáltató céadataira vonatkozó módosítás,
- a szolgáltatás díjának módosítása,
- azon eljárások módosítása, melyek szabályozását a jogszabályok a víziközmű-szolgáltatás hatáskörébe utalják, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek a felhasználó hátrányára történő lényeges módosulását,

- ha a jogviszonyra vonatkozó jogszabályi vagy piaci feltételek megváltoztak, ha az arra illetékes Hatóság döntésében foglaltak teljesítéséhez szükséges.

A szolgáltató az egyoldalúan változtatható feltételek várható módosítása esetén, azok hatályba lépése előtt legalább 30 nappal a módosítást az ügyfélszolgálati irodában és a [www.baranyaviz.hu](http://www.baranyaviz.hu) internetes honlapján közzé teszi, illetve a módosítás tartalmáról írásban értesíti a felhasználókat az esedékes számlák kiküldésekor.

#### ***1.4. Az üzletszabályzattól – mint általános szerződési feltételrendszerrel – történő eltérés lehetőségei***

Lakossági felhasználó esetében a felhasználó és a víziközmű-szolgáltató a szolgáltatási szerződés megkötése során a jelen üzletszabályzatban rögzítettektől eltérő szerződéses feltételekben nem állapodhat meg. A nem lakossági felhasználó esetében az általános szerződési feltételektől műszaki vagy pénzügyi-gazdasági szempontok szerint, indokolt esetben eltérően is meg lehet állapodni.

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

## **2. Fogalom-meghatározások**

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

**lakossági felhasználó:** az a természetes személy felhasználó, aki nem jövedelemszerző gazdasági tevékenység keretében, saját háztartása, üdülő vagy hétvégi ház, garázs ellátása érdekében veszi igénybe a víziközmű szolgáltatást, valamint a társasház és a lakásszövetkezet.

**nem lakossági felhasználó:** minden olyan felhasználó, aki nem tartozik a lakossági felhasználói körbe. E csoportba tartoznak azon természetes személyek, akik bármely jogi formában vállalkozási tevékenységet folytatnak, valamint a Ptk.-ban felsorolt gazdálkodó szervezetek.

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

**Víziközmű:** olyan közcélú vízellátási rendszer, amely

a) település vagy települések közműves ivóvízellátását, ezen belül az ivóvíztermelést, az ehhez kapcsolódó ivóvízbázis-védelmet, az ivóvízkezelést, -tárolást, -szállítást és -elosztást, felhasználási helyekre történő eljuttatást, mindezekhez kapcsolódóan a tűzvíz biztosítását vagy

b) a közműves szennyvízelvezetés során (egyesített rendszer esetén a csapadékvíz-elvezetést is ideértve) a szennyvíz felhasználási helyekről történő összegyűjtését, elvezetését, tisztítását, a tisztított szennyvíz hasznosítását, elhelyezését szolgálja

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

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

**Víziközmű-szolgáltatás:** a közműves ivóvízellátás az ahhoz kapcsolódó tűzvíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás, ide értve az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetést is, mely tevékenységek által megnyilvánuló szolgáltatások közül az egyiket, vagy mindkettőt a víziközmű-szolgáltató a felhasználó részére közüzemi jogviszony keretében nyújtja (a továbbiakban együtt: víziközmű-szolgáltatási ágazatok),

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

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

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

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

**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.

**Közterületi vízvételi hely:** lakossági ivóvíz-fogyasztás, vagy rendkívüli helyzet esetén tűzvíz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízi létesítmény;

**Átadási pont:** olyan víziközmű, amely beépített mérőberendezés, elzárószerelvény és mintavételi lehetőség útján biztosítja két víziközmű-rendszer kapcsolatát, valamint az összekapcsolt víziközmű-rendszerek üzemeltetése során az ivóvízátadás, -átvétel és a szennyvízátadás, -átvétel mennyiségi és minőségi elszámolásának műszaki feltételeit.

### **Szolgáltatási pont**

- Ivóvíz-szolgáltatási pont: az ivóvíz bekötővezeték felhasználó felőli végpontja.
- Szennyvízelvezetés szolgáltatási pont: a szennyvíz bekötővezeték felhasználó felőli végpontja.

**Fogyasztásmérő:** a vízmennyiség vagy a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz:

a) **ivóvízmérő:** a bekötési vízmérő és a mellékvízmérő mellett az ivóvízhálózatba beépített - az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló - hitelesített mérőeszköz és annak tartozékai:

aa) *átadási vízmérő:* víziközmű-szolgáltatók között a mennyiségi elszámolás mérésére szolgáló, az átadási ponton beépített ivóvízmérő,

ab) *ikermérő:* egy vagy több ingatlan különböző felhasználási helyei ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz bekötővezeték végpontjára csillagpontosan kialakított bekötési vízmérők,

ac) *locsolási vízmérő:* locsolási célú vízhasználat mérése céljából ivóvíz-bekötővezetésekre telepített kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő vagy ivóvíz-bekötővezetésekre telepített ikermérő vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő,

ad) *törzshálózati vízmérő:* közvetlenül a törzshálózati felhasználási helyekre, többek között közterületi vízvételi helyre telepített vízmérő;



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

*ba) átadási szennyvízmennyiség-mérő:* az átadó és az átvevő szennyvíz-hálózatának csatlakozási pontján, vagy összekötő vezetéken, az átadó és az átvevő által egyeztetett helyen, az átadó által beépített, kalibrált szennyvízmennyiség-mérő,

*bb) közműves szennyvízmennyiség-mérő:* a szennyvíz mennyiségének mérésére alkalmas, a felhasználó által a víziközmű-szolgáltató jóváhagyásával beépített műtárgy, berendezés, amelyet a felhasználó akkreditált, kalibráló laboratórium igénybevételével hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz;

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

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

**Mellékszolgáltatási szerződés:** az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közüzemi szerződés;

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

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

*a) bekötési vízmérő esetében*

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

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

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

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

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

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

**Szennyvíz bekötővezeték:** a felhasználási helyen keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés esetében a csapadékvizeknek a szennyvíz-törzshálózatba történő 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 zártosú beépítés esetén az épület külső falsíkja, nem zártosú 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 fal-síkja, 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.

**Alapdíj:** A víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj. Az alapdíjat felhasználási helyenként, illetve elkülönített felhasználói helyenként kell megfizetni. Az alapdíjat az a felhasználó fizeti meg egész hónapra, aki a hónap első napján a víziközmű-szolgáltatóval közüzemi szerződéses jogviszonyban áll.

**Fogyasztással arányos díj:**  $1 \text{ m}^3$  szolgáltatott ivóvízmenyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmenyiség díja;

### Közműfejlesztési kvóta

Víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolni kívánt ingatlanhoz a víziközmű-szolgáltató által a közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett részére biztosított vagy biztosítandó kapacitás, amelynek mértékegysége:  $\text{m}^3/\text{nap}$

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

**Közüzemi szerződés:** Olyan szerződés, melynek alapján a víziközmű-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 felhasználó pedig a megállapított díjat megfizetni.

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

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

## 3. A víziközmű-szolgáltatóra vonatkozó adatok, a víziközmű-szolgáltató tevékenysége

### 3.1. A BARANYA-VÍZ Zrt. víziközmű-szolgáltató adatai

Víziközmű-szolgáltató neve:

BARANYA-VÍZ Víziközmű Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Cégjegyzékszám: 02-10-060389

Alapítási éve: 2013

Rövidített neve: BARANYA-VÍZ Zrt.

Székhelye: 7700 Mohács, Budapesti országút 1.

Postacíme: 7700 Mohács, Budapesti országút 1.  
Telefon: 69/311-144  
E-mail: vizmu@baranyaviz.hu  
Honlap címe: www.baranyaviz.hu

### ***3.2. A víziközmű szolgáltató tevékenysége***

A BARANYA-VÍZ Zrt. fő tevékenysége – ezen belül is minőségi célja – a szolgáltatási területén élő lakosság egészséges ivóvízzel való ellátása, valamint a keletkezett szennyvíz elvezetése és kezelése oly módon, hogy az visszakerülve a természetbe ne okozzon károkat.

#### **A víziközmű-szolgáltató ellátási területe:**

Területi hatálya kiterjed a BARANYA-VÍZ Zrt. vízjogi üzemeltetési engedélyeiben valamint a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH) által kiadott működési engedélyben meghatározott működési területekre.

#### **Közműves ivóvízellátás:**

A víziközmű-szolgáltató a közműves ivóvízellátást legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni, ettől eltérő szolgáltatást csak a felhasználóval történt eseti megállapodás szerint biztosíthat a víziközmű szolgáltató. A szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége valamint a szolgáltatás minőségért való felelőssége a szolgáltatási pontig áll fenn. A víziközmű-szolgáltató a 201/2001.(X.25.) Kormányrendelet előírásainak megfelelő minőségű vizet biztosít a szolgáltatási pontokon az üzemeltetési engedélyben foglaltaknak megfelelően, a víziközmű teljesítő-képességének mértékéig.

A víziközmű-szolgáltató a szolgáltatás folyamatossága érdekében:

- víztermelő és víztisztító létesítményeit jól karbantartja, műszaki színvonalának folyamatos emelésével növeli az üzembiztonságot
- az elosztó hálózatokon rekonstrukciót végez
- hálózat öblítést, és szükség szerinti mechanikai tisztítást végez a vízminőség javítása érdekében
- napi 24-órás diszpécser és hibaelhárító szolgálatot tart fenn.

A közműves vízellátás magában foglalja a víz kitermelését, tisztítását, nyomásfokozását és elosztását.

A víztermelés során a Víziközmű-szolgáltató a szükséges nyersvíz mennyiségét a vízbázisokon létesített mélyfúrású kutakból biztosítja. A vízkészlet védelme érdekében a vízbázison védőidomot kell kijelölni, amelynek mérete függ a térség hidrogeológiai adottságaitól, valamint a kitermelésre kerülő víz mennyiségétől. A védőidommal érintett területek használatát a jogszabályi előírásoknak megfelelően korlátozni kell a környezetvédelmi, közegészségügyi követelmények megtartása érdekében.

A kitermelt nyersvíz tisztítása jellemzően a vas-, mangántalanítás, gáztalanítás, ammóniamentesítés és fertőtlenítés útján történik.

A kitermelt és megtisztított víz szállítása és elosztása hidraulikailag méretezett csővezetéseken (távvezeték, fővezeték, törzshálózat, bekötési vezeték) történik. A szükséges nyomást nyomásfokozók, magas tározók, illetve víztorony biztosítják.

A törzshálózati vezetéseken található a közkifolyók, melyek a vízbekötéssel nem rendelkező lakosság ellátását biztosítják, valamint a tűzvizet szolgáltató föld feletti és föld alatti tűzcsapok. A közkifolyók és tűzcsapok létesítése, megszüntetése, áthelyezése a helyi önkormányzat hatáskörébe tartozik. E helyekről vizet vételezni kizárólag az érintett önkormányzat és a Víziközmű-szolgáltató engedélyével lehet.

#### **A szolgáltatási felelősség:**

A víziközmű-szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége a közműves ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig, közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a szennyvíz-befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn.

**Közműves szennyvíz-elvezetés és –tisztítás:**

A közműves szennyvízelvezetés során a közüzemi szolgáltató a szennyvíz felhasználási helyekről a csatornahálózaton történő elvezetésével, annak tisztítótelepen történő tisztítását követően a befogadóba vezetéssel, valamint az elvezetés és tisztítás során keletkező hulladékok és szennyvíziszap ártalommentes elhelyezésével biztosítja a szolgáltatást.

A szennyvíz törzshálózatba csak a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló kormányrendelet vagy hatóság határozatában meghatározott minőségű szennyvíz vezethető be. A szennyvízelvezető törzshálózatba csak olyan szennyezőanyag tartalmú szennyvíz és szennyezőanyag vezethető be, amely a szennyvízelvezető műben dolgozók egészségét nem veszélyezteti, egészségkárosodást nem okoz, vagy okozhat, továbbá amely a szennyvízelvezető és –tisztító, valamint az iszapkezelő mű rendeltetésszerű működését nem akadályozza vagy veszélyezteteti, a szennyvízelvezető és –tisztító műből kibocsátva környezetkárosodást nem okoz, valamint a szennyvíziszap környezetvédelmi követelményeknek megfelelő, biztonságos elhelyezését, lerakását, illetve felhasználását nem akadályozza.

A víziközmű-szolgáltató a szennyvízelvezető műbe bebocsátott szennyvíz minőségét nem lakossági felhasználó esetén előzetes értesítés nélkül is ellenőrzi. Az ellenőrzésről a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó jegyzőkönyvet vesznek fel, amely tartalmazza az ellenőrzés során tapasztalt megállapításokat, a szennyvíz minőségi vizsgálatáról a víziközmű-szolgáltató akkreditált laboratóriumában történő vizsgálatról szakvélemény készül.

**3.3. A szolgáltató minőségi-, környezeti és ivóvíz-biztonsági politikája**

A szolgáltató elkötelezte magát a minőségi szolgáltatás és környezetvédelem mellett. Ennek keretében ISO 9001:2008 minőségirányítási szabvánnyal rendelkezik. A szolgáltató működési részterületén az ISO 14001:2004 környezetirányítási rendszer került bevezetésre. A szolgáltató elkötelezett amellett, hogy az egész ellátási, illetve működési területére kiterjessze a környezetirányítási rendszert.

A szolgáltató minőség és környezeti politikája során célkitűzése a víztermelés, kezelés és elosztás, továbbá szennyvízelvezetés és kezelés, mélyépítés, szakmai tervezési tanácsadás, vízminőség vizsgálat és az ehhez kapcsolódó tevékenységei terén az igények maradéktalan, megbízható és magas fokon történő kielégítése a minőség teljeskörű garانتálásával.

A fentiek érdekében minőség és környezeti célkitűzéseink a következők:

- Elvárásunk a munkavállalóinkkal és partnereinkkel szemben, hogy tegyenek meg mindent a környezeti és természeti értékek megóvásáért, a környezet terhelésének csökkentéséért és a környezet szennyezésének megakadályozásáért.
- Megfelelünk a jogszabályokban és egyéb előírásokban foglalt követelményeknek.
- Elvárjuk beszállítóinktól a megfelelő minőségű és szakszerűen bizonylatolt termék/szolgáltatás folyamatos biztosítását.
- Mindenkor törekszünk a természeti erőforrások takarékos felhasználására/igénybevételére.
- Új létesítményeinknél elsőrendű szempont a korszerű, gazdaságos technikai és technológiai megoldások tervezése és megvalósítása.
- Előnyben részesítjük az újrafelhasználható anyagok alkalmazását.

- Biztosítjuk alkalmazottaink szakmai képzését, fejlesztjük minőség- és környezettudatosságát.

#### Hulladékok

A keletkezett hulladékok gyűjtése és kezelése a jogszabályi előírásoknak megfelelően, szelektív. A kommunális, a technológiai hulladékok (pl. szennyvíziszap, rácsszemét, homok), a szelektív hulladékok kezelése hulladéklerakón történik. A veszélyes hulladék az erre engedéllyel rendelkező társasággal elszállításra kerül.

#### Zaj, rezgés

Az ivóvíz szolgáltatás során jelentős mértékű zajhatás nem észlelhető. A kutak, kútcsoportok jelentős része lakott területen belül található, de zajhatásaik minden esetben határérték alattiak. Szennyvíztisztító telepek lakott területeken kívül helyezkednek el, így jelentős mértékű, lakosságot zavaró zajhatás nem észlelhető.

#### Levegő védelem

A légszennyező pontforrásokat az irodák fűtését szolgáló kazánok füstgáz elvezető kéményei és a szennyvíztisztító telepen található gázmotorok kibocsátásai alkotják. A pontforrások kibocsátásainak szennyező anyagai mindig határérték alattiak. A nagy átemelőkön és a szennyvíztisztító telepen a bűzhatás csökkentésére biofilter került beszerelésre. A gépjárművek karbantartása rendszeres, a műszaki vizsgákon a környezetvédelmi vizsgálatokat is elvégzik.

#### Talajvédelem, felszíni víz védelme

A BARANYA-VÍZ Zrt. által üzemeltetett szennyvíztisztító telepek kialakításukat és kapacitásukat figyelembe véve képesek települési folyékony hulladékot (TFH) fogadni. Az erre vonatkozó közcélú szolgáltatási szerződést a szolgáltató által üzemeltetett minden olyan településre folyamatosan meg kívánjuk kötni, azon településeken, ahol ez még hiányzik alapul véve a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény 45. §. (6). bekezdésében foglaltakat.

## 4. BARANYA-VÍZ Zrt. által nyújtott víziközmű-szolgáltatás igénybevétele

### 4.1. A Szerződés-kötési igények kezelése

#### 4.1.1. Igénybejelentés rendje

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a vízi-közmű hálózatba történő ivóvíz, szenny- és egyesített rendszerű csapadékvíz bekötését, fogyasztásmérő beszerelését, meglévő bekötés átalakítását, megszüntetését az ingatlan tulajdonosa vagy – a tulajdonos írásbeli hozzájárulásával – egyéb jogcímen kezdeményezheti.

A formanyomtatványok hozzáférhetők a személyesen az ügyfélszolgálaton, internetes honlapon ([www.baranyaviz.hu](http://www.baranyaviz.hu)).

Az igénybejelentések a következőket kell tartalmaznia:

- az ingatlanra vonatkozó adatok (cím, helyrajzi szám, felhasználó hely azonosító száma, ha már rendelkezik azzal),
- az igénybejelentőre vonatkozó adatok (név, cím, elérhetősége, természetes személy esetén anyja neve, születési helye, ideje, jogi személy, illetőleg jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén a cég neve, székhelye, cégjegyzékszám, adószáma, képviselőjének neve és adatai – lakcím, anyja neve),
- a felhasználói igény pontos megfogalmazás.

A bekötés feltétel, hogy a víziközmű törzshálózat a bekötővezeték kiépítésével műszakilag elérhető legyen, vagy a víziközmű törzshálózat kiépítése a bekötéssel egyidejűleg megtörténjen.

Ha a bekötés nem a víziközmű-törzshálózati beruházás részeként, azzal egy időben valósul meg, a víziközmű-bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása szükséges.

Ha a víziközmű törzshálózat a szomszédos ingatlan mentén fekszik, a bekötés ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával – az ingatlantulajdonosok megállapodása alapján – a szomszédos ingatlan igénybevételel is elvégezhető. A szolgalmi jogot alapító megállapodást a szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez csatolni kell.

#### **4.1.2. Lakossági ivóvíz bekötés**

A lakossági igényeket az ügyfélszolgálati iroda fogadja és írásos tájékoztatást ad az eljárás rendjéről valamint a bekötés műszaki megvalósíthatóságáról.

Ivóvíz törzshálózatba történő bekötés iránti hozzájáruláshoz felelős közmű tervező által készített bekötési terv szükséges. A 3 példányban benyújtandó tervdokumentáció tartalmazza a közműszolgáltatókkal történt közműegyeztetéseket, szükség esetén a helyi önkormányzat jóváhagyó nyilatkozatát, valamint a közterület felhasználási engedélyt.

Az ivóvíz törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma:

1. Műszaki leírás
  - a kérelmező (tulajdonos) neve, postai címe;
  - az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolata és földhivatali térképmásolata ( a TAKARNET rendszerből származó másolat megfelelő)
  - a vízszükséglet összeállítását az egy főre jutó liter/fő/nap, vagy a normák szerinti m<sup>3</sup>/napban kifejezve, a csúcspozitív igény feltüntetésével, továbbá a vízszükséglet indokolását;
  - a létesítmények, berendezések rövid leírását, műszaki jellemzőit, a vízvételi helyek számát.
2. Helyszínrajz (1:200, 1:500 léptékben) feltüntetve;
  - az érintett ingatlant, annak helyrajzi, illetve házszámát;
  - a vezeték nyomvonalát, átmérőjét, anyagát;
  - az ivóvíz-hálózathoz tartozó nyomásfokozó és nyomáscsökkentő helyét;
  - a vezetékkel, berendezésekkel érintett létesítményeket.
3. A vízmérőhely építészeti, gépészeti terve.

A bekötési tervet az ügyfélszolgálati irodára kell eljuttatni.

A víziközmű-szolgáltató az elkészült tervet 15 napon belül véleményezi. A víziközmű-szolgáltató a jóváhagyott tervek és a bekötési árjegyzék alapján az elvégzendő bekötés bekerülési költségéről (bekötés létesítéséhez szükséges munkák, helyszíni szemle, vízzárósági, és nyomáspróbák, nyíltárkos bemérés) a megrendelőt tájékoztatja, az összegről készpénz átutalási megbízást és a 2 példányos szolgáltatási szerződést küld a megrendelő részére.

A víziközmű-szolgáltató az igény bejelentésre adott szolgáltatói hozzájárulás és a bekötésre vonatkozó megállapodás megkötése után – amennyiben az igénylő az akna, a házi vízvezeték rendszer kiépítését biztosította és azt az időjárás lehetővé teszi – a bekötést az engedélyek, előírások betartásával, az ellenérték megfizetését követő 30 napon belül elvégzi.

#### **4.1.3. Lakossági szennyvíz bekötés**

A szennyvíz törzshálózatba való bekötése iránti igénynél tisztázandó, hogy az adott felhasználási helyre a szennyvíz bekötővezeték a gerincvezeték kiépítésével egyidejűleg kiépült-e vagy a bekötővezeték nem épült ki.

Amennyiben a bekötővezeték a telekhatáron belüli tisztítóidommal/aknával korábban megépült – úgy az Vhr. 5. számú mellékletében meghatározott bekötési terv elkészítése nem szükséges. Az igénybejelentést követően a víziközmű-szolgáltató a megrendelővel előzetesen egyeztetett időpontban előzetes helyszíni szemlét tart és ismerteti a betartandó műszaki előírásokat.

Amennyiben a bekötővezeték nem épült ki, úgy 3 példányos bekötési tervet kell benyújtani.

A szennyvíz törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma:

1. Műszaki leírás
  - a kérelmező (tulajdonos) neve, postai címe;
  - az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolata és földhivatali térképmásolata ( a TAKARNET rendszerből származó másolat megfelelő)
  - az elvezetendő szennyvíz napi átlagos és csúcsidei mennyiségét (m<sup>3</sup>/nap), minőségét;
  - az előtisztításra, valamint az előtisztítás utáni szennyvízminőségre vonatkozó adatokat;
  - /a szennyvízhálózatához tartozó berendezések (átemelő, szennyvíz előtisztító berendezés stb;) rövid leírását, műszaki jellemzőit.
2. Helyszínrajz (1:200, 1:500 léptékben) feltüntetve;
  - az érintett ingatlant, annak helyrajzi, illetve házszámát;
  - szennyvízhálózatok nyomvonalát, átmérőjét, anyagát; lejtését, jellemző pontjainak abszolút magassági adatait;
  - az ivóvíz-hálózatához tartozó nyomásfokozó és nyomáscsökkentő helyét;
  - a szennyvízhálózatához tartozó berendezések helyét;
  - a szennyvízhálózattal érintett létesítményeket.
3. A vízmérőhely építészeti, gépészeti terve.

A víziközmű-szolgáltató az elkészült tervet 15 napon belül véleményezi, és annak megfelelősége esetén hozzájárulást ad ki, mely tartalmazza az igény megvalósítására vonatkozó víziközmű-szolgáltatói előírásokat, feltételeket.

Szennyvíz-bekötővezeték létesítését, annak a már üzemeltetett törzshálózatra való bekötését a víziközmű-szolgáltató a megrendelő költségére elvégzi. Fenti munkákat – a víziközmű-szolgáltató hozzájárulásával – építési kivitelezési jogosultsággal rendelkező személy is elvégezheti. A költségeket mindkét esetben a megrendelő viseli.

#### **4.1.4. Nem lakossági felhasználó ivóvíz- és szennyvízbekötés**

A nem lakossági igényeket a víziközmű-szolgáltató ügyfélszolgálat fogadja, és tájékoztatást ad az eljárás rendjéről, valamint a bekötés műszaki megvalósíthatóságáról. Az 58/2013. (II. 27.) Kormányrendelet (Vhr.) mellékletében részletezett tartalmú ivóvíz csatornabekötési tervet, valamint a kitöltött és aláírt megrendelő lapot

az ügyfélszolgálati irodába kell benyújtani.

A 3 példányban elkészített bekötési tervet a víziközmű-szolgáltató 15 napon belül véleményezi, amennyiben szükséges módosításra, hiánypótlásra vissza küldi. A tervek elbírálása során kerül meghatározásra a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összege. A szolgáltató a fenti dokumentumok alapján dönt a közműfejlesztési hozzájárulás mértékéről és intézkedik a közüzemi szerződés elkészítéséről.

Az üzemeltetői nyilatkozatot a tervek beérkezését követően 15 napon belül ki kell adni, mellyel párhuzamosan el kell készíteni a víziközmű fejlesztési hozzájárulásról szóló megállapodást Lásd 5. számú melléklet). A víziközmű-szolgáltató által aláírt 2 példányos közüzemi szerződést (Lásd 6. számú melléklet) és a 2



példányos egyszeri víziközmű - fejlesztési megállapodást a megrendelő részére megküldi. A szerződéses ajánlatban foglaltak a víziközmű - szolgáltatót a közléstől számított 30 napig kötik.

A nem lakossági felhasználó az általa kért bekötés megvalósításáért vagy a részére nyújtott víziközmű-szolgáltatás mennyiségének növeléséhez vagy minősége igényelt javításához a víziközmű-szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet.

A közintézményi felhasználó, a helyi önkormányzat és annak költségvetési intézménye mentes a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetése alól.

A hozzájárulás mértéke az igényelt víziközmű-szolgáltatáshoz szükséges fejlesztés költségeinek arányos része. A közműhálózat saját beruházásból történő megvalósítása nem mentesít a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetése alól.

A hozzájárulás tartalmazza a szolgáltatás nyújtásához a víziközmű-szolgáltató által végzett fejlesztés költségeit is. A hozzájárulás elkülönítetten kezelendő és kizárólag a közműfejlesztés mértékét a szükséges vízmű-, és szennyvíztisztító telep, a hálózat valamint a gépi és irányítástechnikai fejlesztések együttes összege határozza meg. A közműfejlesztési kontingens legkisebb egysége 0,1 m<sup>3</sup>/nap.

Hálózatfejlesztés: ha az igényelt kontingens kielégítése a hálózat fejlesztését teszi szükségessé, értéke a szükséges hálózatfejlesztés tételesen kiszámolt költsége.

Vízmű/szennyvíztisztító telep fejlesztése: a benyújtott tervdokumentáció alapján a víziközmű-szolgáltató állapítja meg. A közműfejlesztési kontingens a napi maximálisan igénybe vehető ivóvíz illetve kibocsátható szennyvízmennyiséget jelenti m<sup>3</sup>/nap. A kontingens túllépése esetén a különbözetet a víziközmű-szolgáltató kiszámlázza.

### **Az ivóvíz- és szennyvízbekötés elvégzése**

A bekötés megvalósításának előfeltétele:

- a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás és az új egyedi csatlakozási pont kiépítési díjának befizetése
- a szükséges hatósági hozzájárulások, engedélyek szolgáltató részére történő átadása
- a közüzemi szerződés megkötése.

#### *4.1.5. Mellékvízmérő felszerelésére vonatkozó előírások*

Mellékvízmérő felszerelését megelőzően az 58/2013. (II.27.) sz. Kormányrendeletben (Vhr.) meghatározott tartalmú tervdokumentációt 2 példányban kell jóváhagyás végett benyújtani. Ha a felhasználónak víziközmű-szolgáltatóval szemben lejárt határidejű díjhátraléka áll fenn, a víziközmű-szolgáltató az igénybejelentést elutasíthatja.

A mellékvízmérőt úgy kell felszereltetni, hogy az a szolgáltató által elérhető helyen legyen. A mellékvízmérő felszerelésekor be kell tartani az adott vízmérő beépítésére előírt gyártói utasításokat. A mellékvízmérő felszerelésére csak a szolgáltató tervhez adott írásbeli hozzájárulását követően lehetséges. Ennek hiányában a szolgáltató a mellékvízmérőt nem veszi át, és az csak a felhasználók egymás közötti elszámolására alkalmazható.

#### *4.1.6. Tűzoltási célú ivóvízbekötés*

Az ivóvíz-törzshálózathoz csatlakozó tűzoltásra szolgáló, külön ivóvízbekötő-vezeték létesítéséhez a Víziközmű-szolgáltató – a katasztrófavédelmi jogszabályok megtartásával – akkor köteles hozzájárulni, ha



a tűzoltáshoz szükséges víz a házi ivóvízhálózatról vagy a vízművel össze nem függő, más vízvételési helyről nem szerezhető be. A tűzoltásra szolgáló bekötővezetékét külön ivóvízmérővel kell ellátni.

## 5. Általános szerződéskötési feltételek

(Lásd 7. számú melléklet)

## 6. A víziközmű-szolgáltatás mérése, az elszámolás szabályai

### 6.1. Ivóvíz mennyiség mérése

Közműves ivóvízellátás esetében a felhasználási helyen szolgáltatott vízmennyiség mérése hiteles ivóvíz-mérő berendezéssel történik. Hiteles mérő hiányában az elszámolás alapja a hiteles mérőn utoljára mért 12 hónap átlagfogyasztása. Amennyiben hiteles mért adat nem áll rendelkezésre, vagy az 5 éven túli, akkor 20 liter/fő átlagfogyasztás alapján kell a fogyasztott víz és csatornadíjat megállapítani. Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatot mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözet esetén a bekötési vízmérő szerinti felhasználó köteles a fogyasztási különbözetet a víziközmű-szolgáltatónak megfizetni, kivéve, ha a bekötési vízmérő mellett az elkülönített vízhasználatok kizárólag hitelesített vízmérőkkel rendelkeznek.

A bekötési, valamint elkülönített vízhasználatot mérő mellékvízmérőt üzembe helyezéskor Szolgáltató illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából bélyegzéssel, zárral látja el.

A vízmérők hitelesítésének lejáratí ideje:

- -bekötési- és törzshálózati vízmérők esetében 4 év
- -mellékvízmérők 8 év

Mellékmérősített, elkülönített felhasználói helyek esetében a bekötési mérő szerinti felhasználó köteles írásban tájékoztatni a víziközmű-szolgáltatót a belső elszámolás módjáról, ezen belül az esetleges mérési különbözet szétosztásának módjáról, valamint arról, ha a bekötési mérő után minden egyes vízvételi hely mellékvízmérővel van felszerelve.

### 6.2. Szennyvízmennyiség mérése

A szennyvízelvezetési helyről a szennyvízelvezető műbe kerülő szennyvíz mennyisége méréssel, ennek hiányában az adott felhasználási helyen fogyasztott vízmennyiség alapulvételével állapítható meg. A szennyvíz mennyiségének meghatározásánál nem vehető figyelembe az a szennyvízmennyiség:

- ami az illetékes vízügyi hatóság engedélye alapján üzemeltetett, saját célú szennyvízelhelyező műben nyert elhelyezést,
- amelynek a közüzemi szennyvízhálózatba vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes hatóság megtiltotta, és szakszerű, ártalommentes elhelyezését a felhasználó igazolta
- az a vízmennyiség, amely a házi ivóvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott
- a házi ivóvízhálózatra a víziközmű-szolgáltató és a fogyasztó megállapodása alapján telepített locsolási vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat.

A felhasználó által felhasznált nem vízi közműből származó víz mennyiségének – amennyiben a felhasznált víz közüzemi szennyvízhálózatba kerül – mérésére a felhasználónak hiteles fogyasztásmérőt kell felszerelnie.

Ha a felhasználó 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 víziközmű-szolgáltatót tájékoztatni.

A nem lakossági felhasználók közül azok, amelyek

- a) részben vagy egészben nem csak a közműves ivóvíz ellátó rendszerből vételeznek ivóvizet, vagy,
- b) által alkalmazott technológia a szolgáltató megítélése alapján indokolja, vagy
- c) az egyesített rendszerű szenny vízhálózatba csapadékvíz vezetnek be,

a bebocsátott szennyvíz-, és csapadékvíz mennyiség mérésére szennyvíz-mennyiségmérőt kell beépíteniük. Ezen felhasználók kötelesek minden elválasztott szennyvíz, illetve egyesített rendszerű törzshálózatra csatlakozó bekötővezetésekre szennyvízmennyiség-mérőt telepíteni.

Az a) pont szerinti esetben a szennyvíz-mennyiségmérő felszerelésétől a felek egyedi megállapodással, amely kiterjed a közüzemi szolgáltatás elszámolás módjára eltérhetnek.

Az egyesített rendszerbe történő csapadékvíz minden m<sup>3</sup>-re után a mindenkori szennyvízelvezetési díjat (alapidő, fogyasztással arányos díj) kell megfizetni.

A szennyvíz-mennyiségmérő felszerelését a szolgáltatóval engedélyeztetni kell. A szennyvíz-mennyiség mérésére csak a szolgáltató által elfogadott típusú szennyvíz-mennyiségmérőt lehet alkalmazni.

A szennyvíz-mennyiségmérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a felhasználónak kell gondoskodnia. A mért mennyiségeket a víziközmű-szolgáltatónak jogában áll ellenőrizni. Az elkülönítetten (mellékvízmérőkön) mért vízhasználatokat – ha a jogszabály eltérően nem rendelkezik, és a felhasználói hely egyúttal szennyvízelvezetési hely is – a fent részletezettek szerint kell szennyvízként figyelembe venni.

A szennyvízmennyiség-mérő műtárgyat, berendezést a szennyvízelvezetés szolgáltatási ponton (a szennyvízbekötő vezetéknek a felhasználó felőli végpontján), de lehetőség szerint a telekhatáron belül, attól 1 m-re kell elhelyezni. A szennyvízmennyiség-mérőt – esetlegesen – elkerülő vezetéseket meg kell szüntetni.

Havária helyzet esetére létesített túlfolyókat plombálható tolozárral kell ellátni.

Nyomott szennyvízmérés esetén a szolgáltatási pont és a szennyvízmennyiség-mérő berendezés, műtárgy közé csillapító aknát kell telepíteni. A gravitációs közcsatornába, házi bekötővezetékbe nyomott szennyvizet közvetlenül bevezetni tilos.

A szolgáltató kizárólag telt szelvényű indukciós, vagy ultrahangos mérőket fogad el az elszámolás alapjául. A szennyvízmérőn átfolyó teljes mennyiséget mérni kell, alacsony vízszint esetén biztosítani kell a mérés lehetőségét (pl. duzzasztóelemmel). Amennyiben a telt szelvény nem biztosítható (átemelő, szivattyú, vagy buktatás), úgy visszaduzzasztással kell a kívánt szennyvíz szintet elérni.

A szennyvízmennyiség-mérő berendezés által mért értékek megengedhető hibahatára +/- 2%. Külső beavatkozás lehetőségét a lehető legjobban le kell csökkenteni, a beavatkozási helyek plombálási lehetőségét biztosítani kell (plombáláshoz minimum 2 mm átmérőjű furat szükséges). A szennyvízmennyiség-mérő szünetmentes tápellátását a víziközmű-szolgáltató által ellenőrizhető módon kell biztosítani üzemóra számlálóval, illetve üzemóra szünet számlálóval. Lehetőség van külső áramellátást nem igénylő mérők felszerelésére is.

A szünetmentes tápegységet és kijelzőket (szennyvízmennyiség m<sup>3</sup>, üzemóra, illetve üzemóra szünet számláló) a leolvasást lehetővé tevő, ablakkal ellátott, zárható és plombálható szerelvény dobozba, szekrénybe kell elhelyezni.

A szennyvízmennyiség-mérő beszerzése, beépítésének végleges tervezése előtt a víziközmű-szolgáltatótól előzetes tájékoztatást kell kérni.

A kérelemhez csatolni kell a beépíteni kívánt szennyvízmennyiség-mérő részletes gyártói leírását, a tervezett beépítés, beszerelés, elektromos vezérlés leírását és vázrajzát.

Az elszámolási szennyvízmennyiség-mérő telepítése esetén a felhasználónak egyedi szerződést kell kötnie a szolgáltatóval, amely tartalmazza:

- a) mérőkalibrálás eljárásával és ütemezésével kapcsolatos kérdéseket (2 évenkénti, a felhasználó költségén történő kalibrálás),
- b) a mérőkalibrálás során nem megfelelőnek bizonyult mérő esetén alkalmazandó elszámolást,
- c) a mérő üzemszünetének időszakára vonatkozó elszámolást és bejelentési kötelezettséget,
- d) meghibásodás esetén a bejelentési kötelezettséget és az ez esetben alkalmazott elszámolást.

### **6.3. A fogyasztásmérők leolvasása**

A vízmérők leolvasása ütemezetten történik. A víziközmű-szolgáltató a leolvasás előtti utolsó számlán felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás várható idejére 5 napos időtartam megjelölésével.

A leolvasás tervezett időpontjáról a víziközmű-szolgáltató tájékoztatást ad honlapján és ügyfélszolgálati irodáján is.

A felhasználó **is** jogosult a fogyasztásmérő mérőállásának telefonon, faxon, e-mailben, vagy az ügyfélszolgálati irodán személyesen bejelenteni.

A felhasználó köteles biztosítani a víziközmű-szolgáltató számára a mérőállás leolvasását. Ha a felhasználó a fogyasztásmérő elhelyezése, leolvasása érdekében a víziközmű-szolgáltatóval nem működik együtt és együttműködési kötelezettségének a víziközmű-szolgáltató felszólítására sem tesz eleget, a víziközmű-szolgáltató jogosult a közüzemi szerződést felmondani.

A fogyasztásmérők leolvasását a víziközmű-szolgáltató fényképes igazolvánnyal rendelkező munkatársai végzik.

Amennyiben a felhasználó a víziközmű-szolgáltató számára nem teszi lehetővé a mérőóra leolvasást a fentiekben rögzítettek szerint, úgy a víziközmű-szolgáltató leolvasását végző munkatársa értesítést hagy a leveleszekrényben vagy egyéb fellelhető módon a felhasználási helyen. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének időpontjára valamint az időpont nem megfelelősege esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére.

Amennyiben az értesítésben megjelölt újabb időpontban megkísérelt leolvasás is eredménytelen, és a felhasználó elmulasztja a mérőóra-állás bejelentését a kihelyezett értesítőben megjelölt határidőre, úgy a számlázandó víz- és szennyvízmenyiségét a víziközmű-szolgáltató a leolvasás második megkísérlésének napját megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg, továbbá 5 napos időtartam megjelölésével tértivevényes levélben felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás legfeljebb 2 hónapon belüli ismételt elvégzésének várható idejére.

Amennyiben az értesítés ellenére a felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy nem biztosítja a leolvasás elvégzését a víziközmű-szolgáltatót a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség.

Ha a leolvasás során megállapítást nyert, hogy a leolvasott eredmény alapján az utolsó fogyasztási időszakban a vízmérőn mért fogyasztás 100%-nál (kétszeresnél) nagyobb mértékben meghaladja a korábbi éves időszak fogyasztását, akkor arról a víziközmű-szolgáltató a helyszínen szóban, majd 15 napon belül írásban is tájékoztatja a Felhasználót. A szóbeli tájékoztatás megtörténtét Felhasználó a helyszínen aláírásával igazolja.

Fogyasztásmérő berendezés hiányában a felhasználási helyen felhasznált ivóvíz-, és szennyvíz mennyiségét átalány formájában állapítja meg a víziközmű-szolgáltató. Jogszabályban meghatározott átlagmennyiségek hiányában az átlagmennyiségek megállapítása a víziközmű-szolgáltató műszaki becslése alapján történik.

Az elszámolási időszak a fogyasztásmérő(k) két egymás utáni leolvasás közötti időszak, ez alól a rész-számlázás, a becslés alapú és az átalányszámlázás kivétel.

A víziközmű szolgáltató az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérők leolvasását ütemezetten végzi:

- állandó lakossági felhasználók esetén családi házas bekötések: félévente
- állandó lakossági felhasználók esetén társasházi bekötések: havonta, igény esetén 2 havonta
- nem lakossági felhasználóknál: havonta
- lakossági idényfelhasználóknál: évente egy alkalommal

A felhasználó évente egy alkalommal a fogyasztásmérő leolvasási gyakorisága módosítását kérheti.

A fentiekben túli a víziközmű-szolgáltató leolvasást végez:

- tulajdonosváltásnál
- vízmérőcserénél
- vízmérő ellenőrzésekor.

#### **6.4. A víziközmű szolgáltatás díja**

A közműves ivóvízellátás, valamint a közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás díját a Vksztv. szabályozása alapján, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási hivatal javaslatának figyelembe vételével a víziközmű szolgáltatásért felelős miniszter rendeletben állapítja meg.

A víziközmű-szolgáltatás díjait úgy kell meghatározni, hogy az ösztönözzön a szolgáltatás biztonságos és költséghatékony ellátására, a szolgáltató kapacitásának hatékony kihasználására. A díjnak alkalmasnak kell lennie az indokolt költségek és ráfordítások megtérülésének, a tartós működéshez szükséges nyereség fedezetének biztosítására. A törvény egyértelműen kimondja, hogy a víziközmű közüzemi szolgáltatások díját szolgáltatási ágazonként kell megállapítani, a költségek, ráfordítások, kiadások figyelembevételével.

Lakossági díjon kell elszámolni:

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

#### **6.5. Vízterhelési díj**

A vonatkozó jogi szabályozás értelmében vízterhelési díjat kell fizetni az élővízbe engedett tisztított szennyvíz meghatározott kémiai komponensei után. A vízterhelési díjat a víziközmű-szolgáltató az állami költségvetés részére fizeti be. A vízterhelési díjat a víziközmű-szolgáltató jogosult áthárítani a közcsatornát használó felhasználókra.

#### **6.6. Számlázás**

##### **6.6.1. Elszámolás módja**

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

A felhasználási helyen az elfogyasztott víz mennyiségét a bekötési vízmérő által mért adatok alapján határozza meg a Víziközmű-szolgáltató.

Bekötési-, valamint mellékvízmérő hiányában átalány felszámításával vagy műszaki számítással, kell meghatározni a díjfizetés alapjául szolgáló vízmennyiséget.

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

A szennyvíz mennyiségének a meghatározásnál a víziközmű-szolgáltató az alábbi részletezett mennyiségeket nem veszi figyelembe:

- azt a szennyvízmennyiséget, ami az illetékes vízügyi hatóság engedélye alapján üzemeltetett, saját célú szennyvízelhelyező műben nyert elhelyezést
- azt a szennyvízmennyiséget, amelynek a közüzemi szennyvízhálózatba vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes vízügyi hatóság megtiltotta, és szakszerű, ártalommentes elhelyezését a felhasználó igazolta
- azt a vízmennyiséget, amely a házi ivóvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott
- a locsolási vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat.

### **6.6.2. Számlázás**

A Víziközmű-szolgáltató az igénybevett szolgáltatásról felhasználási helyenként, időszakonként számlát bocsát ki. A Víziközmű-szolgáltató a nyilvántartásában szereplő bekötési vízmérővel és a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérővel rendelkező felhasználó részére a leolvasott vagy a felhasználó által közölt mérőállás alapján készít számlát, mely tartalmazza az adott elszámolási időszakban kiállított részszámlák levonását is.

Amennyiben az elszámolás időszaka 6 hónap, a köztes időszakban a víziközmű-szolgáltató jogosult részszámla kiállítására. A részszámla alapja az elszámolást megelőző 12 hónap tényleges fogyasztásából számított átlagmennyiség. A részszámla megállapítása új felhasználó vagy új felhasználási hely esetében a Felhasználóval egyeztetett átlagmennyiség vagy műszaki számítás alapján is történhet. A fentiekén túl a víziközmű-szolgáltató lehetőséget biztosít a felhasználó részére mérőállás bejelentésre, ebben az esetben a szolgáltató a felhasználótól beérkező mérőállás alapján állítja ki a számlát.

A víziközmű-szolgáltató jogosult különböző időszakok vagy eltérő felhasználási helyek számláit összevontan kezelni és azokról összevontan számlát kiállítani.

Amennyiben az árváltozás időpontjában a fogyasztásmérő leolvasására nem kerül sor, a szolgáltatásért fizetendő díjat a víziközmű-szolgáltató kezdeményezésére történt felhasználói adatközlés, ennek hiányában a felhasználás időarányos megosztásával állapítja meg és számlázza le a víziközmű-szolgáltató.

A víziközmű-szolgáltató a felhasználó részére papír alapú, nyomtatott számlát állít ki, melyet a Felhasználó számlázási címére kézbesít.

### **6.6.3. Díjfizetés módja**

*Pénztári befizetés:* ha a felhasználó a számlát a víziközmű szolgáltató pénztárában kívánja kiegyenlíteni, akkor a pénztáros a készpénz átvételét bevételi pénztárbizonylat kiállításával köteles igazolni. A felhasználó csak a víziközmű szolgáltató által már számlázott szolgáltatások díjait rendezheti a pénztárban.

*Készpénz átutalási megbízás (cskek):* a lakossági felhasználó a számla ellenértékét kiegyenlítheti a Posta fiókjai-ban történő befizetéssel, a számlához mellékelt készpénz átutalási megbízás felhasználásával.

*Csoportos beszédési megbízással:* ez esetben a felhasználónak számlavezető pénzügyintézeténél erre megbízást kell adnia. Folyószámláról fizetőnek tekinthető a felhasználó a pénzügyintézet értesítését követően. Ha a számlázás megkezdéséig a pénzügyintézet nem, vagy nem a pénzforgalomról szóló előírásoknak megfelelően értesíti a víziközmű szolgáltatót a megbízásról a víziközmű szolgáltató a felhasználót készpénz átutalási megbízással fizetőnek tekinti. A víziközmű szolgáltató egy alkalommal kísérli meg a felhasználó folyószámlájáról a szolgáltatás ellenértékének beszédését. A nem teljesített megbízások esetén a felhasználó köteles egyéb módon gondoskodni a befizetésről.

*Banki átutalás:* ez esetben a számlakiegyenlítést a felhasználó kezdeményezi pénzügyintézetének utasításával.

A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. Tv. alapján a készpénzátutalás megbízás azon a napon teljesül, amikor a pénz a víziközmű szolgáltató számláján megjelenik.

#### **6.6.4. Fizetési határidő**

A fizetési határidő a számla kézhezvételétől számított legalább 8 naptári nap.

A felhasználó a számla tartalma ellen annak kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a víziközmű szolgáltatónál. A kifogásnak a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának kétszeresét meghaladja.

A felhasználó kifogása esetén – amennyiben a kifogás jogos – úgy a víziközmű szolgáltató az általa tévesen felszámított és a felhasználó által befizetett összeget köteles a felhasználó részére 15 napon belül késedelmi kamattal együtt a felhasználó bankszámláján jóváírni.

#### **6.6.5. Fizetési késedelem**

Fizetési késedelem esetén a felhasználó késedelmi kamat megfizetésére köteles. A víziközmű szolgáltató a késedelmi kamatot a soron következő számlában számlázza ki, mellyel a felhasználó folyószámláját megterheli.

A lakossági felhasználó a Ptk. szerinti késedelmi kamat megfizetésére köteles. Késedelmi kamat a fizetési határidő lejártát követő naptól a befizetés napjáig jár.

A késedelmi kamat kiszámítási módja:

$$(tőke * nap * kamat mértéke) / 365 nap$$

Amennyiben a felhasználó a szolgáltatási díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg, úgy a víziközmű szolgáltató eljárása az alábbiak szerint történik:

1. A víziközmű szolgáltató *tértivevényes fizetési felszólítót* küld a felhasználónak, amelyben a jogkövetkezmények rögzítése mellett felszólítja a tartozás fizetési felszólítás kézhezvételétől számított 8 napon belül történő rendezésére.
2. Amennyiben a felhasználó a fizetési felszólításban közölt 8 napos határidőben nem rendezi tartozását úgy a víziközmű szolgáltató az első fizetési felszólítás kézhezvételét követő legalább 30 nap elteltével *tértive-*



vényes korlátozási értesítőt küld, melyben a jogkövetkezmények ismertetésén túl felszólítja a felhasználót, hogy tartozását az értesítő kézhezvételét követő 8 napon belül rendezze.

A fizetési felszólításban kikötött határidő eredménytelen elteltével a víziközmű szolgáltató:

- lakossági Felhasználó esetén – a létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett – a megyei népegészségügyi szakigazgatási szervek hozzájárulása mellett;
- a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben korlátozhatja;
- az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el;
- lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás más, elérhető módon történő biztosítása mellett,
- nem lakossági felhasználónál a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggeszti, ami a szolgáltatásból történő kizárást jelenti, és 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közüzemi szerződést felmondhatja.

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

A fentiekben felsorolt korlátozási intézkedések nem alkalmazhatóak egészségügyi és gyermekintézmények esetében, továbbá közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében.

A felhasználó tartozásának eredménytelen behajtása esetén a víziközmű-szolgáltató jogi eljárást kezdeményez (pl. fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem, végrehajtási eljárás vagy polgári per indítása, nem lakossági felhasználó esetén a fentiekben túl felszámolási eljárás megindítását kezdeményezheti).

A víziközmű szolgáltató jogosult minden, az adóssal szembeni megalapozottnak bizonyuló követelésének érvényesítésével kapcsolatban felmerült költségét, eljárási díjat, illetéket és kárt az adóssal szemben érvényesíteni.

#### **6.6.6. Részletfizetés, fizetési haladék**

Amennyiben a felhasználó díjfizetési kötelezettségének a számlán feltüntetett fizetési határnapiig nem tesz eleget, akkor a víziközmű-szolgáltató részletfizetést engedélyezhet. Részletfizetési megállapodás megkötését a felhasználó írásos vagy ügyfélszolgálati irodában személyes kérelme alapján a szolgáltató mérlegeli, majd beleegyezéséről, illetve a megállapodás feltételeiről tájékoztatja a felhasználót.

Részletfizetési megállapodás megkötése esetén a felhasználó a tartozását elismeri, és egyben kötelezettséget vállal a részletfizetés mellett az esedékes számlák határidőre történő kiegyenlítésére. A felhasználó a megállapodásban feltüntetett határidők és részösszegek szerint köteles törleszteni, ügyleti kamat felszámítása mellett.

A részletfizetési megállapodás megszegése esetén a víziközmű-szolgáltató a részletfizetési kedvezményt visszavonhatja, melynek következtében a követelés egy összegben és azonnal válik esedékessé. A szolgáltató jogosult azonnal intézkedni a követelés jogi úton történő érvényesítése érdekében, illetve a Vksztv-ben foglalt rendelkezések betartása mellett jogosult követelését a vízszolgáltatás korlátozása vagy felfüggesztése alkalmazásával érvényesíteni.

#### **6.6.7. Szolgáltatási díj visszatérítésének a módja**



- a. Ha a Felhasználónak túlfizetése keletkezik, azt a Víziközmű-szolgáltató a Felhasználó részére elismerését vagy megállapítását követő 15 napon belül jóváírja, a Felhasználó külön kérésére az 1000 forintot meghaladó összeget visszafizetni.
- b. Végszámla esetén, amennyiben a Felhasználónak túlfizetése keletkezett, 15 napon belül visszafizetésre kerül.

### **6.6.8. A védendő és a fogyatékkal élő felhasználók kedvezménye**

A védendő felhasználók a védelemre jogosító jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő felhasználóként részesülhetnek a víziközmű-szolgáltató által nyújtott, jogszabályban részletesen meghatározott kedvezményben. Az a felhasználó, aki a fogyatékkal élő és a szociálisan rászoruló felhasználók nyilvántartásában egyidejűleg szerepel, jogosult igénybe venni a védendő felhasználókat megillető valamennyi kedvezményt.

A védendő felhasználói körbe tartozás igazolásának módját, valamint a kedvezményeket és azok igénybevételeinek feltételeit, továbbá a különleges bánásmódra vonatkozó részletes szabályokat a Kormány rendeletben állapítja meg.

A szociálisan rászoruló felhasználó különösen az alábbi kedvezmények igénybevételére jogosult:

- részletfizetés
- fizetési haladék.

Ha a víziközmű-szolgáltatónak a Vksztv. 55. §. (1)-(2) bekezdésben meghatározott kötelezettségének a végrehajtása során jut tudomására, hogy a kötelezett a védendő felhasználókra vonatkozó jogszabályi feltételeket vélhetően kielégíti, haladéktalanul megadja részére a szociálisan rászoruló felhasználókat a Vksztv. és ennek végrehajtására kiadott kormányrendelet alapján megillető kedvezményekre vonatkozó tájékoztatást, és megküldi részére a nyilvántartásba vételhez szükséges információkat és formanyomtatványokat.

A fogyatékkal élő felhasználót különösen a méréssel, a leolvasással, a számlázással és a díjfizetési módokkal kapcsolatosan igényeinek megillető, különleges bánásmódban kell részesíteni.

### **6.7. Hibás mérés elszámolása**

#### **6.7.1. A fogyasztás meghatározása a bekötővezetéken történt meghibásodás esetén**

Amennyiben a szolgáltató érdekkörébe tartozó vezetékszakaszon, a szolgáltatási pontot megelőzően hitelt érdemlően igazolhatóan meghibásodás következik be, és az elfolyt vizet a bekötési vízmérő megmérte, akkor nem vehető figyelembe sem az ivóvíz és sem a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál az a vízmennyiség, amely az ivóvízvezeték meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott.

Tekintettel arra, hogy a meghibásodás során elszivárgott víz mennyisége a hiteles mérésrel nem meghatározható, a következő számítást kell alkalmazni:

A meghibásodás időszakában elszámolandó ivóvízmennyiséget a meghibásodást megelőző 12 hónap hiteles vízmérőn mért vízfogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás, és a meghibásodás elhárításának napját megelőző legutolsó leolvasás napjától eltelt napok számának szorzataként kell megállapítani.

#### **6.7.2. A fogyasztás meghatározása a bekötési vízmérő meghibásodása esetén**

Ha az elszámolás alapjául szolgáló bekötési vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg műszaki meghibásodás miatt nem olvasható le, az elfogyasztott víz mennyisége a hibás mérés időtarta-

mának kezdetét megelőző 12 hónap hiteles vízmérőn mért fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a hibás mérés időtartama alatt eltelt napok számának szorzataként kerül megállapításra.

Amennyiben a felhasználási hely csatornabekötéssel is rendelkezik locsolási kedvezmény vagy locsolási célú mellékmérő által megmért csatornakedvezmény igénybe vétele esetén a csatornás átlagfogyasztást a felhasználási helyen szolgáltatott, locsolási kedvezménnyel csökkentett vízmennyiség alapján kell megállapítani.

Amennyiben nem áll rendelkezésre hitelesen mért fogyasztás az átlagfogyasztás számításához, akkor a 47/1999. (12. 28.) KHVM rendeletben szereplő általánymennyiségek figyelembevételével kell meghatározni az elszámolandó víz-és/vagy csatorna mennyiséget.

### **6.7.3. A fogyasztás meghatározása a házi vezetékhalózat meghibásodása esetén**

Amennyiben a víziközmű-szolgáltató a házi vezetékhalózat meghibásodására utaló jelet észlel a vízmérő leolvasásakor, ellenőrzésekor vagy hitelesítési cseréje során, haladéktalanul értesíti szóban a felhasználót, majd 15 napon belül írásban is tájékoztatja a tapasztalatról, és a felhasználó feladatairól.

Amennyiben a meghibásodást a felhasználó észleli, köteles a víziközmű-szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni azt, illetve a hiba kijavítását azonnal megkezdeni.

A víziközmű-szolgáltató a felhasználó bejelentésétől számított 5 napon belül, a felhasználóval leegyeztetett időpontban helyszíni ellenőrzést végez.

A felhasználó köteles a saját érdekkörébe tartozó házi vezetékhalózatban a víziközmű-szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni, és a javítást számlával igazolni.

Amennyiben a helyszíni ellenőrzés és a rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapítható az ivóvíz környezetbe történt elszivárgásának ténye, akkor a meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot kell tekinteni. Ebben az esetben nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál az a vízmennyiség, amely az ivóvízvezeték meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott.

Tekintettel arra, hogy az elszivárgott víz mennyisége hiteles méréssel nem meghatározható, a következő számítást kell alkalmazni:

Közműves szennyvízmennyiség-mérő hiányában a szennyvízelvezető törzshálózatba bebocsátott szennyvíz mennyiségét a meghibásodás időszaka alatt a meghibásodást megelőző 12 hónap hiteles vízmérőn mért vízfogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás, és a hibás mérés időtartama alatt eltelt napok számának szorzataként kell megállapítani. Amennyiben a felhasználási helyen az egyéb rendeletben szabályozott százalékos locsolási kedvezményt vagy locsolási célú mellékmérő által megmért csatornakedvezményt vesznek igénybe, a csatornás átlagfogyasztást a felhasználási helyen szolgáltatott, locsolási kedvezménnyel csökkentett vízmennyiség alapján kell megállapítani.

Amennyiben nem áll rendelkezésre hitelesen mért fogyasztás az átlagfogyasztás számításához, akkor a 47/1999. (12. 28.) KHVM rendeletben szereplő általánymennyiségek figyelembevételével kell meghatározni az elszámolandó szennyvízmennyiséget.

A házi ivóvízhálózat Felhasználó által nem ellenőrizhető, vagy nem karbantartható helyen történő meghibásodása esetén a meghibásodás időszaka alatt a fogyasztott ivóvíz mennyiségét a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap hiteles vízmérőn mért összes fogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni. A rejtett meghibásodás időtartamaként – tekintettel a Felhasználó ellenőrzési és karbantartási kötelezettségére – legfeljebb az észlelést megelőző 1 hónapot lehet figyelembe venni.

Tekintettel arra, hogy a felhasználási helyen beszerelt fogyasztásmérő állandó lehetőséget biztosít a Felhasználónak a házi ivóvízhálózat ellenőrzésére, amennyiben a tárgyi felhasználási helyen bekötési vízmérő van felszerelve, akkor a Felhasználó nem hivatkozhat a nem ellenőrizhető, vagy nem karbantartható helyen történő rejtett meghibásodásra.

## **7. A szerződés teljesítésében résztvevő harmadik személyek és velük fennálló kapcsolatok bemutatása**

A szolgáltatónak nincs olyan kiszervezett tevékenysége, amely a felhasználói kapcsolatait érintené.

## **8. Eljárás üzemzavar, szünetelés és korlátozás esetén**

### **8.1. Az ivóvíz-szolgáltatás közérdekű korlátozása**

A Víziközmű-szolgáltató a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi helyzet, hálózatfejlesztés vagy üzemzavar elhárítása miatt a közműves ivóvíz-ellátást közérdekből korlátozhatja. A közműves ivóvízellátás közérdekű korlátozását illetve szüneteltetését a felhasználó kártalanítás nélkül tűrni köteles. Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról a közüzemi szolgáltató a felhasználókat a korlátozás tervezett időpontját megelőzően legalább 3 nappal korábban a helyben szokásos módon (egyedi szórólap, vagy saját honlapon való közzététel, helyi média) tájékoztatja.

A tájékoztatás elmulasztása esetén a víziközmű-szolgáltató a fogyasztó részére a szolgáltatás kiesés napjaira az előző évi átlagfogyasztás alapján számított ivóvíz, legfeljebb azonban 5m<sup>3</sup> ivóvíz ellenértékének megfelelő kötbér megfizetésére köteles.

Amennyiben az ivóvízellátás a belterület legalább 20%-át, illetve 500-nál több főt érintően előre tervezetten 12 órát, üzemzavar esetén 6 órát szünetel, a víziközmű-szolgáltató az ivóvízszükségletet tartálykocsival legalább 10 liter /fő mennyiségben, a 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén legalább 20 liter/fő, 24 órát meghaladóan legalább 30 liter/fő mennyiségben biztosítja.

### **8.2. Hibaelhárítás**

A víziközmű-szolgáltató az általa üzemeltetett közműhálózatok közvezetéki szakaszán, a termeléstől a szolgáltatási pontig, valamint a szennyvízbekötés tisztítóaknájától a szennyvíztisztító telep kibocsátó műtárgyáig hibaelhárítási tevékenységet végez az esetleges súlyos anyagi károk megelőzése érdekében. 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 víziközmű-szolgáltató folyamatos készenléti szolgálatot működtet. A hibaelhárítás, illetve az ezzel kapcsolatos helyreállítási szakszerűtlensége, nem megfelelése esetén a Fogyasztó panasszal élhet a víziközmű-szolgáltató felé.

### **A hibaelhárítás rendje**

A hibák észlelése az üzemeltetés műszaki paramétereinek ellenőrzésén, mérésén és műszeres keresésén túl elsősorban lakossági bejelentésen alapul. Az ellenőrzések során feltárt, valamint a bejelentett hibákat a víziközmű-szolgáltató lehetőségeihez mérten mihamarabb elhárítja.

### **Hibajelentés elérhetőségeit az 1. számú melléklet tartalmazza**

A víziközmű-szolgáltató a munkaidőn kívüli időszakra állandó készenléti szolgálatot tart fenn, a felvett hibákat a készenléti vezető saját hatáskörében dönti el, hogy a bejelentés kivizsgálására, illetve a hiba elhárítására milyen felszereléssel és hány fővel kell kivonulni, illetve milyen más egységeket kell bevonni az üzemzavar megszüntetésére. Abban az esetben, ha a keletkezett hiba élet- és vagyónbiztonságot veszélyeztet, annak elhárítását azonnal, de legkésőbb a bejelentés kézhezvételétől számított 1 órán belül meg kell kezdeni. Az elhárítást a lehetőségekhez mérten úgy kell megszervezni, hogy az a szolgáltatás folyamatos teljesítését ne akadályozza. Olyan esetben, mikor ez elkerülhetetlen, a minimum vízellátás biztosításával kell eljárni. Amennyiben a javítás a Fogyasztót vagy az ingatlan tulajdonosát közvetlenül érinti (vízkorlátozás, ingatlanra történő belépés stb.), őket a víziközmű-szolgáltató értesíti. Ha lehetőség van rá, az elvégzett munka megfelelőségét (minőség, környezet helyreállítása stb.) a Fogyasztóval vagy képviselőjével igazoltatni 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 szüntethető meg.

## **9. A közüzemi szerződés megszűnése**

Az adott felhasználási hely tekintetében a közüzemi szerződés megszűnik, ha

- a felhasználó személyében történt változás miatt a felhasználási helyre nézve a víziközmű-szolgáltató új közüzemi szerződést köt
- a felhasználási hely megszűnt
- a víziközmű-szolgáltató a közüzemi szerződést azonnali hatállyal felmondta.

### **9.1. A közüzemi szerződés víziközmű-szolgáltató általi felmondása**

A víziközmű-szolgáltató a nem lakossági felhasználó esetében 45 napon túli díjtartozás esetén 30 napos határidővel a közüzemi szerződést felmondhatja. Ha a közüzemi szerződés felmondásával egyidejűleg a víziközmű-szolgáltatás megszüntetésre kerül, a megszüntetés és a szolgáltatás újraindításának költségeit a felhasználó viseli.

A mellékszolgáltatási szerződést a víziközmű-szolgáltató 60 napot meghaladó díjtartozás esetén 15 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő felhasználóját a víziközmű-szolgáltató a felmondással egyidejűleg tájékoztatja.

A víziközmű-szolgáltatás díjfizetés elmulasztása miatti korlátozása, szüneteltetése, vagy megszüntetése esetén az érintett felhasználási hely tekintetében a bejelentett felhasználó-változás csak akkor vezethető át, új közüzemi szerződés csak akkor köthető és a szolgáltatás csak akkor indítható újra, ha az érintett felhasználási hely tekintetében fennálló tartozás és a szolgáltatás helyreállításának szolgáltatónál felmerülő költségei előzetesen kiegyenlítésre kerülnek.

### **9.2. A közüzemi szerződés víziközmű-szolgáltató általi azonnali hatályú felmondása**

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

### **9.3. A közüzemi szerződés felhasználó általi felmondása**

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

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel felmondhatja.

### **9.4. Elszámolás a közüzemi szerződés megszűnése esetén**

A közüzemi –szolgáltató a közüzemi szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki. A számla teljesítésének határideje a számla kézhezvételétől számított 15 nap.

## **10. Szerződésszegés kezelése**

### *10.1.1. A víziközmű-szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha*

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

### *10.1.2. A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha*

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

### **10.2. A szerződésszerű teljesítés víziközmű-szolgáltató általi ellenőrzése**

A víziközmű szolgáltató jogosult az ingatlanon lévő víziközmű-hálózat ellenőrzésére. Az ellenőrzés a szolgáltató és a felhasználó által előre egyeztetett időpontban, csak a felhasználó vagy annak képviselője jelenlétében folytatható le.

A felhasználó vagy képviselője az ellenőrzést végző személlyel köteles együttműködni továbbá köteles a felhasználási helyre történő bejutást és az ellenőrzés lefolytatását lehetővé tenni.

Az ellenőrzésről jegyzőkönyvet kell felvenni, amely tartalmazza a felhasználónak vagy képviselőjének az ellenőrzéssel, annak körülményeivel, eredményével kapcsolatos észrevételeit.



### 10.2.1. A szerződésszegés bizonyítása

Amennyiben a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzés során szerződésszegést állapít meg, a bizonyítás érdekében fényképet vagy digitális felvételt is köteles készíteni. A fogyasztásmérő vagy bármely részének leszerelése esetén, a leszerelést megelőzően a fogyasztásmérőről és annak részeiről, valamint a leszerelést követően azok becsomagolt állapotáról fényképet vagy digitális felvételt kell készíteni.

### 10.2.2. Szabálytalan közműhasználat

A felhasználó szerződésszegést követ el, ha a víziközmű-szolgáltatást a vonatkozó jogszabályokban előírtaktól eltérően, szabálytalanul veszi igénybe.

Szabálytalan közműhasználatnak minősül:

- a fogyasztásmérő manipulálása, a mérő illetve az elzáró szerelvényeken található zárok megbontása, a mérés pontosságának zavarása, a hatósági plomba vagy bélyegzés hiánya vagy sérült állapota
- a szolgáltatás lejárt hitelességű vagy lejárt kalibrációval rendelkező fogyasztásmérőn történő igénybevétele
- a vízmérő sérült (pl. fagyott mérő, üvegborítás sérült)
- ivóvíz bekötése a víziközmű-szolgáltatói hozzájárulás nélkül valósult meg
- a bekötési vízmérő kiiktatásával, megkerülésével történő ivóvíz-vételezés
- nem lakossági felhasználó által írásos közüzemi szerződés nélküli vízvétel
- tűzcsapról engedély nélkül, vagy az engedélyben foglaltaktól eltérő vízvétel
- korlátozó berendezések engedély nélküli eltávolítása

Lejárt hitelességű vagy lejárt kalibrációval rendelkező fogyasztásmérő esetében a víziközmű-szolgáltató szabálytalan közműhasználatra kizárólag abban az esetben hivatkozhat, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, kalibrálása vagy cseréje a felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre, és a hitelesítés, kalibrálás vagy mérőcsere érdekében a felhasználási helyre való bejutást kezdeményezte.

Ha a felhasználó a szabálytalan közműhasználat tényét vitatja, a víziközmű-szolgáltató a szakértői vizsgálatot a Magyar Mérnöki Kamara nyilvántartásában szereplő szakértővel elvégzetteti.

Amennyiben a szakértői vizsgálat a szabálytalan közműhasználat tényét

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

A felhasználó szerződésszegését a víziközmű-szolgáltató köteles bizonyítani.

Szabálytalan közműhasználat esetén a felhasználó az általa szabálytalanul igénybevett víziközmű-szolgáltatás mindenkor érvényes díjának háromszorosára emelt fajlagos összegének megfelelő kötbér megfizetésére köteles.

Ha a felhasználó a záró bélyeg vagy plomba hiányát nem jelentette be a víziközmű-szolgáltató a szabálytalan igénybevételből eredő kár megtérítését követelheti, és a víziközmű-szolgáltatást korlátozhatja illetve felfüggesztheti.

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

Érvényes közüzemi szerződés megléte mellett, szabálytalan közműhasználat esetén a szennyvíz mennyiségét az ivóvízfogyasztásra elszámolt mennyiség alapján kell meghatározni

## 10.3. A szerződésszegő felhasználókkal szemben az előzetes egyeztetés részletes szabályai

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

- a kibocsátott számlán (kivéve egyéb számla típusok), feltüntetve a tőketartozás összegét összegszerűen, részletezés nélkül,
- fizetési felszólító levélben, illetve mellékletében részletesen (számlaszám, időszak, fizetési határidő, számla, befizetés, egyenleg) feltüntetve az egyes számlatartozásokat,
- esetleges szerződés felmondásban.

### 10.3.1. Fizetési felszólító levél

#### 1. felszólító levél

Papír alapú számlázás esetén egyszerű postai feladással kerül kiküldésre a fizetési felszólító levél a számla fizetőjeként megjelölt felhasználónak, megjelölve a 8 munkanapon belüli kiegyenlítési kötelezettséget. A felhasználó tájékoztatást kap, hogy a tartozás határidőre történő rendezésének elmaradása esetén további intézkedéseket (szolgáltatás korlátozása, kizárás, szerződés felmondás, peren kívüli vagy peres eljárás) fog kezdeményezni.

Elektronikus számlázás (E számla) esetén a fizetési határidőt követő 30 nap után a szolgáltató elektronikus úton fizetési emlékeztetőt küld a felhasználónak a lejárt fizetési határidejű tartozásokról.

#### 2. felszólító levél

Az 1-es felszólítás eredménytelensége esetén a szolgáltató tértivevényes postai feladással második fizetési felszólítót küld megjelölve a vízszolgáltatás korlátozása, kizárás, szerződés felmondás eljárásának megindítását és tervezett idejét 5 munkanapban megjelölve.

A felszólító levélben szereplő egyéb tájékoztatás:

- az eljáráshoz kapcsolódó költségek,
- az eljárás megszüntetésének módja.

A 2. felszólítással egyidejűleg a szolgáltató igazolható módon értesíti ki az illetékes Kormányhivatal népegészségügyi szakigazgatási szervét.

A felszólító levél alatt a levelet és esetleges mellékletét is érteni kell.

### 10.3.2. Mellékszolgáltatási szerződés felmondása

Elkülönített felhasználói hely esetében a 2. fizetési felszólítást követően a szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződést az erre vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett felmondhatja, melyről az elkülönített vízhasználót tértivevényes postai küldeményben értesíti.

A felmondásról a bekötési vízmérő felhasználója is értesítésre kerül.

### 10.3.3. Vízszolgáltatás korlátozása/lezárása

Bekötési vízmérős felhasználási hely esetén, amennyiben a felhasználó a felszólítások ellenére díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a szolgáltató – a létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett – a megyei népegészségügyi szakigazgatási szerv ellentétes állásfoglalása hiányában:

- a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben korlátozhatja,
- az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el,
- lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja, továbbá a felfüggesztés időpontjáról a lakossági felhasználó és a szolgáltató írásban megállapodik,



- előrefizetős mérőt helyezhet el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval megállapodott, vagy
- nem lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közüzemi szerződést felmondhatja.

A szolgáltató lakossági felhasználó esetében akkor alkalmazhat vízkorlátozási intézkedést, ha

- a lakossági felhasználó a fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
- a lakossági felhasználó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetések a szolgáltatóval nem vezettek eredményre,
- a lakossági felhasználót legalább kétszer igazolható módon írásban kiértésítette a fennálló teljes tartozásáról, felszólítja az abból adódó fizetési kötelezettségének teljesítésére, és kiértésíti az intézkedési időszakról (ebből második alkalommal az intézkedést megelőzően legalább 8 nappal),
- a megyei népegészségügyi szakigazgatási szervet legalább kétszer igazolható módon kiértésítette az intézkedési időszakról, az abban érintett felhasználókról, felhasználási helyeikről és felhasználói besorolásukról (ebből első alkalommal a felhasználónak kiküldött szankciós felszólítással egyidejűleg, második alkalommal az intézkedést megelőzően legalább 8 nappal),
- biztosítja a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást.

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

A szolgáltató az 5 meghatározott munkanap bármelyikén kezdeményezheti az intézkedésre irányuló kiszállást a felhasználási helyre.

Az intézkedés végrehajtásának akadályoztatása esetén (a felhasználó nem járul hozzá az intézkedéshez, a felhasználó nem biztosít hozzáférést a vízmérőhöz), a szolgáltató a megjelölt időszak alatt több alkalommal is kezdeményezi az intézkedésre irányuló kiszállást.

A szolgáltató a vízszolgáltatás korlátozásának, kizárásának alkalmával jegyzőkönyvet köteles készíteni 2 példányban, melyből egy példányt a felhasználónak kell átadni, megküldeni.

Amennyiben a felhasználó a szolgáltató felé fennálló teljes fizetési kötelezettségét (tőke + kamat + költség) maradéktalanul teljesíti, és ezt a szolgáltató felé igazolja, a szolgáltató a vele szemben indított eljárást megszünteti.

Amennyiben a vízmérőnél tervezett korlátozás, lezárás nem járt sikerrel (ingatlanba való bejutást a felhasználó nem tette lehetővé vagy a végrehajtást akadályozta), akkor a szolgáltatás felfüggesztésére/korlátozására a közterületen kerül sor, egyedi mérleget alapján.

Az intézkedést megelőzően a szolgáltató tértivevényes postai küldeményben értesíti a felhasználót. A szolgáltató a végrehajtott közterületi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztési/korlátozási munkáról jegyzőkönyvet készít, 2 példányban, melyből egy példány a szolgáltatót, egy példány a felhasználót illeti meg. A fenti eljárások mellett a szolgáltató jogainak érvényesítése mellett jogi utat vehet igénybe.

#### *10.3.4. Vízszolgáltatás korlátozás, kizárás intézkedés eljárási költségei*

A szolgáltató az eljárásai során felmerülő költségeit azzal a felhasználóval szemben jogosult érvényesíteni, akivel szemben azok felmerültek. Az eljárási költségek felhasználó felé történő kiszámlázása a vonatkozó törvényi előírásoknak megfelelően, az eljárásra vonatkozó ügyiratban szereplő dokumentumok alátámasztásával történik. Az eljárási költségek mindenkor hatályos díjszabása elérhető a [www.baranyaviz.hu](http://www.baranyaviz.hu) weboldalon és a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában.

#### *10.3.5. Vízszolgáltatás korlátozás, kizárás intézkedés eljárás megszüntetése*

A felhasználó – amennyiben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatásra igényt tart – közüzemi díjtarozásának, valamint a lezárás/korlátozás és visszaállításával kapcsolatban felmerülő összes díj (tőke + késedelmi kamat + költség) maradéktalan rendezését a szolgáltató felé igazolni köteles. Szolgáltató ezen igazolás közlését követő 3 naptári napon belül a víziközmű-szolgáltatást teljes körűen visszaállítja. Elkülönített felhasználói hely esetén, amennyiben a teljes tartozás rendezését követően a felhasználó ismételten mellékszolgáltatási szerződést kíván kötni, úgy arra az új mellékvízmérő beszerelésre vonatkozó előírások szerint kerül sor.

#### *10.3.6. A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok*

Ha ellenőrzés során az ellenőrzést végző szerződésszegést állapít meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet vagy digitális felvételt is köteles készíteni.

A fogyasztásmérő vagy bármely részének leszerelése esetén, a leszerelést megelőzően a fogyasztásmérőről és annak részeiről, valamint a leszerelést követően azok becsomagolt állapotáról fényképet vagy digitális felvételt kell készíteni. Lejárt hitelességű vagy lejárt kalibrációval rendelkező fogyasztásmérő esetében a szolgáltató szabálytalan közműhasználatra kizárólag abban az esetben hivatkozhat, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, kalibrálása vagy cseréje a felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre, és a hitelesítés, kalibrálás vagy mérőcsere érdekében a felhasználási helyre való bejutást kezdeményezte. A bizonyítás térítvevénnyel, munkalappal, gps-követéssel történhet.

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

Amennyiben a szakértői vizsgálat a szabálytalan közműhasználat tényét

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

A felhasználó szerződésszegését a víziközmű-szolgáltató köteles bizonyítani.

### **10.4. Az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei**

#### *10.4.1. A víziközmű-szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha*

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

#### *10.4.2. A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül különösen, ha*

- a víziközmű-szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- következmény: késedelmi kamat

- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,  
következmény: kötbér
- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,  
következmény: kötbér, kártérítés
- a fogyasztásmérő ellenőrzését 30 naponként nem végzi el, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a víziközmű-szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy – ha erre megállapodás a felhasználót kötelezi – ezek javításáról vagy a cseréjéről nem gondoskodik,  
következmény: kötbér
- az üzletszabályzatban, a közüzemi szerződésben foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti,  
következmény: kötbér, kártérítés
- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,  
következmény: kötbér

A kötbér mértékét, kiszámításának módját a jelen szabályzat 8. melléklete tartalmazza.

A szerződésszegő fél a szerződésszegéssel okozott, kötbérrel nem fedezett igazolt kárt köteles a másik félnek megtéríteni.

Kártérítés, mint jogkövetkezmény esetén mind a szolgáltató, mind a felhasználó a másik félnek okozott kárért a polgári jog szabályai szerint tartozik felelősséggel. A kártérítési igényt minden esetben írásban kell bejelenteni.

## 11. Adatvédelem

### *11.1. A szerződő fél kezelt személyes adatainak köre*

A szolgáltató a felhasználó személyes adatait a Ptk., az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetőleg a Vksztv. alapján kezeli. A szolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfelel a jelen szabályzat 9. számú mellékletében szereplő Adatvédelmi tájékoztatóban meghatározott követelményeknek. A felhasználó a közüzemi szerződés/mellékszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez.

A felhasználó tudomásul veszi, hogy a szolgáltató személyes adatait harmadik személynek díjbeszedési intézkedések foganatosítása (számlák előállítás, fizetésre felszólító, késedelmi kamat-, illetve egyenlegközlő levelek előállítás, elkülönített vízhasználó fogyasztásának megállapítása, stb.) felhasználói elégedettség-vizsgálat, valamint felhasználási adatok gyűjtése céljából átadja.

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a szolgáltató és a lakossági felhasználó között a közüzemi szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Ez esetben a felhasználó hozzájárulására és a szolgáltató adatkezelésére a szolgáltató üzletszabályzatában foglaltak vonatkoznak.

A kötelező személyes adatkezelés körében a víziközmű-szolgáltató jogosult

- természetes személy felhasználók esetében a felhasználó neve, lakcíme, anyja neve, születési helye és születésének időpontja,
- jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet természetes személy képviselőjének neve, lakcíme, anyja neve, személyes adat nyilvántartására. A szerződő fél köteles ezen adatokat a szolgáltató számára megadni.

A szolgáltató a közüzemi szerződésben/mellékszolgáltatási szerződésben meghatározott adatokon túl kezeli azt az adatállományt, mely a közüzemi jogviszony révén keletkezik/válik ismertté (különösen: bekötési adatok, fogyasztási adatok, elszámolási adatok). A felhasználási/felhasználói helyek és a szerződő felek önálló azonosító kóddal rendelkeznek, az egymásnak való megfeleltethetőség céljából.

A szolgáltató a víziközmű-szolgáltatás nyújtása (különösen: felhasználási/elkülönített felhasználói hely kialakítása, közüzemi szerződés megkötése/módosítása, ill. végrehajtása, elszámolás, díjbeszedés) céljából kezeli a felhasználó azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

A személyes adatok kezelése jogszerű továbbá, ha a fenti célhoz kötött és ahhoz az érintett természetes személy hozzájárult. Az érintett kérelmére indult eljárásban a szükséges adatainak kezeléséhez való hozzájárulást vélelmezni kell.

### ***11.2. Azon személyek megjelölése, akik számára a kezelt adatok vagy azok meghatározott részei átadhatók***

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

A víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény 59. § (3) bekezdése alapján a szolgáltató köteles adatot szolgáltatni az ivóvízfogyasztást igénybe vevő felhasználókról a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízszállítási közszolgáltatást végző szolgáltatók részére, amennyiben a közszolgáltatás módját kéttényezős módon határozzák meg. A szolgáltató, a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény 61. §-a alapján az általa kezelt adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatokat.

### ***11.3. Eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén***

A természetes személy, szerződő fél, amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, levélben vagy az ügyfélszolgálat útján tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről, és kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését vagy zárolását. Amennyiben a szolgáltató tájékoztatását nem tartja kielégítőnek, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

A természetes személy, szerződő fél jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. Az adatkezelő a felhasználó adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni.

### ***11.4. Felhasználói jogutódlás vagy képviselőjének személyében beállt változás intézésének szabályai***

A felhasználó a szolgáltató által kezelt személyes adataiban, továbbá képviselőjének személyében beállt változást, a változástól számított 15 napon belül köteles bejelenteni a víziközmű-szolgáltatónak.

A felhasználó elhalálása esetén a változást az örökösök, amennyiben a felhasználó nem volt az ingatlan tulajdonosa, úgy az örökösök mellett a felhasználási hely/elkülönített felhasználói hely tulajdonosa köteles az elhalálást követő 30 napon belül bejelenteni a víziközmű-szolgáltatónak.

A víziközmű-szolgáltató a felhasználóhoz kapcsolódó, gazdasági eseményt rögzítő valamennyi dokumentumot a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja.

Egyebekben az adatkezelő által kezelt személyes adatok – fő szabály szerint – az adatkezelési céllal kapcsolatos elévülési idő végén kerülnek törlésre.

## **12. Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések**

A víziközmű-szolgáltató törekszik arra, hogy a felhasználókat – tevékenységének középpontjába helyezve – egyre jobb minőségű szolgáltatással lássa el.

### 12.1. Felhasználói beadványok, megkeresések

- *felhasználói beadvány*: olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó a víziközmű-szolgáltatóval fennálló jogviszonyával, annak létrehozásával, tartalmával, megszüntetésével összefüggő igény elintézésére irányul. Történhet személyes, telefonos, vagy írásbeli (levél, fax, e-mail, stb.) úton.

- *reklamáció*: olyan felhasználói beadvány, amely egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

- *panasz*: felhasználói panasznak azt az írásos felhasználói beadványt, **vagy szóban, telefonon, e-mailen előadottakat** kell tekinteni, amikor a felhasználó a víziközmű-szolgáltatóhoz intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a vártintézkedés elmaradása miatt emel kifogást. Minden esetben panasznak kell tekinteni a felhasználó által közvetlenül a Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének vagy a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak küldött reklamációt.

#### Nem minősül fogyasztói panasznak:

- a tulajdonosváltás, adatváltozások bejelentése,
- a méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás, csatornadíj jóváírás),
- a fogyasztási hely szolgáltató általi felkeresésére vonatkozó időpont egyeztetések (pl. mérőcsere, mellékmérő plombálása),
- a folyószámla egyenleg egyeztetése,
- a vízmérő állás bediktálása, bejelentése,
- a számlamásolat, csekkpótlás kérése,
- átlag mennyiség módosítási igénye,
- az eseti egyedi számla kérése,
- az általános bejelentések a szolgáltatásokról (pl. javaslatok, igények jelzése, stb.)
- tájékoztatás kérése.

### 12.2. A panaszügyek kezelésének rendje

A víziközmű-szolgáltató a felhasználói panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját írásban 15 napon belül megküldi, kivéve, ha a szóbeli panaszban foglaltaknak a víziközmű-szolgáltató nyomban eleget tesz.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a felhasználónak átadni.

Amennyiben a víziközmű-szolgáltató a panaszt elutasítja, úgy a felhasználót írásban tájékoztatja arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárásának kezdeményezésére jogosult és egyúttal megadja az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

### 12.3. A panaszügyek rögzítése és archiválása

A szolgáltató a szóbeli panaszról azonnal panaszfelvételi jegyzőkönyvet vesz fel. Szóbeli panasz az ügyfélirodán szóban bejelentett panasz vagy a telefonon közölt panasz. A panaszfelvételi jegyzőkönyvbe rögzí-

tésre kerül a felvevő ügyintéző neve, a panaszt tevő személy adatai, elérhetősége, valamint a panasz rövid ismertetése, és a panaszt alátámasztó dokumentumok.

A szóbeli panaszról készült jegyzőkönyvet és az írásbeli panaszt (levél, fax) 5 évig köteles megőrizni a szolgáltató az írártárában (archiválás). A telefonbeszélgetésről a hangfelvételt 5 évig köteles megőrizni a szolgáltató.

#### **12.4. A válaszadás elmulasztásának következményei**

Amennyiben a felhasználó a panaszára határidőben választ nem kap, úgy kötbérre jogosult.

A kötbér mértéke:

- a késedelem minden napja után 500.- Ft,
- de maximum 5.000.- Ft.

**A Felhasználó panaszával az alábbi szervezetekhez fordulhat:**

##### **Baranya Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefon: 72/507-154

Fax: 72/507-152

E-mail: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu)

##### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

##### **Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

Cím: 7623 Pécs, Szabadság u. 7.

Postacím: 7602 Pécs, 2., PF: 900.

Telefonszám: 72/510-494, 72/510-790

E-mail: [fogyasztovedelem@bamkh.hu](mailto:fogyasztovedelem@bamkh.hu)

##### **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

Cím: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.

Postacím: 1444 Budapest, Pf.: 247.

Telefonszám: 1/459-77-40

E-mail: [fogyasztovedelem@mekh.hu](mailto:fogyasztovedelem@mekh.hu)

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése, valamint a felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt (a továbbiakban: Fgytv.) kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági felhasználó az Fgytv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

#### ***A panaszkezelési hatáskörök szétválasztása:***

A felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság eljárására az



Fttv.-ben meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági felhasználó az Fttv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

A víziközmű-szolgáltatókkal felmerült azon panaszok ügyében, mely nem tartozik a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jár el.

## 13. Ügyfélszolgálat

### 13.1. A szolgáltatás elvárt színvonala

A Víziközmű-szolgáltató nagy hangsúlyt fektet partnerei minőségi kiszolgálására akár a szolgáltatás, akár az ügyfélszolgálati tevékenység területén. Figyelmet fordít a felhasználói igények felmérésére, a felhasználókkal való eredményes együttműködés kialakítására. Cél a biztonságos és egyre magasabb színvonalú kiszolgálás az ügyfélszolgálati kérdésekben is. Ahhoz, hogy megbízható, európai színvonalú, magas minőségi követelményeket kielégítő szolgáltatást nyújtsunk fontos az irányítási rendszerek folyamatos fejlesztése. A mérési, ellenőrzési, elemzési és fejlesztési folyamatok által biztosítottak azok az információk, mellyel a hibák kiszűrhetők és korrigálhatók. Ennek érdekében a víziközmű-szolgáltató a jogszabályi követelmények és a hatósági előírások betartásának szem előtt tartásával, legjobb tudásuk szerint végzik feladataikat, folyamatosan képzik magukat, hogy a gyorsan változó környezeti kihívásoknak megfeleljenek, ezzel is hozzájárulva a felhasználói megelégedettségéhez.

### 13.2. Ügyfélszolgálati irodák elérhetőségei

Az Ügyfélszolgálatok elérhetőségét részletesen az 1. sz. melléklet tartalmazza.

### 13.3. Az ügyfélszolgálat tevékenységi körei:

- tulajdonosváltás bejelentése
- felhasználói adatokban beállt változások bejelentése,
- ivóvíz-, és szennyvíz-csatorna bekötések létesítésére igények fogadása,
- végszámla készítése,
- régi és az új tulajdonos adatainak egyeztetése,
- fizetőcím és a névváltozás bejelentése,
- szolgáltatási szerződések megkötése,
- szolgáltatás szüneteltetése,
- mérőállás bejelentések fogadása,
- átlagfogyasztások módosítása,
- számlareklamációk kezelése,
- eseti víz-, és csatornadíj számla készítése,
- csőtörés, vagy egyéb belső meghibásodás miatti számlakorrekció,
- víz- és csatornadíjak befizetése,
- egyéb számlák kiegyenlítése,
- folyószámla, hátralékok egyeztetése, adósságkezelés,
- igazolások kiadása,
- -fizetési mód megváltoztatása,
- csoportos beszedési megbízás felvétele,
- részletfizetési igények bejelentése, egyeztetése,
- -készpénz-fizetési megbízások kiadása,
- megállapodások (bekötések, közműfejlesztések, stb.) megkötése,



- mellékmérők beszerelésének egyeztetése,
- vízmérők reklamációs vizsgálata,
- vízmérő meghibásodások bejelentése,
- rendkívüli, ellenőrző vízmérő leolvasás,
- helyszíni kivizsgálások, egyeztetések.

## 14. Vitarendezés, értesítések

### *14.1. A Felhasználó panaszával az alábbi szervekhez fordulhat:*

#### **Baranya Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefon: 72/507-154

Fax: 72/507-152

E-mail: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu)

#### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

#### **Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

Cím: 7623 Pécs, Szabadság u. 7.

Postacím: 7602 Pécs, 2., PF: 900.

Telefonszám: 72/510-494, 72/510-790

E-mail: [fogyasztovedelem@bamkh.hu](mailto:fogyasztovedelem@bamkh.hu)

#### **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

Cím: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.

Postacím: 1444 Budapest, Pf.: 247.

Telefonszám: 1/459-77-40

E-mail: [fogyasztovedelem@mekh.hu](mailto:fogyasztovedelem@mekh.hu)

### *A panaszkezelési hatáskörök szétválasztása a következő:*

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével, valamint a felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt (a továbbiakban: Fgytv.) kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági felhasználó az Fgytv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

A felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság eljárására az Fttv.-ben meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági felhasználó az Fttv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

A víziközmű-szolgáltatókkal felmerült azon panaszok ügyében, mely nem tartozik a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jár el.

## **14.2. *Bírósági kikötés***

A felek a jelen Üzletszabályzattal, és a közüzemi szerződéssel kapcsolatban esetlegesen felmerülő vitás kérdést békés úton kísérelnek meg rendezni. Arra az esetre, ha ez nem vezet eredményre, bármely jogvita tekintetében a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bíróságok jogosultak eljárni.

## **14.3. *Értesítések:***

A szolgáltató a felhasználónak címzett értesítéseit, jognyilatkozatait az alábbiak szerint küldi meg:

- postai kézbesítéssel a víziközmű-szolgáltató nyilvántartásában vagy a felhasználó szerződésében feltüntetett, postai címre,
- e-mailben vagy faxon történő továbbítás esetén a szerződésben feltüntetett, vagy a víziközmű-szolgáltató nyilvántartásában szereplő e-mail címre illetve fax számra.

A víziközmű-szolgáltató mindazon postai küldeményeket, amelyek tekintetében jogszabály a tértivevényes küldeményként történő kézbesítést kötelező szabályként nem írja elő, egyszerű postai küldeményként adja postára. A víziközmű-szolgáltató csak a jogszabályban kifejezetten meghatározott küldeményeket köteles a felhasználó részére tértivevényes küldeményként megküldeni.

Amennyiben a tértivevényes küldemény lakossági felhasználó részére történt kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „nem kereste” vagy „az átvételt megtagadta” jelzéssel adta vissza a víziközmű-szolgáltató részére, akkor a küldeményt – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő tízedik munkanapon kézbesítettnek, a címmel közöltnek kell tekinteni.

Ha a tértivevényes ajánlott küldemény nem lakossági felhasználó részére történt kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „nem kereste”, „az átvételt megtagadta”, „címmel elköltözött”, „címmel ismeretlen”, „cég megszűnt” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel adta vissza a víziközmű-szolgáltató részére, akkor a küldeményt – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő tízedik munkanapon kézbesítettnek, a címmel közöltnek kell tekinteni.

## **14.4. *Irányadó jogszabályok***

A jelen szabályzat 3. számú melléklete tartalmazza.

## **15. Egyéb rendelkezések**

### **15.1. *A közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása***

A víziközmű-szolgáltató – a létfenntartás, a közegészségügyi és katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett- a megyei népegészségügyi szakigazgatási szerve ellentétes állásfoglalása hiányában a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben korlátozhatja, és fel is függesztheti.

Az egészségügyi és gyermekintézmények esetében, továbbá a lakossági felhasználó részére végzett közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás esetében korlátozás, és felfüggesztés nem alkalmazható.

A víziközmű-szolgáltató az általa kezdeményezett közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése előtt a lakossági felhasználót a korlátozás vagy a felfüggesztés tervezett időszakát megelőzően legalább 8 nappal írásban értesíti. Az értesítés tartalmazza azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-

szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani, továbbá felhasználóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt.

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

### **15.2. A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése**

A felhasználó víziközmű-szolgáltatóhoz intézett írásbeli kérelmében kezdeményezheti a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését, ha a felhasználó nyilatkozik arról, hogy felhasználási helyen rendszeres emberi tartózkodás nincs és a felhasználó - amennyiben a felhasználási hely víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan - nem a víziközmű-rendszerből származó egyéb vizet a szennyvíz-törzshálózatba nem kíván vezetni.

A szüneteltetés ideje alatt felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét továbbra is biztosítani kell.

A szüneteltetési kérelemhez mellékelni kell a felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulását, amennyiben az nem azonos a felhasználóval.

A szüneteltetés leghosszabb időtartama 1 év. A szüneteltetés időtartamának lejártával a felhasználó köteles a szüneteltetési kérelmet megújítani és a kérelem megújításához kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani, vagy a víziközmű-szolgáltatás újraindítását kezdeményezni.

A víziközmű-szolgáltató a szüneteltetés végrehajtásával egy időben elszámoló számlát készít, melyet a felhasználó köteles a megjelölt fizetési határidőig kiegyenlíteni. A víziközmű-szolgáltató a szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem számolhat fel.

Amennyiben a felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja, a víziközmű-szolgáltató jogosult a Vksztv.-ben és az Vhr.-ben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni.

### **15.3. Locsolási vízhasználatra vonatkozó szabályok**

A Felhasználó kérelmére a locsolási vízhasználat mérését a Víziközmű-szolgáltató biztosítja, a Vhr. 62. § (3) bekezdése alapján. A locsolási célú vízhasználat mérése céljából úgynevezett locsolási vízmérő szerelhető, mely lehet ivóvíz-bekötővezetékre telepített kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő vagy ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő a Vhr. 1.§ 12. pontja szerint.

Locsolási vízmérőt csak biológiailag aktív területek gondozására szánt víz elkülönített mérésére lehet igényelni.

#### **15.3.1. Közterületi locsolási célú bekötési vízmérő telepítése**

Az ivóvíz-bekötővezetékre telepített közterületi locsolási bekötési vízmérőt kizárólag a helyi önkormányzat és annak szervei kérhetnek. Az írásos kérelemhez a bekötővezeték és vízmérőről készült tervet kell mellékelni, a Vksztv. 5. számú melléklete szerinti tartalommal.

#### **15.3.2. Lakossági Felhasználó részére locsolási célú vízmérő telepítése**

1. Lakossági Felhasználó által ivóvíz-bekötővezetékre telepítendő ikermérő vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepítendő mellékvízmérő iránti kérelméhez, a Vhr. 5. számú mellékletében leírt

tartalmú tervdokumentáció csatolandó. A tervdokumentáció összeállítását elkészítheti vízi-közmű, épületgépész tervező, vízi-közmű kivitelezésére jogosult cég, egyéb szakirányú végzettséggel rendelkező személy.

2. A tervdokumentáció tartalma:

a. Műszaki leírás, amely tartalmazza a kérelmező, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatait, a beépítésre kerülő mérőberendezés típusát, főbb jellemzőit.

b. Tervrajzok, az ingatlan érintett házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz, a mérőbeépítés helyének megjelölésével, a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai.

3. A locsolási vízmérő telepítése során nem követelmény az önálló mérőakna kialakítása. A mérőeszköz állagának megóvása és a fagyvédelem biztosítása a Felhasználó kötelessége.

### *15.3.3. Nem lakossági Felhasználó részére locsolási célú vízmérő telepítése*

1. Nem lakossági Felhasználó által ivóvíz-bekötővezetékre telepítendő ikermérő vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepítendő mellékvízmérő iránti kérelméhez, a Vhr. 5. számú mellékletében leírt tartalmú tervdokumentáció csatolandó. A tervdokumentáció összeállítását kizárólag vízügyi mérnök tervezési (VZ-T), épületgépész-tervezői (G-T), illetve településrendezési víziközmű tervezési (TV-T) jogosultsággal rendelkező személy készítheti.

2. A tervdokumentáció tartalma:

a. Műszaki leírás, amely tartalmazza a kérelmező, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatait, a beépítésre kerülő mérőberendezés típusát, főbb jellemzőit.

b. Tervrajzok, az ingatlan teljes házi ivóvíz- és szennyvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz, a mérőbeépítés helyének megjelölésével, a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai.

3. A locsolási vízmérő telepítése során nem követelmény az önálló mérőakna kialakítása. A mérőeszköz állagának megóvása és a fagyvédelem biztosítása a Felhasználó kötelessége. Azon felhasználási helyeken nem telepíthető locsolási vízmérő, ahol szennyvíz-mennyiségmérő van beépítve.

4. A locsolási vízmérő szerelésének a díja a mindenkor érvényes, a Víziközmű-szolgáltató által alkalmazott aktuális Árjegyzék alapján kerül megállapításra.

### *15.3.4. Locsolási vízmérő elszámolásának módja*

1. A locsolási vízmérők leolvasását Víziközmű-szolgáltató évente egyszer, őszi hónapban végzi a Vhr. 61. § előírásai szerint. A locsolási vízmérő által mért vízmennyiség után szennyvízdíj nem kerül felszámolásra, illetve ezen mennyiséggel a szennyvízmennyiség csökkentésre kerül.

2. Az ivóvíz-bekötővezetékre telepített kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő és az ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő után a miniszteri rendeletben meghatározott díj is felszámításra kerül.

3. A házi ivóvízhálózatra telepített locsolási vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat esetén, egyéb címen járó locsolási kedvezmény nem érvényesíthető Vhr. 63. § (6) értelmében.

### 15.3.5. Locsolási vízmérő szabálytalan használata

1. Locsolási vízmérő szabálytalan használatának minősül minden olyan tevékenység, amely során a locsolási vízmérőn keresztül haladó vízből közcsatornába jutó szennyvíz keletkezik, vagy gazdálkodó tevékenységet folytató felhasználók esetében az előállított termékbe beépül.
2. Szabálytalan mérőhasználat esetén a szennyvíz mennyisége az ivóvízfogyasztásra elszámolt mennyiség alapján kerül meghatározásra, visszamenőlegesen az utolsó leolvasás, illetve ellenőrzés dátumáig. Mindaddig míg, a szabálytalan mérőhasználat nem kerül megszüntetésre, a locsolási vízhasználat nem kerül jóváírásra, és a szennyvízmennyiség elszámolás tekintetében a vízfogyasztás az irányadó, illetve ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő esetén a vízmennyiség után szennyvízdíj is megállapításra kerül.
3. Ha az elkülönített mérés feltételei helyreállításra kerültek, a Víziközmű-szolgáltató helyszíni ellenőrzés keretein belül ellenőrzi azt, majd ezen naptól és az ekkor rögzített mérőállástól, a locsolási vízhasználat mérése ismét megkezdhető.
4. A Vhr. 64. § (8) bekezdése alapján, ha a Felhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles a Víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni.

### 15.4. A vízmérő hely kialakítására vonatkozó rendelkezések

- Egy felhasználási hely ellátására több ivóvíz-bekötővezeték csak katasztrófavédelmi vagy műszaki okból létesíthető.
- Vízmérő akna beton, vasbeton vagy járható műanyagakna lehet.
- A vízmérő akna a telekhatáron belül építendő, az akna rövidebb oldala párhuzamos legyen a telekhatárral.
- A vízmérőhelyet az ingatlanoknak a bekötést lehetővé tevő ivóvízhálózatot magában foglaló közterület felé eső 1 méteres sávjában kell kialakítani. Úszótelkes, telekhatáron kialakított zárt sorú beépítés esetén vagy műszakilag indokolt esetben a vízmérőhely épületen belüli közös helyiségben, faliszekrényben, más megoldás hiányában közterületen is kialakítható.
- A közterületi elhelyezés esetén a vízmérőhelyet a víziközmű-szolgáltató – a közterületen a tulajdonosi jogokat gyakorló személy hozzájárulása alapján – állapítja meg.
- Az akna belső síkja és a telekhatár között 1 m távolság legyen.
- A vízmérő akna vonalában más létesítmények (csatorna, gáz-, villanyvezeték stb.), vagy akadályozó tárgyaknak 40 cm-en belül lenni nem szabad.
- Előírás betonból készült akna esetén:
  - a. Az aknát vízzáróan kell elkészíteni, a lecsapódó párák és csapadékvíz összefogására a fenekén zompot kell kialakítani.
  - b. A vízmérő aknában 3 lépcsőlejárót (létra, hágcsó) kell elhelyezni.
  - c. Az akna lefedésére teljes aknafedőt alkalmazni nem lehet. A nyílás mérete pontosan a 60x60 cm legyen.
    - Az aknafedél olyan legyen, hogy normál erő kifejtés mellett könnyen felemelhető, megfogható legyen.
    - A csapadékvíz aknába jutásának megakadályozása végett az akna pereme a térszintnél 5 cm-rel magasabb legyen.
- A vízmérőhely kialakításának részletes szabályairól a Víziközmű-szolgáltató a műszaki ügyintézőkön keresztül ad tájékoztatást.

### **15.5. Szennyvíz bekötővezeték létesítése**

1. A szennyvíz-bekötővezeték létesítését, annak a már üzemeltetett törzshálózatra való bekötését a víziközmű-szolgáltató köteles megrendelő költségére elvégezni, vagy azt hozzájárulásával építés kivitelezési jogosultsággal rendelkező személy is elvégezheti.
2. Egy ingatlan ellátására több szennyvíz-bekötővezeték csak műszakilag indokolt okból a víziközmű-szolgáltató hozzájárulásával létesíthető.
3. Üzemelő kényszeráramoltatású szennyvíz törzshálózatba a szennyvíz-bekötővezeték csatlakoztatását kizárólag a víziközmű-szolgáltató végezheti, illetve végeztetheti.
4. A csatlakozó szennyvízhálózaton a szolgáltatási pont előtt a szennyvíz összetételének ellenőrzésére alkalmas aknát vagy tisztítónyílást kell kialakítani
5. A Felhasználó a házi szennyvízhálózat építési követelményeknek megfelelő kialakítására, üzemképes állapotának fenntartására és a szolgáltatási díj megfizetésére köteles.
6. A gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózat üzemeltetője az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlapszintje feletti szifonszinttel rendelkező lefolyókba jutó szennyvíz, károkozás nélküli elvezetését biztosítja.
7. A fedlapszint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a Felhasználó az ingatlan elöntés elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem beépítésével biztosítja. Ez utóbbi körülmény fennállására a Víziközmű-szolgáltató az üzletszabályzatában, új bekötés esetén az igénybejelentéssel egyidejűleg hívja fel az érintett felhasználókat.
8. A szennyvíz törzshálózatba csak a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló kormányrendelet vagy hatóság határozatában meghatározott minőségű szennyvíz, illetve szennyezőanyag vezethető be.

### **16. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás díja**

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

Nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie a központi költségvetési szervnek és annak költségvetési intézményének, a helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézményének, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézménynek. A mentességet élvező szervezetek körét a 2011. évi CCIX. törvény végrehajtási rendelete határozza meg.

A nem lakossági felhasználónak a 2011. évi CCIX. törvény 69. § (1) bekezdés szerinti esetben víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetnie, melynek mértékét 2014.12.31.-ig az ellátásért felelős határozza meg.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetés alóli jogszabály szerinti mentesülés igazolása a nem lakossági felhasználó kötelessége. A nem lakossági felhasználó a fizetési kötelezettségét a szolgáltatóval kötött szerződésben rögzítetteknek megfelelően köteles teljesíteni.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapítására az alábbi esetekben kerül sor:

1. Szolgáltatási szerződéskötés esetén az ingatlanon biztosítandó szolgáltatási kapacitásért:
  - 1.1. új víziközmű-bekötés kiépítése előtt,
  - 1.2. meglévő víziközmű-bekötésnél abban az esetben, ha a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó megvásárolt kvótát nem tud igazolni.



2. A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanon biztosított kapacitás felhasználó által kezdeményezett bővítésekor.
3. ingatlanon belüli tűzivíz igény esetén.
4. A víziközmű-szolgáltatás minőségének a felhasználó által igényelt emelésekor.
5. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetését követően az előző bekezdés a), b) és c) pontjában szereplő esetekben a víziközmű-szolgáltató megállapítja a szolgáltatási kapacitást (kvótát vagy kontingenst), amely alapján, és amelynek mértékéig a felhasználó jogosulttá válik a szolgáltatás igénybe vételére.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékének meghatározása:

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mennyiségi alapja az ivóvíz-, és a szennyvízbekötési tervdokumentációban szereplő vízigény számításban meghatározott fogyasztási/elvezetendő vízmennyiség. A kvótát a tervezőknek a maximum napi vízigény (használati és technológiai) figyelembe vételével, egy tizedes jegy pontossággal, műszaki számítással kell meghatározni. (m<sup>3</sup>/nap)

Az ingatlanon elhelyezkedő épületek/építmények külső, illetve belső tűzivíz igényének számításakor a tervezőknek a 28/2011. (IX. 6.) BM rendelet által közzétett Országos Tűzvédelmi Szabályzat előírásait kell figyelembe venni. A rendeletben előírtakat a tervezőnek alapadatként meg kell adnia a benyújtandó tervdokumentációban.

A hozzájárulás mértékének kiszámítása:

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulást Ft/m<sup>3</sup>/nap egységben kell meghatározni. A számítás során a vízigény számításban szereplő, naponta maximálisan vételezendő ivóvíz és a kibocsátandó szennyvíz m<sup>3</sup>/nap értékét kell megszorozni a vonatkozó (ivóvíz/szennyvíz) hozzájárulás aktuális összegével (Ft/m<sup>3</sup>/nap + ÁFA). A tűzivíz esetében az ingatlanon belül elhelyezkedő létesítmény külső oltóvíz igényének azon része után kell hozzájárulást fizetni, melyet nem a közterületről, hanem az ingatlanon belüli, tűzoltásra szolgáló vízvezeték hálózathoz (pl. föld feletti tűzcsapokból) vételeznek. Az épületen/építményen belüli, belső oltóvíz vezetéken vételezendő tűzivíz mennyisége után nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetni. Szintén nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetni olyan esetekben, amikor a szükséges oltóvíz mennyiséget oltóvíz tárolókból, vagy Spinkler rendszerrel biztosítják, mivel ezekben az esetekben nem szükséges hálózat fejlesztés.

A 28/2011. (IX.6.) BM rendelet 438. § (1) bekezdése alapján tűzoltás céljára a védendő létesítményeknél a mértékadó tűzszakasz nagysága alapján min. 600 l/perc és max. 6000 l/perc oltóvíz-intenzitást kell biztosítani. A szükséges mértékű oltóvíz-intenzitást a tűzterhelés nagyságának függvényében min. fél órán és max. két órán keresztül kell biztosítani.

A fentiek figyelembe vételével a tűzivíz hozzájárulás mértékét úgy határozzuk meg, hogy a tervdokumentációban szereplő oltóvíz intenzitás (l/perc) értékét elosztjuk 1000-rel. Így megkapjuk a szükséges oltóvíz intenzitás m<sup>3</sup>/perc értékét. Ezt beszorozva az oltóvíz-intenzitás biztosításához szükséges időtartam (1/2, 1, 1 1/2, vagy 2 óra) percekben kifejezett értékével kapjuk meg a szükséges tűzivíz mennyiségét m<sup>3</sup>-ben. Ez a mennyiség lesz a hozzájárulás számításának alapja.

A hozzájárulás számításakor a figyelembe vehető legkisebb, műszaki számítással meghatározott mennyiség 0,1 m<sup>3</sup>/nap. Minden megkezdett 0,1 m<sup>3</sup>/nap mennyiség díjfizetési kötelezettséggel jár.

Ha víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére nem kötelezett felhasználó bekötési vízmérőjét követő házi-, vagy csatlakozó ivóvízhálózathoz víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett nem lakossági felhasználó kíván csatlakozni, akkor az elkülönített ivóvízhasználatra vonatkozó mellékszolgáltatási szerződés megkötésének feltétele, hogy a víziközmű-fejlesztési hozzájárulást megfizesse. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulási megállapodás a közüzemi szerződés mellékletét képezi.

A szolgáltató a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználók megvásárolt kvótáját éves rendszerességgel (január 01-től december 31-ig tartó időszakot alapul véve) felülvizsgálja. A szolgáltató a vizsgált időszak vízfelhasználásának összegét 12-vel osztva állapítja meg az átlagos havi, majd ezt a mennyiséget 30-al osztva az átlagos napi vízfelhasználás mértékét. A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha a vizsgált időszak tényleges vízfogyasztása meghaladja a korábban megfizetett hozzájárulás

alapján biztosított vízfelhasználási keretet (közműfejlesztési kvótát). Ebben az esetben a szolgáltató jogosult a szabálytalan közműhasználat üzletszabályzatban megjelölt jogkövetkezményeit alkalmazni.

A minimálisan leköthető 0,1 m<sup>3</sup>/nap-nál magasabb mennyiségi növekedés esetén a Felhasználónak a növekmény nagyságának megfelelő mértékű különbözeti víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell a víziközmű-szolgáltató részére utólagosan megfizetnie.

A felhasználónak a közműfejlesztési kvóta megemelésére vonatkozó kérelmét írásban be kell jelenteni a szolgáltató felé, aki intézkedik a régi és az új közműfejlesztési kvóta különbözete alapján meghatározott víziközmű-fejlesztési hozzájárulás felhasználó részére történő kiszámlázásáról és a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapodás megküldéséről. A kiszámlázott víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetése és a szolgáltatási szerződés, valamint a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapodásának a felhasználó által történő aláírása és a szolgáltató részére történő átadása után a szolgáltató az új (megemelt) közműfejlesztési kvótát elismeri.

Igénybevétel csökkenése, illetve bármely más esetben a jogszerűen beszedett hozzájárulást visszafizetni nem lehet, az vissza nem igényelhető.

A hozzájárulás mértéke az igényelt víziközmű-szolgáltatáshoz szükséges fejlesztés költségeinek arányos része. A vízi-közmű fejlesztési hozzájárulásból beszedett pénzügyi forrás az adott szolgáltatási területen kerül felhasználásra a vízi-közmű hálózat fejlesztésére és rekonstrukciójára.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás elkülönítetten kezelendő, és kizárólag a víziközmű fejlesztésére fordítható.

A víziközmű-fejlesztési kvóta fajtái:

- a. A megvásárolt kvóta a szolgáltatási szerződésben, vagy a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére vonatkozó szerződésben szereplő kapacitás mennyiség. Lehet korábban megváltott, szerzett, vagy folyamatosan vásárolható (új igény, meglévő bővítése). A megvásárolt kvóta ingatlanhoz kötött, a felhasználónál vagyoni értékkel bíró jogot keletkeztet, amely gyakorlásának hiányában sem szűnik meg.
- b. Képzett kvótát az a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó kaphat, aki a Vkszt. hatályba lépésekor az adott felhasználási helyre érvényes szolgáltatási szerződéssel rendelkezik, de megvásárolt kvótát vagy kontingens mennyiséget sem a felhasználó, sem a víziközmű-szolgáltató igazolni nem tud.

Ha a nem lakossági felhasználónak már van megvásárolt kvótája, akkor a fölött szabadon rendelkezhet (a képzett kvótára ez nem érvényes):

- lemondhat róla (eladhatja az ingatlannal együtt)
- átviheti az egész megvásárolt kvóta mennyiséget egy új felhasználási helyre
- vagy megoszthatja több ingatlan között

A képzett kvóta kizárólag az adott "ingatlanhoz" kötődik, (tovább nem vihető, el nem adható).

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználók esetében a szolgáltatási szerződés megkötésével egyidejűleg egyedi megállapodás rögzíti a víziközmű-fejlesztési hozzájárulásra vonatkozó feltételeket. A felhasználható kvóta meghatározása az egyedi megállapodásban kerül rögzítésre.

A szolgáltató a szerződéskötéshez jogosult az alábbi dokumentumokat kérni:

- 60 napnál nem régebbi teljes tulajdoni lap (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelelő)
- adásvételi szerződés, vagy tulajdon átruházást eredményező egyéb szerződés
- tulajdonosi hozzájárulás
- személyazonosságot igazoló irat bemutatása
- hagyatékátadó végzés
- nem lakossági felhasználó esetén a gazdálkodó szervezet bejegyzését igazoló okirat, mely lehet: hatályos, 30 napnál nem régebbi cégbírósági bejegyzés vagy cégkivonat és aláírási címpéldány/aláírás minta (a cégjegyzési jogosultság igazolására), vagy egyéni vállalkozás igazolására szolgáló okirat
- bérleti szerződés, vagy használati jogot igazoló dokumentum
- haszonélvezeti jogot igazoló dokumentum

A szolgáltató indokolt, az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult a fentiekén túl is meghatározni a benyújtandó adatok és dokumentumok körét.

A megállapodást a jelen szabályzat 5. számú melléklete tartalmazza.

## **17. Alaptevékenységen kívüli szolgáltatások és díjaik**

A szolgáltató által nyújtott egyéb szolgáltatások – térképi adatszolgáltatás, hálózatvizsgálatok, közműegyeztetés, szolgáltatás szüneteltetések, díj nem fizetése esetén indított kényszerintézkedés felszólítások költsége, helyszíni kiszállások, vízkorlátozás életbe léptetése, stb. – után külön díjat kell fizetni.

Az egyéb díjak érvényesítése a szolgáltató vezérigazgatói utasításon alapuló hatályos ármegállapításai alapján történik. Az aktuális díjakat a szolgáltató a honlapján közzéteszi.

**Lezárva Mohács, 2014. november 10.**

.....  
Csollák István  
igazgatósági tag, vezérigazgató  
BARANYA-VÍZ Zrt.

## 18. Mellékletek

### 1. számú melléklet BARANYA-VÍZ Zrt. ügyfél-elérhetőségei

#### Ügyfélszolgálati irodák címe

<b>Harkányi Üzemigazgatóság</b>	7800 Siklós, Gordisai út 2.
<b>Komlói Üzemigazgatóság</b>	7300 Komló, Kossuth L. u. 9.
<b>Mohácsi Üzemigazgatóság</b>	7700 Mohács, Budapesti ou.1.
<b>Szigetvári Üzemigazgatóság</b>	7900 Szigetvár Gyár u. 1.

#### Ügyfélszolgálati irodák telefonszámai:

<b>Harkányi Üzemigazgatóság</b>	+36 72 579 840, +36 72 579 843
<b>Komlói Üzemigazgatóság</b>	+36 72 582 196, +36 72 582 201
<b>Mohácsi Üzemigazgatóság</b>	+36 69 311 144, +36 69 301 186, +36 20 520 4944
<b>Szigetvári Üzemigazgatóság</b>	+36 73 514 014, +36 73 514 015

#### Ügyfélszolgálati irodák nyitvatartási ideje

<b>Harkányi Üzemigazgatóság</b>	<b>Komlói Üzemigazgatóság</b>
Hétfő: 7.00 -12.00	Hétfő:8.00 – 15.00
Kedd: 7.00 -12.00	Kedd:8.00 – 15.00
Szerda: 7.00 -19.00	Szerda:7.00 – 19.00
Csütörtök: 7.00 -12.00	Csütörtök: 8.00 – 15.00
Péntek:7.00 -12.00	Péntek:8.00 – 13.00
<b>Mohácsi Üzemigazgatóság</b>	<b>Szigetvári Üzemigazgatóság</b>
Hétfő:7.00 - 19.00	Hétfő: 7.30 – 15.00
Kedd:7.00 – 13.00	Kedd: 7.30 – 15.00
Szerda:7.00 – 13.00	Szerda: 8.00 – 20.00
Csütörtök:7.00 – 13.00	Csütörtök: 7.30 – 15.00
Péntek: zárva	Péntek: 7.30 – 11.00

**Hibabejelentés a nap 24 órájában** +36 80 201 651

#### Továbbá:

<b>Harkányi Üzemigazgatóság</b>	+36 72 579 840
<b>Komlói Üzemigazgatóság</b>	+36 72 582 225, +36 80 201 651
<b>Mohácsi Üzemigazgatóság</b>	+36 69 311 144
<b>Szigetvári Üzemigazgatóság</b>	+36 73 514 013

#### Mellékvízmérők műszaki átvételének (szakszerűségi felülvizsgálatának) időpont egyeztetése

<b>Harkányi Üzemigazgatóság</b>	+36 72 579 840
<b>Komlói Üzemigazgatóság</b>	+36 72 582 239
<b>Mohácsi Üzemigazgatóság</b>	+36 69 311 144
<b>Szigetvári Üzemigazgatóság</b>	+36 73 514 014

#### e-ügyintézés:

honlap: [www.baranyaviz.hu](http://www.baranyaviz.hu)  
 e-mail: [ugyfel.mohacs@baranyaviz.hu](mailto:ugyfel.mohacs@baranyaviz.hu)  
[ugyfel.komlo@baranyaviz.hu](mailto:ugyfel.komlo@baranyaviz.hu)  
[ugyfel.harkany@baranyaviz.hu](mailto:ugyfel.harkany@baranyaviz.hu)  
[ugyfel.szigetvar@baranyaviz.hu](mailto:ugyfel.szigetvar@baranyaviz.hu)

## **2. számú melléklet Felügyeleti szervek, elérhetőségeik**

### **Baranya Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefon: 72/507-154

Fax: 72/507-152

E-mail: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu)

### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

#### **Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

Cím: 7623 Pécs, Szabadság u. 7.

Postacím: 7602 Pécs, 2., PF: 900.

Telefonszám: 72/510-494, 72/510-790

E-mail: [fogyasztovedelem@bamkh.hu](mailto:fogyasztovedelem@bamkh.hu)

### **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

Cím: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.

Postacím: 1444 Budapest, Pf.: 247.

Telefonszám: 1/459-77-40

E-mail: [fogyasztovedelem@mekh.hu](mailto:fogyasztovedelem@mekh.hu)

### **Pécsi Törvényszék Cégbírósága**

Cím: 7623 Pécs, Rákóczi út 34.

Postacím: 7601 Pécs, Pf. 36.

Központi telefonszám: +36-72-503-500/

Telefax: +36-72-503-578

### **3. számú melléklet Vonatkozó Jogszabályok**

*A közüzemi jogviszonyra vonatkozó jogszabályok:*

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról (Vksztv.)
- 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról (Vhr. kormányrendelet)

*Egyéb felhasználói kapcsolatot érintő fontosabb jogszabályok:*

- 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről, és a végrehajtására kiadott 127/1991. (X.9.) Korm. rendelet
- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 123/1997. (VII.18.) számú Korm. rendelet a vízbázisok, a távlati vízbázisok valamint az ivóvízellátást szolgáló vízi létesítmények védelméről
- 253/1997. (XII.20.) Korm. rendelet az országos településrendezési és építési követelményekről
- 18/1999. (II.5.) Korm., rendeletet. a fogyasztóval kötött szerződésekben tisztességtelennek minősülő feltételekről
- 21/2002 (IV.25.) KöViM rendelet a vízi közművek üzemeltetéséről
- 201/2001. (X.25.) Korm. rendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről
- 28/2004. (XII.25.) KvVM rendelet a vízszennyező anyagok kibocsátására vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól
- 219/2004. (VII.21.) számú Kormányrendelet a felszín alatti vizek védelméről
- 220/2004. (VII.21.) Kormányrendelet a felszíni vizek védelmének szabályairól



#### 4. számú melléklet Benyújtandó tervek listája

A vízbekötési terveket csak megfelelő tervezői jogosultsággal rendelkező személy készítheti el, melyek a következők:

- Vízimérnök tervezési (VZ-T),
- Épületgépész-tervezői (G-T),
- illetve Településrendezési vízi közműtervezési (TV-T)

#### **A) Az ivóvíz-törzshálózatba való bekapcsoláshoz szükséges tervdokumentáció minimális műszaki tartalma**

1. Műszaki leírás, amely tartalmazza:
  - 1.1. a kérelmező (tulajdonos) nevét, postai címét,
  - 1.2. az ingatlan - szükség esetén a létesítménnyel érintett szomszédos ingatlanok - helyét (utca, házszám) és helyrajzi számát,
  - 1.3. a vízszükséglet összeállítását az egy főre jutó fogyasztás (liter/fő/nap), vagy a normák szerinti m<sup>3</sup>/napban kifejezve, a csúcspozitív igény feltüntetésével, továbbá a vízszükséglet indokolását,
  - 1.4. a létesítmények, berendezések rövid leírását, műszaki jellemzőit, a vízvételi helyek számát,
  - 1.5. az ivóvíz bekötő vezetékről, valamint a közterületi tűzcsapról igényelt oltóvíz mennyiségét,
  - 1.6. a tervezett ivóvíz bekötővezeték anyagát és átmérőjét, az utcai gerincvezeték anyagát és átmérőjét, a beépítendő vízmérő(k) típusát és méretét,
  - 1.7. tervezői nyilatkozatot a hatályos jogszabályok betartására vonatkozóan,
  - 1.8. az összes közműtulajdonos, üzemeltető nyilatkozatát.
2. Helyszínrajz (M=1:250, vagy M=1:500 léptékben) feltüntetve:
  - 2.1. az érintett ingatlant, annak helyrajzi számát, illetve házsámát,
  - 2.2. a helyszínrajzon feltüntetett tervezett és meglévő vízi közmű és egyéb közművezetékek nyomvonalát, átmérőjét, anyagát, valamint egymástól, illetve a telekhatártól való távolságát,
  - 2.3. az ivóvíz-hálózathoz tartozó nyomásfokozó és nyomáscsökkentő helyét,
  - 2.4. a vezetékkel, berendezésekkel érintett létesítményeket,
  - 2.5. a tervezett vízmérőhely helyét és távolságát a telekhatártól,
  - 2.6. meglévő szennyvíz bekötővezeték nyomvonalát.
3. az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolata és földhivatali térképmásolata (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelelő)
4. Vízmérőhely építészeti, gépészeti terve
5. Nem lakossági vízhasználat esetén az ivóvízhálózathoz tartozó létesítmények és berendezések építészeti és belső gépészeti általános terve.
6. A belső gépészeti terv minimális tartalma:
  - 6.1. szintenkénti alaprajz
  - 6.2. függőleges csőterv
  - 6.3. műszaki leírás
7. Hossz-szelvény, (MV=1:50, vagy MV=1:100 és MH=1:250, vagy MH=1:500 léptékben) amely tartalmazza:
  - 7.1. a meglévő gerincvezeték és a tervezett ivóvíz bekötővezeték magassági nyomvonalvezetését
  - 7.2. a keresztező közművezetéseket

#### **B) Szennyvíz-és egyesített rendszerű csapadékvíz törzshálózatba való bekapcsoláshoz szükséges tervdokumentáció minimális műszaki tartalma**

1. Műszaki leírás, mely tartalmazza:
  - 1.1. a kérelmező (tulajdonos) nevét, postai címét;
  - 1.2. az ingatlan - szükség esetén a létesítménnyel érintett szomszédos ingatlanok - helyét (utca, házszám) és helyrajzi számát;
  - 1.3. az elvezetendő szennyvíz napi átlagos és csúcsidei mennyiségét (m<sup>3</sup>/nap), minőségét;
  - 1.4. az előtisztításra, valamint az előtisztítás utáni szennyvízminőségre vonatkozó adatokat;
  - 1.5. a szennyvízhálózathoz tartozó berendezések (átemelő, szennyvíz előtisztító berendezés stb.) rövid leírását, műszaki jellemzőit.
  - 1.6. a tervezett szennyvíz/csapadékvíz bekötővezeték anyagát és átmérőjét, az utcai gerincvezeték anyagát és átmérőjét,
  - 1.7. tervezői nyilatkozatot a hatályos jogszabályok betartására vonatkozóan
  - 1.8. az összes közműtulajdonos, üzemeltető nyilatkozatát.
2. Helyszínrajz (M=1:250, vagy M=1:500 léptékben) feltüntetve:
  - 2.1. az érintett ingatlant és annak helyrajzi számát, illetve házszámát,
  - 2.2. a szennyvízhálózatok nyomvonalát, átmérőjét, anyagát, lejtését ‰-ben kifejezve, jellemző pontjainak abszolút magassági adatait,
  - 2.3. a szennyvízhálózathoz tartozó berendezések (aknák, szennyvíz-előtisztító berendezés, szennyvíz-mennyiség-mérő stb.) helyét,
  - 2.4. a szennyvízhálózattal érintett létesítményeket.
  - 2.5. a helyszínrajzon feltüntetett tervezett és meglévő vízi közmű és egyéb közművezetékek nyomvonalát, átmérőjét, anyagát, valamint egymástól, illetve a telekhatártól való távolságát
  - 2.6. a tervezett ellenőrzőakna, vagy tisztítóidom helyét és távolságát a telekhatártól
  - 2.7. meglévő szennyvíz/csapadékvíz bekötővezeték helye,
  - 2.8. a szennyvíz-bekötővezeték környezetében lévő jellemző tereptárgyak (fa, elektromos légvezeték oszlop, stb.)
3. az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolata és földhivatali térképmásolata (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelelő)
4. Nem lakossági szennyvízkibocsátás esetén a szennyvízhálózathoz tartozó létesítmények és berendezések építészeti és gépészeti általános terve. Különös tekintettel a beépítendő szennyvízmennyiség mérő műtárgy kialakítására, típusára, paramétereire. A tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai olyan léptékben, amely a műszaki megoldás elbírálhatóságát lehetővé teszi.
5. A belső gépészeti terv minimális tartalma:
  - 5.1. szintenkénti alaprajz
  - 5.2. függőleges csőterv
  - 5.3. műszaki leírás
6. Hossz-szelvény, (MV=1:50, vagy MV=1:100 és MH=1:250, vagy MH=1:500 léptékben) amely tartalmazza:
  - 6.1. a meglévő gerincvezeték és a tervezett szennyvíz/csapadékvíz bekötővezeték magassági nyomvonalvezetését és lejtését ‰-ben kifejezve
  - 6.2. a keresztező közművezetéseket és azok magassági elhelyezkedését
  - 6.3. a tervezett szennyvíz-bekötővezeték anyaga, átmérője, lejtésviszonya

### 5. számú melléklet Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapodás

Mely létrejött egyrészről a

**BARANYA-VÍZ Zrt.**

*székhely:* 7700 Mohács, Budapesti országút 1.

*adószám:* 24257017-2-02

*cégjegyzék szám:* 02-10-060389

*képviselő:* Csollák István igazgatósági tag, vezérigazgató

**mint víziközmű-szolgáltató** másrészről a

székhely: .....

pénzintézet és számlaszám: .....

adószám: .....

cégjegyzék szám: .....

képviselő: .....

képviselő anyja neve: .....

**mint nem lakossági felhasználó** között az alábbi feltételekkel:

1. Felek megállapodnak abban, hogy az 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet 90.§. (1) alapján a – nem lakossági felhasználó – által kért bekötés, illetőleg a részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének növelése, minőségi javítása esetén – a nem lakossági felhasználó az 5. pontban meghatározott mértékű víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet a víziközmű-szolgáltató részére. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás elkülönítetten kezelendő és kizárólag a víziközmű fejlesztésére fordítható.

2. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás jogcíme (a nem lakossági felhasználó tevékenysége):

- a) bekötési kérelem
- b) mennyiségi növekedési igény
- c) minőségjavítási igény

3. Felek megállapodnak abban, hogy csak a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegének megfizetését követően válik jogosulttá a nem lakossági felhasználó a 6. pontban meghatározott kontingens igénybevétele, ill. a víziközmű-szolgáltató csak ezt követően köteles ennek felhasználását (ill. a rácsatlakozást) biztosítani. A hozzájárulás megfizetésével lekötött kontingens (megváltott kontingens) telephely változás esetén jelen szerződő fél által továbbvihető, ill. a telephellyel együtt eladható, átadható a következő tulajdonos/egyéb jogcímen használó részére.

4. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás jelen megállapodás megküldésekor hatályos díja:

ivóvízre: .....,- Ft /m<sup>3</sup>/nap + ÁFA

csatornára: .....,- Ft /m<sup>3</sup>/nap + ÁFA

5. A nem lakossági felhasználó által fizetendő hozzájárulás

A). A nem lakossági felhasználó által meghatározott napi használati vízigény:

..... m<sup>3</sup> / nap.

B). A nem lakossági felhasználó által meghatározott tüzivíz vízigény:

..... m<sup>3</sup> / óra (m<sup>3</sup> / nap).

A nem lakossági felhasználó által fizetendő víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összege:

.....,- Ft azaz .....00/100 forint.

6. A jelen megállapodás alapján a nem lakossági felhasználó által ..... telep-  
helyre megváltott kontingens összesen: ..... m<sup>3</sup>/hó  
Nem lakossági felhasználó tudomásul veszi, hogy a lekötött kontingens feletti vételezés esetén a többletfo-  
gyasztás mértékének megfelelően a víziközmű-fejlesztési hozzájárulást meg kell fizetni.

Kelt: ....., .....

.....  
*nem lakossági felhasználó*

.....  
*Víziközmű-szolgáltató*

**6. számú melléklet Közüemi Szerződés**

 Felhasználási hely azonosító: 

 Vevőazonosító: 
**KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS**

Közműves ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetésre

Amely létrejött a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. Törvény (továbbiakban Vksztv.) és az 58/2013. (II.27.) korm. rendelet (továbbiakban kormányrendelet) alapján az alábbi szerződő felek között a következő tartalommal:

**I. Szerződő Felek**

 Egyrészről a **Szolgáltató** adatai:

Név: **BARANYA-VÍZ Víziközmű Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
 (továbbiakban: BARANYA-VÍZ Zrt.)  
 Cím: 7700 Mohács Budapest ou. 1.  
 Adószám: 24257017-2-02  
 Cégjegyzékszám: Pécsi Törvényszék Cégbírósága\_02-10-060389

A Szolgáltató illetékes Üzemigazgatóságának adatai:

Név:  
 Cím:  
 Bankszámla szám:

 Másrészről a **Felhasználó** adatai:

**Természetes személy**

Név:   
 Születéskori név:   
 Anyja neve:   
 Születési hely, idő:   
 Állandó lakcím:   
 Értesítési név, cím:   
 Telefonszám:   
 E-mail cím:

**Jogi személy / jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet**

Név:   
 Székhely:   
 Értesítési név, cím:   
 Képviselő:   
 Adószám:   
 Bankszámlaszám:   
 Cégjegyzék szám:   
 Telefonszám:   
 E-mail cím:

**II. A szolgáltatás és a felhasználási (fogyasztási) hely adatai, a szolgáltatási pont**

A szolgáltatás tárgya:  ivóvízellátás,  szennyvízelvezetés,  tüzivíz  
 egyéb:

A szolgáltatási tevékenység jellege:  lakossági,  nem lakossági

A felhasználási (fogyasztási) hely jellege:  bekötési vízmérő,  mellékvízmérő,  locsolóvízmérő,  
 szennyvíz-mennyiségmérő

**Szolgáltatási pont: A felhasználási (fogyasztási) hely adatai:**

\_\_\_\_\_ irányítószám \_\_\_\_\_ város/község \_\_\_\_\_ utca/út/tér  
 \_\_\_\_\_ házszám \_\_\_\_\_ emelet \_\_\_\_\_ ajtó Az ingatlan helyrajzi száma: \_\_\_\_\_

**A mérő adatai (a szerződéskötés időpontjában):**

Mérő mérete: \_\_\_\_\_ Mérő típusa: \_\_\_\_\_  
 Gyári száma: \_\_\_\_\_ Mérő állása: \_\_\_\_\_

**A mérő adatai (a szerződéskötés időpontjában):**

Mérő mérete: \_\_\_\_\_ Mérő típusa: \_\_\_\_\_  
 Gyári száma: \_\_\_\_\_ Mérő állása: \_\_\_\_\_

**A felhasználási (fogyasztási) helyen folytatott tevékenység jellege:**  lakás,  üdülő,  közkifolyó,  
 intézmény,  közület  társasház,  üzlethelyiség,  mezőgazdaság/erdészet,  ipar,  feldolgozóipar,  
 építőipar,  szolgáltatóipar,  szálloda ipar/vendéglátás,  energia ipar,  közlekedés,   
 egyéb: \_\_\_\_\_

**Gazdálkodó szervezet esetén vízigény:** \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup>/nap; **elvezetett szennyvíz:** \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup>/nap

**A szolgáltatási tevékenység kezdési időpontja:** \_\_\_\_\_

**A szolgáltatási ponton biztosított nyomás:**  1,5 bar alatt,  1,5 -6,0 bar között,  6,0 bar fölött

**III. A szolgáltatási pont által érintett ingatlan tulajdonosának adatai, ha a Felhasználó nem tulajdonosa az ingatlannak, illetve társasházak esetén a bekötési vízmérőn nyilvántartott, felhasználók képviselőjének (pl. közös képviselő, intézőbizottság elnöke, lakásszövetkezet. elnöke, stb.) adatai**

**Természetes személy esetén**

Név: \_\_\_\_\_  
 Állandó lakcím: \_\_\_\_\_  
 Értesítési cím: \_\_\_\_\_  
 Anyja neve: \_\_\_\_\_  
 Születési hely, idő: \_\_\_\_\_  
 Telefonszám: \_\_\_\_\_  
 E-mail cím: \_\_\_\_\_

**Jogi személy / jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén**

Név: \_\_\_\_\_  
 Székhely: \_\_\_\_\_  
 Értesítési név, cím: \_\_\_\_\_  
 Képviselő: \_\_\_\_\_  
 Adószám: \_\_\_\_\_  
 Telefonszám: \_\_\_\_\_  
 E-mail cím: \_\_\_\_\_

**IV. A szerződés érvényessége és hatálya**

A szerződés új bekötés esetén az üzembe helyezés időpontjától érvényes és — a felek eltérő megállapodásának hiányában — határozatlan időre szól. Korábban létesített már üzemelő bekötésnél a jelen szerződés az érvényben lévő szolgáltatási jogviszony írásban való rögzítése, illetve kiegészítése, melynek érvényessége — a felek eltérő megállapodásának hiányában — ugyancsak határozatlan időre szól.

**V. A Felhasználó kötelezettsége, a felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén**

A Felhasználó, illetve elkülönített vízhasználó személyében beállt változást a régi és új Felhasználó, illetőleg elkülönített vízhasználó együttesen köteles a vízmérőállás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül a Szolgáltatónak írásban bejelenteni, az erre rendszeresített formanyomtatványon. A bejelentés elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díj tartozás megfizetéséért és a szolgáltatót ért kárért az új Felhasználó a korábbi Felhasználóval egyetemlegesen felel.

**VI. A szolgáltatás díjának megállapítása, megfizetése**

A víziközmű-szolgáltatásért a Felhasználónak a területileg illetékes önkormányzat mindenkor hatályos rendeletében meghatározott díj, illetve a Vksztv. felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendelet szerinti díjat kell fizetni és a Szolgáltató által kibocsátott számla alapján, az azon feltüntetett határidőn belül kell a díjat kiegyenlítenie.

A Szolgáltató a díjról felhasználási helyenként időszakonként számlát bocsát ki. A számlát a Felhasználó az Üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni. A díjfizetés alapja a hiteles fogyasztásmérőn



mért és a Szolgáltató által rögzített mérési eredmény, annak hiányában a kormányrendelet, illetve az Üzletszabályzat szerint megállapított mennyiség. A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát és módját a Szolgáltató Üzletszabályzata illetve a kormányrendelet tartalmazza. Amennyiben az elszámolásakor a Felhasználónak visszatérítés jár, azt a Szolgáltató az igény elismerését vagy megállapítását követő 15 napon belül késedelmi kamattal együtt a Felhasználónak – a Szolgáltató által vezetett technikai számláján – jóváírja. A felhasználó kérheti a visszafizetést is, ha a visszajáró összeg késedelmi kamattal együtt meghaladja az 1000 Ft.-ot.

**VII. Szerződészegés a Felhasználó részéről, víziközmű-szolgáltatás korlátozása, felfüggesztése**

A mennyiben a Felhasználó a szolgáltatási díjat a jelen szerződésben, illetve az üzletszabályzatban rögzített feltételek szerint nem fizette meg, a mulasztásának a Vksztv. 58 §-ban meghatározott következményeire a Szolgáltató a Felhasználó figyelmét írásban felhívja. A Szolgáltató az ismételt figyelmeztetés után a lakossági felhasználó 60 napos fizetési késedelme, nem lakossági felhasználó 45 napos fizetési késedelme esetén a szolgáltatást korlátozhatja, illetve felfüggesztheti, a Vksztv. 58 §-a és a kormányrendelet szabályai szerint. A felhasználó egyéb szerződészegéseire az Üzletszabályzat, valamint a Vksztv. és a kormányrendelet rendelkezési az irányadók.

**VIII Egyebek**

A jelen egyedi szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató Üzletszabályzata, valamint a vonatkozó jogszabályok rendelkezései (Vksztv, kormányrendelet) az irányadók. Az Üzletszabályzat hozzáférhető a Szolgáltató [www.baranyaviz.hu](http://www.baranyaviz.hu) internetes oldalán, valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában. Jelen szerződés aláírásával a Fogyasztó elismeri, hogy az Üzletszabályzat tartalmát megismerhette és azt magára nézve kötelező érvényűnek tekinti.

A Szolgáltató az Üzletszabályzat módosításának jogát fenntartja azzal, hogy a mindenkor jogszabályi rendelkezésekkel összhangban változtatja azokat.

Jelen szerződés aláírásával a Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató közszolgáltatási tevékenységének ellátásához szükséges mértékben, a Felhasználó személyes adatait kezelje, illetve harmadik személynek továbbadja. A Szolgáltató a Felhasználó személyes adatainak kezelését, a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról a 2003. évi XLVIII. törvénnyel módosított 1992. évi LXIII. Törvény rendelkezéseinek megfelelően végzi. Az adatkezelési nyilvántartási szám: NAIH-56187/2012.

A felek az esetleges jogvitát egyeztetés útján rendezik, megegyezés hiányában a jogvita eldöntésére a felhasználási hely közigazgatási címe szerint illetékes Járásbíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

A Felhasználó a szerződés aláírásával kijelenti, hogy a Szolgáltató Üzletszabályzatát a szerződéskötéskor hatályban lévő, a szolgáltatási díjak mértékét meghatározó rendeleteket megismerte, azok rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismeri el.

**VIII. Egyéb kikötések**


**Záradék**

Jelen szolgáltatási szerződést a felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt írták alá.

....., 20.....

.....  
Szolgáltató

.....  
Felhasználó

.....  
Tulajdonos  
( Ha a Felhasználó nem tulajdonos)

## **7. számú melléklet Általános Szerződés-kötési Feltételek**

### **1. Szerződés-kötési kötelezettség**

A Ptk. szerint közüzemi szerződés alapján a szolgáltató köteles meghatározott időponttól a felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan a felhasználó igénye szerint meghatározott közüzemi szolgáltatást nyújtani, a felhasználó pedig köteles időszakonként díjat fizetni (a továbbiakban: közüzemi szolgáltatási szerződés).

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. tv. (Vksztv.) 51.§-a rögzíti, hogy a víziközmű-szolgáltató – az üzemeltetési szerződésben meghatározott keretek között, a víziközmű-rendszer teljesítő-képességének mértékéig – a felhasználók részére víziközmű-szolgáltatást nyújt, és víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a szolgáltatást igénybe venni kívánók rendelkezésére áll. A víziközmű-szolgáltató Vksztv. továbbá annak végrehajtásáról szóló 58/2013.(II.27.) kormányrendeletben (Vhr.) meghatározott feltételek fennállása esetén a felhasználóval felhasználási helyenként közüzemi szerződést köt.

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében a víziközmű-szolgáltató és a lakossági felhasználó között a közüzemi szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

A közüzemi szerződés keretében szabályozott jogviszonyra a jelen üzletszabályzat rendelkezései irányadók. Az üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, Vksztv., a Vhr., valamint a Mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény rendelkezései az irányadók.

Az üzletszabályzat és felhasználóval megkötött szolgáltatási szerződés rendelkezései ellentétben állnának, úgy a felhasználóra előnyösebb rendelkezések irányadók.

A közüzemi szerződés aláírásával a felhasználó elismeri, hogy a víziközmű-szolgáltató az általános szerződési feltételeit, üzletszabályzatát megismerte, és hozzájárul ahhoz, hogy a 18/1999.(II.5.) kormányrendelet előírásainak figyelembe vételével azt a víziközmű-szolgáltató egyoldalúan módosítsa.

Az általános szerződési feltételek tartalmi módosítása az üzletszabályzat egyidejű módosításával történhet., amelyről a víziközmű-szolgáltató a felhasználót a jogszabályban előírt közzétételi módon tájékoztatja és véleményezési lehetőséget biztosít a számára. Az új üzletszabályzat hatályosulásához a MEK Hivatal jóváhagyása szükséges.

Az üzletszabályzat változásáról a víziközmű-szolgáltató 8 napon belül ügyfélszolgálati irodáján, internetes honlapján, továbbá a MEKH jóváhagyását követően esedékes számla kiküldésekor tájékoztatja a felhasználókat.

### **2. A közüzemi szerződés létrejötte, hatálya**

A víziközmű-szolgáltató a szolgáltatási feltételeket tartalmazó szerződéstervezetét a bekötéshez adott hozzájárulással együtt megküldi a felhasználónak, aki azt a kézbesítéstől számított 15 napon belül, illetve új bekötés esetén a bekötés megrendelésével egyidejűleg aláírásával elfogadja, vagy véleményeltéréssel visszaküldi. Véleményeltérés esetén a víziközmű-szolgáltató 15 napon belül egyeztetést kezdeményez.

A közüzemi hálózathoz történő csatlakozás érvényes közüzemi szerződés alapján hajtható végre.

A közüzemi szerződést a felek határozatlan időtartamra hozzák létre.

A víziközmű-szolgáltatásra irányuló közüzemi szerződés lakossági felhasználó esetében a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével (ráutaló magatartás) is létrejön. A víziközmű-szolgáltatási jogviszony nem lakossági felhasználó esetében kizárólag a közüzemi szerződés aláírásával jön létre.

### 3. A közüzemi szerződés megkötéséhez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

A víziközmű-szolgáltató a közüzemi szerződés megkötéséhez – szükség esetén - az alábbi adatok, dokumentumok csatolására hívhatja fel a felhasználót:

- személyazonosságot igazoló okmány
- adásvételi szerződés
- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolata
- egyéb, tulajdonviszonyt vagy egyéb használati jogot igazoló dokumentum (így különösen bérleti, használati szerződés, hagyatékátadó végzés, haszonélvezeti jogot igazoló dokumentum, tulajdonosi hozzájárulása)
- nem lakossági felhasználó esetén 30 napnál nem régebbi cégbírósági bejegyzés vagy cégkivonat és aláírási címpéldány vagy egyéni vállalkozás igazolására szolgáló okirat

A mellékelt okiratok másolatán törölhető, kitakarható minden, a szerződéskötéshez nem szükséges személyes adat (pl. vételár, bérleti díj, stb.) .

### 4. A közüzemi szerződés tartalma

A víziközmű-szolgáltató a felhasználóval a víziközmű-szolgáltatásra közüzemi szerződést köt.

A közüzemi szerződés tartalmazza:

- a szerződő felek és azonosító adatai körében a természetes személy esetén annak nevét, lakcímét, anyja nevét, születési helyét és idejét
- jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyét, cégjegyzékszámát,
- adószámát, képviselőjének nevét és adatait (lakcímét, anyja nevét)
- a szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, a mennyiségi és minőségi adatokat
- a szerződés időbeli hatályát, a víziközmű-szolgáltatás megkezdésének időpontját
- a felhasználási helyet, illetve a teljesítés helyét, a szolgáltatási pontot
- mérés, a mérőeszköz leolvasás, a számlázás és a számla kiegyenlítésének módját, a szolgáltatási díj visszatérítésének módját
- a szerződésszegés következményeit, különösen a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos szabályokat
- a felhasználó személyében bekövetezett változás bejelentési kötelezettség részletes szabályait
- egyéb a felek által lényegesnek tartott feltételeket.

### 5. Szerződéskötés a felhasználó személyében történő változás esetén

A felhasználó személyében történt változás esetén, a régi és az új Felhasználó – a vízmérőállás megjelölésével, a változástól számított 30 napon belül – kötelesek együttesen, írásban, a változást a Víziközmű-szolgáltatónak bejelenteni.

A tulajdonosváltást a régi és az új felhasználó együttes megjelenéssel személyesen az erre a célra rendszerített formanyomtatványon, vagy az általuk írt nyilatkozaton írásban is kezdeményezheti a víziközmű-szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján.

Amennyiben a tulajdonosváltás bejelentése nem az erre rendszerített formanyomtatványon történik, akkor a bejelentésben/nyilatkozatban az alábbi adatokat kell feltüntetni:

- a felhasználási hely pontos címét,
- a régi felhasználó neve és új címe,
- a vízmérő(k) állása(i)t, a birtokbaadás időpontját,
- az új felhasználó nevét, leánykori név, anyja neve, születési hely és idő, lakcímét, értesítési címét és telefonos elérhetőségét valamint,
- a fizetési módját.

Csatolni kell továbbá a változás alapjául szolgáló dokumentumokat, és a felhasználó nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatást milyen minőségben kívánja igénybe venni (lakossági, nem lakossági).

A bejelentés elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a víziközmű-szolgáltatót ért károkért a régi és az új Felhasználó egyetemlegesen felel. Ha a Víziközmű-szolgáltatónak a felhasználási helyre vonatkozóan korábbi közüzemi szerződés alapján rendezetlen követelése áll fenn, akkor az adott felhasználási hely tekintetében a Vksztv. 58. § (1) bekezdése szerint járhat el:

- A víziközmű-szolgáltató – a létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett – a megyei kormányhivatal népegészségügyi szakigazgatási szervének (a továbbiakban együtt: megyei népegészségügyi szakigazgatási szerv) ellentétes állásfoglalása hiányában:
- a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben korlátozhatja,
- az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el,
- lakossági Felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja,
- előrefizetős mérőt helyezhet el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a Felhasználóval megállapodott, vagy
- nem lakossági Felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közüzemi szerződést felmondhatja.

A víziközmű-szolgáltató fenntartja jogát a szerződés megkötése előtt a házi ivó- és szennyvízhálózat ellenőrzésére, melynek költségeit lakossági felhasználó esetén a víziközmű-szolgáltató, míg nem lakossági felhasználó esetében – ide nem értve a közintézményeket – az új felhasználó viseli.

Amennyiben az átírásához szükséges információk és dokumentumok rendelkezésre állnak, az új felhasználó átvezetésre kerül a víziközmű-szolgáltató nyilvántartásában és a víziközmű-szolgáltató az új felhasználóval új közüzemi szerződést köt a megadott időponttól és mérőállástól kezdve.

Az átíráshoz szükséges a megfelelő igazoló dokumentumok:

- adásvételi szerződés,

- személyazonosságot igazoló okmány
- adásvételi szerződés
- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolata
- egyéb, tulajdonviszonyt vagy egyéb használati jogot igazoló dokumentum (így különösen bérleti, használati szerződés, hagyatékátadó végzés, hasznélvezeti jogot igazoló dokumentum, tulajdonosi hozzájárulása
- nem lakossági felhasználó esetén 30 napnál nem régebbi cégbírósági bejegyzés vagy cégkivonat és aláírási címpéldány vagy egyéni vállalkozás igazolására szolgáló okirat
- a változaskori mérőállás.

A mellékelt okiratok másolatán törölhető, kitakarható minden, a szerződéskötéshez nem szükséges személyes adat (pl. vételár, bérleti díj, stb.)

Ha a lakossági felhasználó olyan felhasználási helyet vásárol, amely a víziközmű-szolgáltató nyilvántartásában nem lakossági felhasználási helyként van nyilvántartva, a lakossági felhasználási helyre történő átírás feltétele a település jegyzőjének igazolása arról, hogy a felhasználási helyen nem végeznek jövedelemszerző gazdasági tevékenységet. A jegyző igazolását annak kell beszereznie, aki lakossági felhasználóként kéri magát nyilvántartásba venni.

A felhasználási hely lakossági felhasználóról nem lakossági felhasználóra történő átírása esetén, amennyiben az új nem lakossági felhasználó nem természetes személy, akkor meg kell adni az új felhasználó elnevezését, székhelyét, adószámát, cégjegyzékszámát, és számára a víziközmű-szolgáltató tájékoztatást ad a szükséges a közműfejlesztési fizetési kötelezettségről és az ivóvíz és szennyvíz hálózathoz tartozó létesítmények és berendezések építészeti és gépészeti általános tervének benyújtási kötelezettségéről.

Az új felhasználóval kötött közüzemi szerződés hatályba lépésével automatikusan megszűnik a régi közüzemi szerződés.

A közüzemi szerződés megszűnésével egyidejűleg a megadott záró időponttal és mérőállással, a régi felhasználó részére a víziközmű-szolgáltató végszámlát állít ki.

## **6. A szolgáltatás megkezdésének időpontja**

új bekötés megvalósítása esetén a bekötés időpontja  
tulajdonos-változás esetén a változás bejelentésében megjelölt időpont.

## **7. A közüzemi szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések**

### **7.1. A felek jogai és kötelezettségei**

#### **7.1.1. A víziközmű-szolgáltató köteles:**

- az ivóvíz-szolgáltatást és a szennyvízelvezetést a számára kiadott vízjogi üzemeltetési engedélyben előírt minőségben és mennyiségben folyamatosan biztosítani, a nem lakossági Felhasználók számára a közüzemi szerződésben rögzített napi kontingens mennyiségéig;
- az ivóvíz-szolgáltatási, illetve szennyvízelvezetési szolgáltatási pontokig terjedően, a Víziközmű-szolgáltató működtetésében lévő vízművek, illetve szennyvízelvezető és -tisztító művek létesítményeit üzemeltetni;
- a bekötési vízmérők hitelesítési cseréjét (szerelés, hitelesítés, plombálás) a jogszabályban előírt időszakonként, saját költségére elvégezni;

- a Felhasználó kérésére a bekötési vízmérő soron kívüli ellenőrző mérési pontossági vizsgálatát elvégeztetni;
- a fogyasztásmérőket a jelen üzletszabályzatban meghatározott időközönként leolvasni, és ez alapján a fogyasztásról számlát kiállítani és azt a Felhasználónak megküldeni;
- a víziközmű-szolgáltatás tervezett műszaki okból szükségessé váló korlátozásáról vagy időszakos szüneteltetéséről, várható időtartamáról, esetleges mennyiségi vagy minőségi változásairól a Felhasználót a helyi önkormányzaton, a helyi médián és a [www.baranyaviz.hu](http://www.baranyaviz.hu) internetes oldalon keresztül értesíteni, szükség esetén ideiglenes ellátásról gondoskodni.

### 7.1.2. A felhasználó kötelei:

- a közüzemi szerződést megkötni
- a szolgáltatást kizárólag a közüzemi szerződésben meghatározott célra és módon igénybe venni
- az ingatlan vízellátását és szennyvízelvezetését szolgáló berendezések – ideértve a bekötési vízmérőt is – állapotát rendszeresen (legalább havonta) ellenőrizni, a tulajdonában álló berendezések karbantartásáról gondoskodni, továbbá az észlelt rendellenességeket a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni;
- tartózkodni az ivóvíz közműhálózatba bekötött házi ivóvízhálózat helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt
- vezetékkel (hálózattal) való összekötésétől;
- a vízmérő leolvasását a víziközmű-szolgáltató részére biztosítani; ehhez a fogyasztási helyre bejutást, hozzáférést biztosítani saját maga, vagy meghatalmazottja útján, illetve láthatóság érdekében szükség esetén a víztelenítést elvégezni a
- házi ivóvíz- és szennyvízhálózatra beépített, saját tulajdonát képező szerelvények, eszközök üzemeltetéséről és karbantartásáról gondoskodni (ivóvíz házi nyomáscsökkentő, nyomásfokozó berendezés, szennyvíz visszacsapó berendezés), melyek meghibásodásából eredő belső hálózati hiba javításának, illetve a bekövetkező károk költsége a felhasználót terhelik
- a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat víziközmű-szolgáltató általi ellenőrzését lehetővé tenni, az előírtaktól eltérő víziközmű-használat megszüntetéséről haladéktalanul gondoskodni,
- a vízmérő akna, a vízmérőhely víziközmű-szolgáltató általi hozzáférhetőségének biztosításáról gondoskodni, a vízmérő rendellenes méréséről a víziközmű-szolgáltatót haladéktalanul értesíteni;
- a vízmérő akna, illetve vízmérőhely tisztántartásáról, a vízmérő fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a vízmérő és a leszerelését megakadályozó záruk sértetlen állapotának megőrzését és védelmét biztosítani;
- a vízmérő hitelesítési cseréjének szabályszerű és határidőben történő végrehajtása érdekében a hozzáférést a víziközmű-szolgáltató számára biztosítani;
- az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő mellékvízmérő 8 évenként előírt hitelesítéséről saját költségére gondoskodni;
- a bekötési vízmérő Felhasználó által kezdeményezett soron kívüli ellenőrző mérési pontossági vizsgálatánál felmerült költségeket megfizetni abban az esetben, ha a vízmérő a hitelesítési előírásában megfogalmazott követelményeknek megfelelt;
- a felhasználó vagy az elkülönített vízhasználó személyében bekövetkező változást az üzletszabályzatban foglaltak szerint bejelenteni a víziközmű-szolgáltató felé, a változástól számított 30 napon belül, a bekötési vagy mellékvízmérő változáskori állásának megjelölésével együtt;
- tartózkodni a csapadékvizek és a veszélyes anyagok szennyvízelvezető hálózatba történő bevezetésétől;
- a víziközmű-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díját, számla alapján, a számlán feltüntetett fizetési határidőig megfizetni;



- kártalanítás nélkül túrni a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását;
- az ingatlan vízellátásával és szennyvízelvezetésével kapcsolatos átalakítási, bővítési és megszüntetési munkákhoz a víziközmű-szolgáltató írásbeli hozzájárulását előzetesen beszerezni;

A fentiekben meghatározott felhasználói kötelezettségek megszegése szerződésszegésnek minősül. A felhasználó szerződésszegése esetén köteles a szerződésszegő magatartást megszüntetni valamint az abból adódó valamennyi kárt és igazolt költséget a víziközmű-szolgáltató részére megfizetni.

A vízmérő elfagyásából eredő meghibásodása esetén az új vízmérő beszerelésével kapcsolatos valamennyi költség és kár a felhasználót terhelik. A felhasználó viseli továbbá az ingatlan vízellátását és szennyvízelvezetését szolgáló berendezések meghibásodásából eredő kárt (pl.: a házi ivóvízhálózaton történő vízfolyás)

### 7.1.3. A víziközmű-szolgáltató jogosult:

A víziközmű-szolgáltató a közüzemi szerződés tartalma alatt jogosult:

- annak ellenőrzésére, hogy a felhasználó a szolgáltatást a hatályos jogszabályokban és a közüzemi szerződésben meghatározott módon és célokra veszi-e igénybe;
- felhasználó 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;
- a vízmérő általa meghatározott időben történő leolvasására;
- az elkülönített vízhasználók által beszereltetett mellékvízmérők hitelességét ellenőrizni;
- szakszerűségi vizsgálatot végezni;
- a pontatlanul kitöltött közüzemi szerződés visszaküldésére, és a felhasználó 15 napon belül hiánypótlásra felszólítására;
- az Üzletszabályzatot a felhasználói igények kielégítése érdekében módosítani, és erről felhasználóit ügyfélszolgálati irodájában értesíteni, illetve a módosítás tartalmáról a [www.baranyaviz.hu](http://www.baranyaviz.hu) weboldalon tájékoztatni.

### 7.1.4. A felhasználó jogosult:

- választani a víziközmű-szolgáltató által felkínált elszámolási módok közül;
- hiteles és a víziközmű-szolgáltató által elfogadott mellékvízmérő esetén arra, hogy a víziközmű-szolgáltató nyilvántartásába vegye;
- a közüzemi szerződés tartalma alatt az ivóvízellátás, szennyvízelvezetés és -tisztítás szolgáltatás szerződéses feltételek szerinti igénybevételére;
- az igénybe vett szolgáltatás kapacitásainak bővítését igényelni;
- a víziközmű-szolgáltató írásbeli hozzájárulásával az ingatlan vízellátásával és szennyvízelvezetésével kapcsolatos átalakítási, bővítési és megszüntetési munkákat végezni;
- a róla nyilvántartott adatokba betekinteni;
- a számára nem kielégítő ügyintézés esetén a víziközmű-szolgáltató felügyeleti szerveinél, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnál, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság területi ki- rendeltségénél (Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi 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 az észrevétel be-

- érkezésétől számított 15 napon belül; A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a felhasználót a víziközmű-szolgáltató írásban tájékoztatja;
- a bekötési- és mellékvízmérő pontossági felülvizsgálatának igénylésére;
  - a szolgáltatás szüneteltetésének, illetve megszüntetésének igénylésére;
  - jogos számlareklamáció esetén a közüzemi díj visszatérítésére, a víziközmű-szolgáltató hibájából eredő számlareklamáció esetén a késedelmi kamattal együtt;
  - a vonatkozó jogszabályok megismerésére;
  - a vízmérő szerinti elszámolás érdekében az elszámolási időszakon belül a bekötési- és mellékvízmérő állásáról
  - tájékoztatni a víziközmű-szolgáltatót;
  - a tulajdonában lévő mellékvízmérőt hitelesíttetni a mindenkori mérésügyi jogszabályoknak megfelelően;
  - az elszámolási időszakon belül az átlagmennyiséget módosítani;
  - kártérítés követelésére, amennyiben a víziközmű-szolgáltató a tevékenysége során a felhasználónak kárt okozott.

## 7.2. Az elkülönített vízhasználóra vonatkozó részletes szabályok

Az elkülönített vízhasználó a mellékvízmérővel elkülönített vízhasználatra a víziközmű-szolgáltatóval írásban mellékszolgáltatási szerződést köthet. A mellékszolgáltatási szerződésből eredő kötelezettségeként a felhasználó és az ingatlan – társasház esetében az albetét – tulajdonosa egyetemlegesen felel.

A szerződés megkötését – ha az elkülönített vízhasználó a jogszabályban foglalt feltételeknek eleget tesz – a víziközmű-szolgáltató nem tagadhatja meg.

### 7.2.1. A mellékszolgáltatási szerződés létrejötte:

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének együttes előfeltétele:

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

A bekötési vízmérő szerinti Felhasználó, valamint az ingatlan tulajdonosa a hozzájárulást csak az épületgépészeti rendszernek a beépítés miatt szükségessé váló jelentős átalakítási igénye esetén tagadhatja meg.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttére, a csatlakozó vezeték kiépítésére, az ivóvízmérőre, a közüzemi szerződés létrejöttére, az ivóvíz bekötővezeték és mérési hely kialakítására, a fogyasztásmérésre, továbbá a felhasználó személyében bekövetkező változásra vonatkozó szabályait kell megfelelően alkalmazni, azzal, hogy a szerződés alatt a mellékszolgáltatási szerződést, felhasználó alatt az elkülönített vízhasználót kell érteni.

A számla kibocsátásának gyakoriságát az elkülönített vízhasználó és víziközmű-szolgáltató közötti mellékszolgáltatási szerződés rögzíti.

### 7.2.2. A mellékszolgáltatási szerződés felmondása

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel, a víziközmű-szolgáltató pedig 60 napot meghaladó díjtartozás esetén további 15 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő felhasználóját a víziközmű-szolgáltató a felmondással egyidejűleg tájékoztatja.

Az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni. Amennyiben ezzel a költségek megelőlegezése mellett a víziközmű-szolgáltatót bízza meg, úgy a víziközmű-szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg, és a hitelesítés idejére köteles ingyenesen cserekészüléket biztosítani. Ha a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt határidőn belül a mérőeszköz hitelesítéséről az elkülönített vízhasználó nem gondoskodott, a víziközmű-szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel felmondhatja.

### 7.2.3. Az elkülönített vízhasználó köteles:

- a személyében beállott változást, a régi és az új elkülönített vízhasználó az üzemeltetési szabályzatban foglaltak szerint, a vízmérőállás megjelölésével, a változástól számított 30 napon belül együttesen köteles írásban a víziközmű-szolgáltatónak bejelenteni.
- a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni. Amennyiben ezzel a költségek megelőlegezése mellett a víziközmű-szolgáltatót bízza meg, úgy a víziközmű-szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadja meg és a hitelesítés elvégzését cserekészülékkel biztosítja.
- amennyiben a vízmérő cserével nem a víziközmű-szolgáltatót bízza meg, a mellékvízmérő cseréjét követő 3 napon belül köteles megrendelni a víziközmű-szolgáltatótól a mellékvízmérő jogi zárral történő ellátását. Amennyiben az elkülönített Felhasználó nem jelenti be a Víziközmű-szolgáltatónak – legkésőbb a mellékvízmérő csere értesítésében szereplő hitelesség lejáratát megelőzően – a mellékvízmérő cseréjét, a mellékvízmérő hiteles mérőeszköznek nem tekinthető a bejelentés megtételéig.

### 7.3. A szolgáltatott víz minősége:

A víziközmű-szolgáltató a szolgáltatási pontokon a jogszabályi előírásoknak megfelelő minőségű vizet ad át, illetve a jogszabályi előírásoknak megfelelő minőségű szennyvizet vesz át.

Ha a szolgáltatott ivóvíz minősége eltér a jogszabályban, vagy a közüzemi szerződésben foglaltaktól a víziközmű-szolgáltató erről a felhasználókat valamint az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló kormányrendeletben meghatározott illetékes népegészségügyi szakigazgatási szervet haladéktalanul értesíti.

A víziközmű-szolgáltató a felhasználók egészségét veszélyeztető minőség-romlás megelőzése érdekében folyamatosan gondoskodik a jogszabályban előírt vízminőségi határérték fenntartásáról. Amennyiben a vízminőség-romlás nem volt megelőzhető, a víziközmű-szolgáltató az illetékes népegészségügyi szakigazga-

tási szervvel történő egyeztetést követően a felhasználás betiltását vagy korlátozását kezdeményezi és erről a felhasználókat értesíti.

A víziközmű-szolgáltató által szolgáltatott ivóvíz minőségi adatai a társaság honlapján megtalálhatók. A szennyvíz minőségének ellenőrzése a kibocsátási technológiától függő gyakorisággal történik.

A víziközmű-szolgáltató a szolgáltatási ponton legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett biztosítja az ivóvíz-szolgáltatást. Ettől eltérő nyomásviszonyokat csak a felhasználóval kötött közüzemi szerződésben rögzített esetben biztosít.

#### **7.4. A közcsonnába 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.

Az illetékes hatóság tájékoztatása mellett, gazdálkodó szervezet esetén a víziközmű-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 felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló 220/2004. (VII. 21.) Kormányrendelet alapján az önellenőrzésre kötelezett felhasználók első alkalommal a tárgyévet megelőző év október 31-ig kötelesek a hatóság és a víziközmű-szolgáltató részére megküldeni önellenőrzési tervüket, melyet legalább ötévente felül kell vizsgálni.

Az elfogadott önellenőrzési tervben meghatározott vizsgálatok elvégzését a víziközmű-szolgáltató a bebocsátó megrendelésére vállalhatja, melynek körülményeit vállalkozási keretszerződésben kell rögzíteni.

A víziközmű-szolgáltató jogosult ezen bebocsátók esetén is helyszíni ellenőrzéseket lefolytatni, amely a közcsonnába bebocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzésén túl kiterjed az önellenőrzési tervben rögzített feladatok ellenőrzésére is. A víziközmű-szolgáltató az ellenőrzési eredmény alapján elkészíti helyszíni vizsgálati szakvéleményét, az ellenőrzött felhasználó részére is megküldi.

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

## 7.5. A tisztított szennyvíz minősége

A szennyvíztisztító telepeken kezelt szennyvíz minőségével szemben támasztott követelményeket, valamint a kibocsátás engedélyezését és szabályozását létesítmény esetében a 220/2004. (VII. 21.) Kormányrendelet és a vízszennyező anyagok kibocsátásaira vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól szóló 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 víziközmű-szolgáltató a tisztított szennyvíz minőségében bekövetkezett hátrányos változás észlelésekor az okok felderítése és a minőségromlás megszüntetése érdekében köteles haladéktalanul intézkedni.

A javító intézkedések megtétele mellett az adott szennyvíztisztító-telep tisztító, tároló és szállító kapacitásának felhasználásával a szolgáltatás folyamatos teljesítését biztosítani kell, és mindaddig nem lehet szüneteltetni, míg erről a környezetvédelmi hatóság nem határoz.

## 8. számú melléklet A kötbér alkalmazásának esetei és mértéke

1. A BARANYA-VÍZ Zrt. szerződésszegése esetén fizetendő kötbér
  - 1.1. ha nem értesíti az előírt határidőben a felhasználót a karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról:  
az érintett felhasználó számára 2 napi vízfogyasztásának megfelelő mennyiségű, de maximum 5.000 liter ivóvíz ellenértékével megegyező összeg
  - 1.2. ha a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg:  
lakossági felhasználók esetében: 100,-Ft/nap, nem lakossági felhasználók esetében: 200,-Ft/nap
  - 1.3. ha a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti:  
lakossági felhasználó esetében: 5.000,- Ft, nem lakossági felhasználó esetében: 10.000,-Ft
  - 1.4. ha neki felróható módon olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi:  
lakossági felhasználó esetében: 5.000,- Ft, nem lakossági felhasználó esetében: 10.000,-Ft
  - 1.5. ha a panaszügyek kezelése során a válaszadási határidőt túllépi és a kötbér fizetésére vonatkozó üzletszabályzatban meghatározott egyéb feltételek fennállnak:  
az érintett felhasználó számára minden lejárt nap után 500, - Ft, de maximum 5.000, - Ft
2. A felhasználó/elkülönített vízhasználó szerződésszegése esetén a Szolgáltatónál felmerült költségen (kiszállási-, munkadíj), valamint a becsült fogyasztás díján felül fizetendő kötbér
  - 2.1. ha a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi, úgy a különbözeti kvóta megfizetése mellett:  
közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett nem lakossági felhasználó esetében 5.000,- Ft/m<sup>3</sup>/30 nap
  - 2.2. ha a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget:  
lakossági felhasználó esetében: 2.000,- Ft, nem lakossági felhasználó esetében: 5.000,- Ft
  - 2.3. ha a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe:
    - a) a szolgáltató hozzájárulása nélkül köt be a törzshálózatba vagy a házi ivóvízhálózatot saját célú vízkivételi művel összeköti  
lakossági felhasználó esetében: 30.000,- Ft  
nem lakossági felhasználó esetében: 100.000,- Ft
    - b) a felhasználó a szolgáltatás szüneteltetés alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja  
lakossági felhasználó esetében: 15.000,- Ft  
nem lakossági felhasználó esetében: 50.000,- Ft
    - c) a locsolási célú vízmérőn keresztül vételezett vizet nem locsolási célra használja  
lakossági felhasználó esetében: 10.000,- Ft  
nem lakossági felhasználó esetében: 50.000,- Ft
    - d) A felhasználó/elkülönített vízhasználó a plombát, bélyegzést, zárat megsérti vagy a sérülését/hiányát nem jelentette be határidőn belül, a korlátozó berendezéseket vagy szerelvényeket eltávolítja



- lakossági felhasználó esetében: 10.000,- Ft  
nem lakossági felhasználó esetében: 30.000,-  
Ft
- e) A felhasználó/elkülönített a fogyasztásmérő mérési eredményét bármely módon megkísérli megváltoztatni (pl.: mérőt megfordít/kicsérél/manipulál/megkerül)  
lakossági felhasználó esetében: 50.000,- Ft  
nem lakossági felhasználó esetében: 100.000,-  
Ft
- f) nem lakossági felhasználó lakossági felhasználóként való bejelentése/bejelentkezése esetén a díjkülönbözet megfizetésén túl  
nem lakossági felhasználó esetében: 30.000,- Ft
- 2.4. ha a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a víziközmű-szolgáltató részére nem teszi lehetővé, úgy a kiszállási költségek mellett minden megkísérelt, a felhasználó érdekkörében fennálló okból megghiúsult kísérlet után  
lakossági felhasználó esetében: 3.000,- Ft/alkalom  
nem lakossági felhasználó esetében: 5.000,-  
Ft/alkalom
- 2.5. ha a fogyasztásmérő- amennyiben erre megállapodás a felhasználót kötelezi - javításáról vagy a cseréjéről nem gondoskodik, úgy minden megkezdett hónap után  
lakossági felhasználó esetében: 5.000,- Ft, nem lakossági felhasználó esetében: 20.000,- Ft

## 9. számú melléklet Adatvédelmi tájékoztató

Tájékoztatjuk, hogy a személyes adatai az alábbiak szerint kerülnek kezelésre:

### Általános adatkezelés

**18.1.1. Az adatkezelés célja:** adatkezelő szolgáltatási területén az ügyfél adatok kezelése a szolgáltatási tevékenység ellátásához.

**A kezelt adatok köre:** ügyfelek személyes adatai, lásd lent:

- név, leánykori név, születési hely, születési idő, anyja neve, lakcíme, egyéb elérhetősége (levelezési cím, telefonszám), helyrajzi szám
- a fogyasztó (díjfizető) ügyfél-azonosító száma, a havi fogyasztásának mennyisége, ellenértéke, időpontja, tartama, a számla kelte, az esedékesség dátuma (számlázási adatok);
- a szerződésszerű díjfizetés ténye, módja, időpontja, (díjfizetéssel összefüggő adatok);
- a fogyasztó (díjfizető) számla tartozásának ténye, összege, a tartozások gyakorisága (díjhátralékkal összefüggő adatok);
- a díjkompenzációra való jogosultság ténye, mértéke (díjkompenzációval összefüggő adatok);
- a fogyasztó általi szabálytalan igénybevétel ténye, módja, ezzel kapcsolatban keletkező tartozásának összege;
- a szerződés felmondásának eseményei;
- minden egyéb olyan adat, amelyet a szerződés tartalmaz, illetve amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges.

**Az adatkezelés időtartama:** szerződés megszűnésétől számított 5 év.

**Az adatkezelés jogalapja:**

- érintett hozzájárulása
- a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (Vksztv.), és végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet,
- a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. tv.,
- a Ptk. általános és a közüzemi szerződésekre vonatkozó rendelkezései

**Az adatfeldolgozó:** külső adatfeldolgozó nincs

### A hátralékot felhalmozó ügyfelek adatainak kezelése, továbbítása

**Adatkezelés, adattovábbítás célja:** adatkezelő szolgáltatási területén a fogyasztói adatok kezelése, hátralékkézelés céljából

**A kezelt adatok köre:** név; leánykori név; anyja neve; születési hely; születési idő; állandó lakhely; telefonszám; levelezési cím; fogyasztási hely;

**Az adatkezelés jogalapja:** 2011. évi CXII törvény 6 § (1) bekezdés b. pontja

**Az adattárolás határideje:** a szerződés megszűnésétől számított 8 év

*Aktív követeléskezelés szabályozása:*

A belső követeléskezelési eljárások eredménytelensége esetén a társaság külső követeléskezelési megbízottat vesz igénybe.

A külső követeléskezelő igénybevétele esetén a jogalap: 2011. évi CXII. Törvény 6 § (1) bekezdés b) pontja.

Az adatok köre az adós személyes adatai: neve, címe, fogy. Hely címe, tartozás mértéke.

**Kép- és hangfelvétel rögzítése:**

**Az adatkezelés célja:** Vagyonvédelmi őrzés céljából Adatkezelő székhelyén és telephelyein, valamint ügyfélfogadási irodáiban zárláncú videó rendszerű képfelvétel készülhet. A képfelvételekről a telephely/ügyfélszolgálat bejáratán elhelyezett táblán kap tájékoztatást. Telefonos ügyfélszolgálat esetén Adatkezelő a fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseinek megfelelően célból hangfelvételt rögzít.

**Az adatkezelés jogalapja:** A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B §-a, és a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. CXXXIII. tv. 23.§ (1) bekezdés

**Az adattárolás határideje:** a rögzítéstől számított 6 hónap

**A kezelt adatok köre:** képfelvétel esetén arcmás, hangfelvétel esetén az érintett hangja és általa közölt adatok, információk.

Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

**Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

**Székhely: 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.**

**Honlap: <http://www.naih.hu>**