



**ZEMPLÉNI VÍZMŰ KORLÁTOLT
FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG
SÁTORALJAÚJHELY, KAZINCZY U. 24.**

ÜZLETSZABÁLYZAT

Sátoraljaújhely, 2012. július 15.

jóváhagyta:



TARTALOMJEGYZÉK

I. ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK

- 1.1. Az Üzletszabályzat célja
- 1.2. Az Üzletszabályzat személyi és területi hatálya
- 1.3. A szolgáltató bemutatása
- 1.4. Cég elérhetőségei

II. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

III. A SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGEK ISMERTETÉSE

1. Víztermelés
2. Vízellátás, elosztás
3. Szennyvíz elvezetés és tisztítás
4. Karbantartás, hibaelhárítás
4. Közmű egyeztetések

IV. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

- 1.1. Szolgáltatás igénybevétele ivóvízbekötésnél
- 1.2. Mellékvízmérő beépítés
- 1.3. Locsolási mellékvízmérő beépítése
- 1.4. Szolgáltatás igénybevétele szennyvízhálózatra történő csatlakozásnál
- 1.5. A szerződéskötés
- 1.6. A szerződés tárgya
- 1.7. A szerződés tartalma

2. SZERZŐDÉSBŐL EREDŐ JOGOK ÉS KÖTELESSÉGEK

- 2.1. A felhasználó jogai és kötelezettségei
- 2.2. A szolgáltató jogai és kötelezettségei
- 2.3. Szerződésszegés
- 2.4. A szerződés hatálya
- 2.5. A szerződés megszűnésének esetei
- 2.6. A szolgáltatás szüneteltetése



3. A SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS KERESKEDELMI ÉS ELSZÁMOLÁSI FELTÉTELEI

- 3.1. A közüzemi szolgáltatás díja
- 3.2. A közműfejlesztési hozzájárulás díja
- 3.3. Egyéb díjak
- 3.4. A szolgáltatás mennyiségének megállapítása
- 3.5. Tűzcsapokon és közkifolyókon történő vízvétel szabályai.
- 3.6. Víz- és csatornadíj elszámolás alapja
- 3.7. Számlázás
- 3.8. Számla továbbítás
- 3.9. Számla kiegyenlítés
- 3.10. Kintlévőségek kezelése
- 3.11. Adóság rendezés

IV. AZ ÜGYFELEKKEL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁS

V. FELHASZNÁLÓ ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁSI RENDJE

VI. ADATVÉDELEM



ÜZLETSZABÁLYZAT

I. ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK

A vízi közszolgáltatásban a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX törvény 2012.07.15-től előírja a víziközmű-szolgáltató által a felhasználók részére nyújtott víziközmű-szolgáltatások általános műszaki, kereskedelmi, elszámolási és fizetési szerződési feltételeit.

Az 58/2013.(II.27.) Kormányrendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény végrehajtását szabályozza.

Fenti jogszabályoknak megfelelően állította össze a Zempléni Vízmű Kft /mint szolgáltató/ Üzletszabályzatát.

A Szolgáltatónak jogában áll az Üzletszabályzatot módosítani. A Felhasználó a hatályos Üzletszabályzatot a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, illetve a honlapján www.zemplenivizmukft.hu megtekintheti.

1. Az Üzletszabályzat célja

Jelen Üzletszabályzat célja a közműves ivóvíz- és csatornaszolgáltatással, mint közüzemi szolgáltatással kapcsolatban:

- A Felhasználókra és a Szolgáltatóra vonatkozó jogok és kötelezettségek rögzítése
- a Felhasználók megfelelő tájékoztatása a víz-, és csatornaszolgáltatás végzésére vonatkozó előírások ismertetésével.
- A Szolgáltató működésének áttekinthetővé tétele, a tevékenységére vonatkozó jogszabályi keretek és fontosabb jellemzők bemutatásával.
- A Felhasználó és a Szolgáltató közötti korrekt kapcsolatrendszer kialakítása.
- Közérdekű információk közlése

2. Az Üzletszabályzat személyi és területi hatálya

Jelen üzletszabályzat területi hatálya a Zempléni Vízmű Kft működési területére (1. sz. melléklet) , személyi hatálya a Zempléni Vízmű Kft-re, mint szolgáltatóra, és a közműves ivóvíz ellátást, és szennyvízelvezetést igénybevevő Felhasználóra terjed ki.



3.A szolgáltató bemutatása

- Cég neve: Zempléni Vízmű Korlátolt Felelősségű Társaság
- Rövid neve: Zempléni Vízmű KFT
- Székhelye: 3980 Sátoraljaújhely, Kazinczy u. 24.
- Adószáma: 11064208-2-05
- Alapítás éve: 1992. december
- Céggjegyzék szám: 05-09-002410
- Tulajdonosok: 100 %-ban önkormányzati tulajdon

4. Cég elérhetőségei

Levelezési cím: Zempléni Vízmű Kft
3981 Sátoraljaújhely
Pf.:97

Email: info@zemplenivizmukft.hu
Honlap: www.zemplenivizmukft.hu

Központi telefonszámok:

Telefon:
Központ: 47/521-589, 521-590, 30-655-3951, 20-589-8441
Diszpécser: 47/322-234
Ügyfélszolgálat: 20/375-3847

Fax:
Központ: 47/321-143

Sátoraljaújhely szennyvíztisztító telep:
Bodrog u. 1.

Telefon: 47/ 322-918
Fax.: 47/521-304
email: suszvt@zemplenivizmu.hu

Sárospataki központ:
Wesselényi u. 21/A

Telefon:
Központ: 47/ 311-806, 47/312-407, 20/474-6227
Fax.: 47/511-182



Ricsei központ:
Kossuth u. 134.

Telefon: 47/ 376-038

Társaságunk jelenleg az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 szabványoknak megfelelő tanúsított Irányítási Rendszer szerint működik.

II. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

Víziközmű-szolgáltató: jelen üzletszabályzatban a Zempléni Vízmű KFT

Felhasználó: a víziközmű-szolgáltatást szerződéses jogviszony keretében igénybe vevő természetes, vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, ill. a használó mögött álló ingatlan tulajdonosa. A fogyasztó minden esetben egyben felhasználót is jelent.

Elkülönített vízhasználó: az a felhasználó, akinél a bekötési mérőt követően beépített mellékmérő méri az elkülönített vízfelhasználást, és vele a szolgáltató mellékszolgáltatási szerződést köt.

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

Közületi felhasználó: minden egyéb, nem lakossági felhasználó

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

Szolgáltatási pont:

Ivóvíz szolgáltatásnál: - a bekötővezetéknek a felhasználó felőli végpontja
- az üzemeltetett törzshálózati vízvezetéken, a közüzemi szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont.

Szennyvízelvezetésnél: - a bekötővezeték felhasználó felőli végpontja, amely
Gravitációs bekötővezeték esetén: a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneteli oldala, kifolyó csonkja, ezek hiányában

- zártosorú beépítés esetén az épület külső falsíkjá
- nem zártosorú beépítés esetén az ingatlan határvonala

Kényszeráramoltatású rendszer esetén: az átemelő szivattyú nyomócsonkja.

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

III. A SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGEK ISMERTETÉSE

1. Víztermelés

A ZV KFT a vízjogi engedélyekben rögzített előírásoknak megfelelően a víztermelő helyeken található mélyfúrású kutakból, forrásfoglalásokból kitermeli a szolgáltatási területének ellátásához szükséges mennyiségű nyersvizet. Ahol szükséges, víztisztító berendezéseket alkalmaz a nyersvíz tisztítására. A fertőtlenítést minden vízbázis esetében és a távvezeték kiépített pontjain elvégzi.

2. Vízszállítás, elosztás

A tisztított ivóvíz szállítása és elosztása a távvezetéken, fővezetéken, elosztóvezetéken és bekötő vezetéseken keresztül történik.

A fogyasztási csúcsok áthidalására víztárolók szolgálnak, a különböző nyomás övezetekben szintén tárolók vagy frekvenciaváltós szivattyúk, a hálózati nyomás fokozást nyomásfokozók végzik. Az előírt nyomás a vízhálózatban víztárolók és hidroglóbuszok biztosítják.

A Szolgáltató 1,5-6 bar közötti nyomás mellett a 201/2001. (X.25.) Korm. rendelet előírásainak megfelelő minőségű vizet köteles biztosítani a szolgáltatási ponton.

A belterület 20 %-át, vagy 500-nál több főt érintő előre tervezetten 12 órás, vagy üzemzavar esetén 6 órás szolgáltatás szünetelés esetén a szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről más módon köteles gondoskodni, a létfenntartáshoz szükséges 10 l/fő mennyiségben. 12 órát meghaladóan, 20 l/fő, 24 órát meghaladóan 30 l/fő/nap az előírt ivóvízmennyiség melyet a szolgáltatónak biztosítani kell.

A felhasználó közérdekből történő korlátozást, illetve szüneteltetést kártalanítás nélkül túrni köteles. A korlátozás akkor minősül közérdekűnek, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi vagy egyéb (jelentősebb üzemzavar elhárítás, hálózatfejlesztés) követelmény teszi indokolttá.

A szolgáltató felelőssége a szolgáltatott víz minőségére a kifolyó szerelvényig, a víz nyomására a szolgáltatási pontig vonatkozik.

3. Szennyvízelvezetés és tisztítás

A Szolgáltató a szolgáltatási ponton átvett szennyvíz csatornahálózaton történő elvezetésével, szennyvíztisztító telepen történő tisztításával, a tisztított szennyvíz befogadóba vezetésével, valamint a keletkezett melléktermékek ártalmatlanításával biztosítja a szolgáltatást.

A szolgáltatási területen keletkező szennyvizek elvezetése gravitációsan, valamint átemelők üzemeltetésével történik.

Az összegyűjtött és elvezetett szennyvíz tisztítása szakszerűen üzemeltetett, megfelelő hatásokkal működő biológiai szennyvíztisztító telepeken történik.

A szennyvizek megtisztításához fizikai, biológiai és kémiai módszereket alkalmazunk.

A szennyvíz szennyezőanyag tartalma az alkalmazott mechanikai és biológiai tisztítási technológia során nagymértékben csökken. A tisztított szennyvíz fertőtlenítés után kerül a befogadó élővízbe.

A szennyvíztisztító telepeken keletkezett szennyvíziszap kezelése főként a sátoraljaújhelyi szennyvíztisztító telepen történik: rothasztás, víztelenítés, majd komposztálás után mezőgazdasági felhasználásra kerül.

A zavartalan és biztonságos szolgáltatás érdekében a megfelelő fogyasztói magatartás elengedhetetlen.

A szennyvíz törzshálózatba csak a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló kormányrendelet vagy hatóság határozatában meghatározott minőségű szennyvíz, illetve szennyezőanyag vezethető be.

Tilos olyan szennyezőanyag-tartalmú szennyvíz, illetve külön jogszabály szerinti szennyezőanyag bevezetése (bebocsátása), amely

- a) veszélyezteti a tisztító területén dolgozók egészségét,
- b) a szennyvízelvezető és-tisztító, valamint az iszapkezelő mű üzemszerű (rendeltetésszerű) működését akadályozza, veszélyezteti, a műtárgyakat, berendezéseket rongálja, illetve rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná teszi,
- c) a szennyvízelvezető és-tisztító műből kibocsátva környezetkárosodást, illetve a befogadó káros szennyezését okozhatja,
- d) a szennyvíziszap környezetvédelmi követelményeknek megfelelő, biztonságos elhelyezését, lerakását, illetve felhasználását akadályozza.
- e.) a szennyvízelvezető és annak műtárgyainak rendeltetésszerű működését gátolja.

Az élővízbe bocsátható tisztított szennyvizek minőségét szigorú jogszabályok szabályozzák. A tisztított szennyvíz kémiai és biológiai paramétereit rendszeresen ellenőrizzük.

A közcsatornába vezetett szennyvíznek 28/2004.(XII.25.) KvVM és a előírásait ki kell elégíteni.



Valamely vízszennyező anyag küszöbérték feletti kibocsátása után csatornabírságot kell megállapítani és kiszabni. A csatornabírságra vonatkozó szabályozást a 220/2004. (VII.21) Korm. rendelet tartalmazza.

A szolgáltató csak olyan minőségű szennyvíz elvezetését és tisztítását végezheti, melyre a szennyvíztisztító mű megfelel.

A szolgáltató a Felhasználó által kibocsájtott szennyvíz minőségét előzetes nélkül jogosult ellenőrizni.

A környezetvédelmi hatóság a határértékeket nagymértékben túllépő Felhasználó tevékenységét szüneteltetheti.

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

Gravitációs rácsatlakozás esetén a gerincvezeték fedlap szint felett károkozás nélküli szennyvízelvezetést biztosít a közmű-szolgáltató. A gerincvezeték fedlap szint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a felhasználó az ingatlan elöntés elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem beépítésével biztosítja, és gondoskodik annak rendszeres karbantartásáról.

A települési folyékony hulladék begyűjtését, az illetékes Önkormányzat kijelölt közszolgáltatóval végezteti.

4. Karbantartás, hibaelhárítás

A Szolgáltató az üzemeltetésre átvett ivóvíz-, és szennyvíz rendszereken a szolgáltatási pontig napi rendszerességgel végzi a vezetékek, berendezések karbantartását, valamint a keletkezett hibák elhárítását.

Előre tervezett szolgáltatási szünettel járó munkálatok estén a közmű-szolgáltató legalább 24 órával előtte értesíti a szolgáltatási szünettel érintett fogyasztókat annak várható időtartamáról.

A Szolgáltatónál folyamatos diszpécser szolgálat működik. A hibabejelentéseket 0-24 óráig lehet megtenni az ismert telefonszámon.

A hiba kijavítását a bejelentéstől számított 2 órán belül megkezdi a szolgáltató, ha fontossági sorrendben nem előzi meg más hiba vagy egyéb körülmény (természeti vagy objektív) akadálya nincs. A hibák folyamatos elhárítása érdekében műszaki ügyelet áll készenlétben. Az ügyeletet ellátó üzemvezető irányításával kerül megállapításra a hibák kijavításának sorrendje, és a hiba kijavításához szükséges erőforrások meghatározása.

Hibaelhárítást a szolgáltatási pontig végez a szolgáltató, a szolgáltatási ponton túl a hibák kijavítása a felhasználó feladata.



A házi szennyvízátelövő rendeltetészerű használatból eredő meghibásodásának javítása a szolgáltató feladata. Nem rendeltetészerű használat esetén a meghibásodásból eredő költségek a felhasználót terhelik.

A víziközmű-rendszerek rendeltetészerű használata esetén környezetszennyezés nem állhat fenn, amennyiben üzemzavar vagy rendkívüli állapot merül fel, úgy a kárelhárítási terv előírásai az irányadóak.

5. Közműegyeztetések

A Felhasználók, tervezők által kért építmények létesítési engedélyéhez, illetve a használatba vételi engedély kérelméhez a Szolgáltató részéről egyeztetést végez, és közmű nyilatkozatot ad. A közműegyeztetés minden esetben díjköteles.

6. Térítés ellenében igénybe vehető egyéb szolgáltatások

- települési folyékony hulladék szállítás
- ivóvíz-, és szennyvíz mintavételek
- megrendelésre a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos építőipari tevékenység

IV. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

A ZV KFT az Önkormányzatokkal kötött üzemeltetési szerződésben meghatározott keretek között a Felhasználók részére víziközmű-szolgáltatást nyújt, a víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a szolgáltatást igénybe venni kívánók rendelkezésére áll.

A Víziközmű-szolgáltatás a közüzemi szolgáltatások körébe tartozik, melyek a következők:

- közműves ivóvízellátás
- közműves szennyvízelvezetés és tisztítás
- települési folyékony hulladékkezelés
- egyéb szolgáltatások (pl. közműegyeztetés, szakfelügyelet)

1.1.Szolgasztatás igénybevétele ivóvízbekötésnél

1. A vízi közmű hálózatba történő bekötést az ingatlan tulajdonosa kezdeményezheti a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában. Ha a bekötést nem az ingatlan tulajdonosa kezdeményezi, akkor a szolgáltató csak a tulajdonos írásbeli engedélye alapján járul hozzá a bekötéshez.
2. A járási hivatal által, közegészségügyi, környezetvédelmi vagy vízgazdálkodási jogszabályok megsértése esetén az ingatlanok bekötését a tulajdonos költségére határozatban elrendeli, illetve megállapodás hiányában – ha a szomszédos ingatlan érintő bekötővezeték megvalósítása és üzemeltetése az ingatlan rendeltetésszerű használatát lényegesen nem akadályozza a szomszédos ingatlanra vízvezetési és szennyvízelvezetési szolgálat alapíthat..
3. A bekötés feltétele, hogy az ingatlan ivóvíz-, ill. szennyvízelvezető törzshálózat mentén helyezkedjen el és az igényelt vízmennyiség a települési vízműnél rendelkezésre álljon, illetve csővezeték kapacitása a többi fogyasztó korlátozása nélkül teljesíteni tudja . Szomszédos ingatlan mentén fekvő hálózat esetén, a szomszéd ingatlan tulajdonosának a hozzájárulásával is elvégezhető a bekötés. (szerződéses szolgálat és a vízátvezetési szolgálat bejegyzése iránti kérelmet igazoló földhivatali iktatóbélyegző.)



4. A műszakilag megoldható közös bekötés esetén a Szolgáltató kéri a megrendelő mellékleteként a közös használatból eredő jogok és kötelezettségek szerződését. Ennek tartalmazni kell vízdíj és közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett nevét, azaz közös képviselő nevét, valamint 3. pont szerint a vízátvezetési szolgálat az ingatlan-nyilvántartási bejegyzésnek igazolását.
5. Amennyiben a bekötés nem a vízi közmű beruházás részeként, azzal egy időben valósul meg, a bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez a hatósági engedélyk mellett a szolgáltató írásbeli hozzájárulása szükséges. Új üzem esetén a szolgáltató hozzájárulásának feltétele többek között, - jogerős hatósági engedély alapján létesített - a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló berendezés. A hozzájárulást a bebocsátónak kell beszerezni. Amennyiben a szolgáltató 15 napon belül nem nyilatkozik, a hozzájárulást megadottnak kell tekinteni.
6. A vízbekötés fogalomkörébe tartozó munkák:
 - lakás, épület és létesítmény bekötése
 - telken udvari kifolyó bekötése
 - fogyasztás szétválasztás
 - bekötési vízmérő éthelyezés
 - locsolási vízmérő felszerelés, nyilvántartásba vétel
 - mellék (elkülönített vízhasználat) vízmérő felszerelés, nyilvántartásba vétel
 - törzshálózati vezetéken létesített bekötés (locsolás, közkifolyó)
 - szennyvízmennyiség-mérő

Az ügyintézés menete:

1. A bekötés igénylőjét az ügyfélszolgálati irodák látják el ingyenes ivóvíz-szennyvíz bekötési megrendelő nyomtatvánnyal.
2. A megrendelő a Szolgáltatóval történt előzetes egyeztetés után bekötési tervet készített az 58/20013. (II.27.) Korm. rendelet 5 melléklete szerint „I Vízimérők tervezési (VZ-T), épületgépész-tervezőia (GT), illetve településrendezési víziközmű tervezési (TV-T) jogosultsággal rendelkező tervezővel.
A bekötési terv szükséges tartalma:
 1. Műszaki leírás tartalma:
 - a.) a kérelmező (tulajdonos) nevét, postai címét;
 - b.) az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolatát és földhivatali térképmásolatát (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel);
 - c.) a vízszükséglet összeállítását az egy főre jutó liter/fő/nap, vagy normák szerinti m³/napban kifejezve, a csúcspozasztási igény feltüntetésével, továbbá a vízszükséglet indoklását;
 - d.) a létesítmények, berendezések rövid leírását, műszaki jellemzőit, a vízkivételi helyek számát.



2. Helyszínrajz (1:200, 1:500 léptékben) feltüntetve
 - a.) az érintett ingatlant, annak helyrajzi, illetve házszámát;
 - b.) a vezeték nyomvonalát, átmérőjét, anyagát;
 - c.) az ivóvízhálózathoz tartozó nyomáscsökkentő és nyomáscsökkentő helyét;
 - d.) a vezetékkel, berendezéssel érintett létesítményeket.
 3. Vízmérőhely építészeti, gépészeti terve a vízmérőt követően leürítő és visszacsapó szeleppel együtt.
 4. Nem lakossági használat esetén az ivóvízhálózathoz tartozó létesítmények és berendezések építészeti és gépészeti általános terve.
 5. A bekötővezeték hossz-szelvénye M1:100, M1:500 léptékben
A tervet a bekötéssel érintett közműcégekkel egyeztetni kell!
3. A bekötést igénylő a bekötési megrendelő nyomtatványt a helyi Önkormányzat Építési Osztályához benyújtja, az Önkormányzati hozzájáruló nyilatkozat kiadása céljából.
- Az igény bejelentést és a bekötési tervvel és a hatósági engedélyekkel együtt kell benyújtani, a hozzájárulási kérelemről a Szolgáltató 15 napon belül elfogadásáról nyilatkozik és megküldi szerződéses ajánlatait (közmű bekötés költsége, az arra kötelezetteknek a fizetendő közműfejlesztési hozzájárulásról, szolgáltatási szerződés). A szolgáltatót a szerződéses ajánlat a közléstől számítottan 30 napig köti.
4. A kötelező közműnyilvántartással kapcsolatban előírt geodéziai bemérésekről – a bekötést kezdeményező költségére – a szolgáltató gondoskodik
 5. Ha bekötés kérelmező a szükséges engedélyekkel rendelkezik (közterület bontási, útátfúrási engedély), előre egyeztetett időpontban a műszaki vezető a helyszínen ellenőrzi vízmérőhely kialakítás megfelelőségét, tájékoztatja a megrendelőt a bekötéshez szükséges munkák elvégzéséről.
 6. A szerelők az egyeztetett időpontba a tervnek és az érvényben lévő jogszabályoknak megfelelően elvégzik a kivitelezést, melyet a megrendelő ellenőriz, és azt a munkalapon aláírásával igazolja. A bekötés összegét a megrendelő a helyszínen készpénzben téríti meg a szolgáltatónak készpénzfizetési számla ellenében.
A csatlakozási díj kiegyenlítése a munka elvégzését megelőzően is lehetséges. Ekkor csak történik a befizetés, és az összeg beérkezését követően készül el számla. A bekötésre egy előre egyeztetett időpontban kerül sor.
- Kivételes, nehéz helyzetben lévő felhasználók esetében a szolgáltató részletfizetési kedvezményt biztosít, megállapodás megkötése mellett. Ilyen esetben a tényleges bekötésre a részletfizetés lejárta után kerül sor.
7. A nem lakossági felhasználónak a 2011. évi CCIX. törvény, valamint a 38/1995. (IV.5.). sz. Korm. rendelet értelmében gazdálkodó szervezet által kért bekötés megvalósításához vagy a részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének



növeléséhez víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni. Ennek értelmében a gazdálkodó szervezet vízbekötés kivitelezésének feltétele a víziközmű-fejlesztési hozzájárulási megállapodás megkötése, valamint a hozzájárulás számla ellenében történő pénzügyi rendezése.

8. A vízbekötéssel egy időben a felhasználóval közüzemi szerződést meg kell kötni.

1.2. Mellékvízmérő beépítése

A társasházak, több lakásos ingatlanok esetében az elkülönített vízhasználat mérésére, a házi ivóvízhálózatra vagy nem közműből származó azon víz mennyiség mérésére, amelyet a lakás megcsapoló berendezésiből keletkező szennyvíz közüzemi szennyvízcsatornába kerül építhető be utólagosan. A mellékvízmérő beépítéséhez / ha a beépítés kérelmezője nem a tulajdonos/ a tulajdonosnak, az ingatlan kezelőjének, a bekötési vízmérő szerinti fogyasztónak, valamint a szolgáltatónak a hozzájárulása szükséges.

Ügyintézés menete:

1. Az ügyfélszolgálati irodában igényelt bekötési megrendelőt, kitöltés után /melyen a bekötési vízmérő szerinti fogyasztó hozzájárulását adta/ szerelési tervvel együtt kell visszajuttatni ügyfélszolgálatunkra, vagy postacímünkre.
2. Mellékvízmérő felszerelés szükséges dokumentumok:
 - I. Műszaki leírás, mely tartalmazza a megrendelő, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatokat, a beépítésre kerülő mérőberendezés típusát, főbb jellemzőit.
 - II. Tervrajzok:
 - a.) az érintett ingatlan házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz a mérőbeépítés helyének megjelölésével, mely azonosításra, valamint a helykiválasztás helyességének a megítélésére alkalmas;
 - b.) a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai olyan léptékben, amely a műszaki megoldás elbírálhatóságát lehetővé teszi.
3. A benyújtott terv alapján, - a műszaki vezető által megadott hozzájárulás után - a mellékvízmérő beépítéséről a megrendelő maga gondoskodik.
4. Ha a beépítés megfelel a szerelési tervnek, a szolgáltató munkatársa a mellékvízmérőt illetéktelen beavatkozás megakadályozása érdekében plombázással látja el. A plombázás díját készpénzes számla ellenében a helyszínen kell megfizetnie.
5. A plomba felszerelésével egy időben történik a közüzemi szolgáltatási szerződés megkötése.

1.3. Locsolási mellékvízmérő beépítése

A házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérőn mért locsolási vízhasználat csatornadíj kedvezményt jelent, a lakossági ivóvízártól enyhén magasabb vízár mellett. A locsolási célú vízmérőn keresztül folyó víz kizárólag locsolási célra használható, az innen vételezett víz tehát a csatornahálózatba nem kerülhet. A locsolási mellékvízmérő beépítése a szolgáltató működési területén a vízmérő aknában a bekötési vízmérő utáni lecsatlakozással történhet.

Ügyintézés menete:

1. A locsolási mellékvízmérő beépítésével kapcsolatos ügyintézés menetes megegyezik a mellékvízmérő beépítés menetével.

Mellékvízmérő felszerelés szükséges dokumentumok:

I. Műszaki leírás, mely tartalmazza a megrendelő, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatokat, a beépítésre kerülő mérőberendezés típusát, főbb jellemzőit.

II. Tervrajzok:

- c.) az ingatlan érintett házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz a mérőbeépítés helyének megjelölésével;
- d.) a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai.

A locsolási vízmérő telepítés során nem követelmény az önálló mérőakna kialakítása. A mérőeszköz állagának megóvása és a fagyvédelem biztosítása a felhasználó kötelessége.

2. A Szolgáltató hozzájárulása szerint telepített vízvételi helyet mellékvízmérővel kell ellátni, melyet a szolgáltató munkatársai plombázással látnak el. A plombázás díját készpénzes számla ellenében a helyszínen kell megfizetnie.

1.4. Szolgáltatás igénybevétele szennyvízhálózatra történő csatlakozásnál

A szennyvízhálózatra történő csatlakozás lehetséges:

- az ingatlan határon belül kiépített meglévő bekötővezeték csatlakozással
- a felhasználó által történő bekötővezeték kiépítésével, majd ezután történő rácsatlakozással

Ügyintézés menete:

1. A megrendelő az ügyfélszolgálati irodánkban szennyvíz bekötési megrendelőt igényel, és az arra jogosult tervező által elkészített szennyvízbekötési tervdokumentációval a kitöltött nyomtatványt visszajuttatja a szolgáltatónak.
2. Bekötővezeték kiépítése esetén a megrendelő a Szolgáltatóval történt előzetes egyeztetés után bekötési tervet készített az 58/20013. (II.27.) Korm. rendelet 5 melléklete szerint „I Vízmérők tervezési (VZ-T), épületgépész-tervezőia (GT),

illetve településrendezési víziközmű tervezési (TV-T) jogosultsággal rendelkező tervezővel.

A bekötési terv szükséges tartalma:

1. Műszaki leírás tartalma:

- a.) a kérelmező (tulajdonos) nevét, postai címét;
- b.) az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolatát és földhivatali térképmásolatát (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel);
- c.) az elvezetendő szennyvízmennyiség átlagos és csúcsidei mennyiségét (m^3/nap), minőségét;
- d.) az előtisztításra, valamint az előtisztítás után a szennyvízminőségre vonatkozó adatokat;
- e.) a szennyvízhálózathoz tartozó berendezések (átemelő, szennyvíz előtisztító berendezés stb.) rövid leírását, műszaki jellemzőit..

2. Helyszínrajz (1:200, 1:500 léptékben) feltüntetve

- a.) az érintett ingatlant, annak helyrajzi, illetve házszámát;
- b.) a szennyvízhálózatok nyomvonalát, átmérőjét, anyagát, lejtését, jellemző pontjainak abszolút magassági adatait;
- c.) a szennyvízhálózathoz tartozó berendezések (aknák, szennyvíz előtisztító berendezés, szennyvízmennyiség-mérő stb.) helyét;
- d.) a szennyvízhálózattal érintett létesítményeket.

3. Nem lakossági szennyvízkibocsátás esetén a szennyvízhálózathoz tartozó létesítmények és berendezések építészeti és épületgépészeti általános terve.

4. A bekötővezeték hossz-szelvénye M1:100, M1:500 léptékben és felhasználói egyenérték.

A tervet a bekötéssel érintett közműcégekkel egyeztetni kell!

A bekötővezeték megépítését a megrendelő végzi, vagy végezteti a szolgáltató felügyelete mellett. Ha a bekötés nem a víziközmű törzshálózati beruházás részeként, azzal egy időben valósult meg, akkor a bekötés költségei a bekötés kezdeményezőjét terheli.

3. A rácsatlakozási díjat készpénzes számla ellenében a helyszínen kell megfizetni.
4. Gazdálkodó szervezet által igényelt szennyvíz rácsatlakozás esetén közmű-fejlesztési hozzájárulást is rendezni kell, csak úgy, mint az ivóvíz esetében.
5. Közüzemi szolgáltatási szerződés megkötése a rácsatlakozási díj megfizetésével egyidőben a helyszínen történik.
6. egyedi vízellátás esetén

1.5. A szerződéskötés

A közműves ivóvízellátás és szennyvízelvezetés közüzemi szolgáltatásnak minősül, melyre a felhasználónak és a szolgáltatónak szerződést kell kötnie a 38/1995. (IV.5.) Korm.rendelet, valamint a 2011.CCIX.tv. rendelkezéseinek megfelelően.

Közüzemi Szerződés esetében a Felhasználó az, aki az ingatlan ivóvízellátására, szennyvíz elvezetésére szerződést köt a Szolgáltatóval, és igénybe veszi az általa kért szolgáltatást.

Mellékszolgáltatási Szerződés esetében a Felhasználó az, aki a fogyasztás elszámolására szerződést köt a Szolgáltatóval, és igénybe veszi az általa kért szolgáltatást.

A víziközmű-szolgáltatási jogviszony a lakossági felhasználó esetében a közüzemi szerződés megkötésével, vagy a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével, a nem lakossági felhasználó esetében kizárólag a közüzemi szerződés megkötésével jön létre.

1.6. A szerződés tárgya

A Szolgáltató a víziközmű hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosának, ill. egyéb jogcímen használónak köteles ivóvizet szolgáltatni, valamint az ingatlanon keletkezett szennyvizek összegyűjtését, elvezetését és tisztítását elvégezni a vízjogi üzemeltetési engedélynek, ill. külön jogszabályoknak megfelelően.

A szolgáltató a közműves ivóvízellátás, vagy közműves szennyvízelvezetés és – tisztítás igénybevételére írásban köt szerződés:

1. közműves ivóvízellátás esetén:
 - az ingatlanon a bekötési vízmérő szerinti felhasználóval
 - közterületi vízkivételi helyekre az önkormányzattal, vagy az önkormányzat rendeletében meghatározott felhasználóval.
2. mellékvízmérő esetén az elkülönített vízhasználóval
3. közműves szennyvízelvezetés és tisztítás esetén:
 - az ingatlanon a bekötési vízmérő szerinti felhasználóval
 - azokkal a felhasználókkal, akik a közműves ivóvízellátást nem, de a közműves szennyvízelvezetést igénybe veszik.
 - az elkülönített vízhasználókkal, ha a szennyvízelvezetési szolgáltatást igénybe veszik.
 - egyedi vízellátás esetén

A közüzemi szolgáltatási szerződés feltétele, hogy az adott felhasználási hely vitatott számlatartozással ne rendelkezzen.



1.7. A szerződés tartalma

A szerződésnek tartalmaznia kell:

- a.) a szerződő felek nevét, azonosító adatai. Természetes személy esetén lakcímét, anyja nevét, születési helyét, és idejét, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyét, cégjegyzékszámát, adószámát
- b.) a szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, mennyiségi és minőségi adatokat.
- c.) a szerződés időbeli hatályát, a víziközmű-szolgáltatás megkezdésének időpontját
- d.) a felhasználási helyet, illetve a teljesítés helyét, szolgáltatási pontot
- e.) a szolgáltatási díj megállapításának, mérőeszköz leolvasásának, számlázásának és a számla kiegyenlítésének módját,
- f.) a szerződésszegés következményeit (korlátozás, szolgáltatás felfüggesztés)

2. SZERZŐDÉSBŐL EREDŐ JOGOK ÉS KÖTELESSÉGEK

2.1. A Felhasználó jogai és kötelezettségei

Felhasználó jogai:

- Felhasználó jogosult a szolgáltatási díjról kiállított számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élni a szolgáltatónál. A kifogásnak a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre halasztó hatálya nincs, kivéve ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának a kétszeresét meghaladja.
- A felhasználó a szolgáltatón keresztül kérheti a vízmérő rendkívüli vizsgálatát és ezt követően az Országos Mérésügyi Hivatal által végzett rendkívüli hitelesítését. Ha a rendkívüli vizsgálaton a vízmérő megfelelőnek minősül, a rendkívüli vizsgálat és hitelesítés költsége a felhasználót terheli.
- A felhasználó kezdeményezheti a közüzemi szerződés felbontását, amennyiben Ő a tulajdonos, és más vízfelhasználó nincs a rendszeren.
- A szolgáltatással kapcsolatos panaszok, reklamációk megtételére, azok kivizsgálásának kérésére. A megfelelő tájékoztatásra az észrevétel, panasz beérkezésétől számított 30 napon belül jogosult

A Felhasználó kötelességei:

- A szolgáltatásért a Felhasználónak külön jogszabály szerinti díjat kell fizetnie, a Szolgáltató által időszakonként kiállított számla alapján, melyet a Felhasználó a szerződésben meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.
- A Felhasználó a vízmérőakna, ill. vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztán tartásáról, a vízmérő fagy elleni megfelelő védelméről állag megóvásáról gondoskodni, továbbá a rendellenes működéséről a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni köteles.
- A vízdíj és szennyvízdíj elszámolás alapjául szolgáló vízmérők és a leszerelésüket megakadályozó zárok sértetlen megőrzéséért és védelméért a Felhasználó felelős.
- A Felhasználó a tulajdonában lévő csatlakozó házi ivóvízhálózat rendszeres ellenőrzését és karbantartását köteles elvégezni, hibafeltárás esetén a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni és a hiba kijavítását azonnal megkezdeni. A hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni a szolgáltatónak, ha az elfolyt ivóvíz nem került a közcatornába és a csatornadíj jóváírására igényt tart.
- Az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni.
- A szennyvíz mennyiség mérő működését figyelemmel kísérni, hitelesítésről gondoskodni és mért mennyiségről a vízmű-szolgáltatót rendszeresen tájékoztatni. A szolgáltató ellenőrzését lehetővé tenni, illetve biztosítani.
- A felhasználó, illetőleg az elkülönített vízhasználó személyében beállott változást a régi és új fogyasztó, illetőleg elkülönített vízhasználó együttesen köteles a vízmérőállás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül írásban a szolgáltatónak bejelenteni. A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő károkért az elköltöző fogyasztó és az új fogyasztó, illetőleg az elkülönített vízhasználó egyetemlegesen felel.
- A víziközmű-rendszer részét képező közművezeték és/vagy az azokhoz tartozó műtárgyak, amennyiben a felhasználó ingatlanán húzódik, vagy található, a használatához, karbantartásához szükséges mértékig - a szolgalmi jogi bejegyzéstől függetlenül - a munkálatokat tűrni köteles.
- Gazdálkodó szervezet esetén előzetes értesítésre az ellenőrzést biztosítani, illetve az előzetes bejelentés nélküli ellenőrzést nem akadályozhat.

2.2. A szolgáltató jogai és kötelezettségei

A szolgáltató jogai:

- A szolgáltató jogosult az ingatlanokon lévő belső víziközmű hálózat ellenőrzésére, amelyet az érintett fogyasztó előzetesen egyeztetett időpontban köteles lehetővé tenni. A Magyar Honvédség, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal és a rendvédelmi szervek kezelésében lévő ingatlanon a szolgáltatással kapcsolatos minden tevékenység végzéséhez a létesítmény parancsnoka által adott belépési engedély szükséges.
- A fogyasztó személyében bekövetkező változás esetén az új szerződés megkötését 15 napos határidővel a házi ivóvíz és szennyvízvezeték ellenőrzéshez köti, hiánypótlás megszüntetését előírja. Az ellenőrzés díját csak nem lakossági fogyasztóknak kell megfizetni. A Szolgáltató a közüzemi szerződés megszüntetésének napjával elszámoló számlát állít ki.
- Ha a felhasználó a díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg, a szolgáltató felhívhatja a figyelmét, a következmények ismertetése mellett.
- A szolgáltató, - a felszólítás ellenére sem fizető felhasználó esetében - a vízszolgáltatást időben és mennyiségben korlátozhatja, az ivóvíz mennyiségét csökkentheti szűkítő elhelyezésével, a vízszolgáltatást felfüggesztheti, ha az ivóvízellátását más módon biztosítja. Nem lakossági felhasználó esetében a közüzemi szerződést felmondhatja.
- A felhasználónak tartozása rendezéséhez segítséget nyújthat, részletfizetés biztosításával.
- A szolgáltató, késedelmi kamatot, és költségeinek megtérítését jogosult kérni a felhasználótól.
- A szolgáltatónak jogában áll az általános szerződési feltételeket egyoldalúan megváltoztatni, figyelembe véve a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 209. §. – 209/B §-ában leírtakat.
- A szolgáltató a közüzemi szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha a felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása, vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében és a szolgáltató legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre. Ha a szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteteti az ellátás biztonságát.



Szolgáltató kötelességei:

- A közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés közüzemi szolgáltatás. A szolgáltatást végző köteles a víziközmű hálózatba bekötött Felhasználónak ivóvizet szolgáltatni, ill. az ingatlanon keletkező szennyvizek összegyűjtését, károkozás nélküli elvezetését és tisztítását elvégezni. A szolgáltató a külön jogszabályban és a vízjogi üzemeltetési engedélyben foglalt előírásoknak megfelelően köteles szolgáltatni.
- A Szolgáltatónak a szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége a szolgáltatási pontig áll fenn.
- Ha az ivóvíz szolgáltatása a belterület legalább 20 %-át, ill. 500-nál több főt érintően előre tervezetten 12 órát, vagy üzemzavar esetén 6 órát szünetel., a szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről más módon köteles gondoskodni, a létfenntartáshoz szükséges 10 liter/fő mennyiségben. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szolgáltatás kimaradás esetén 25 liter/fő, 24 órát meghaladóan 30 liter/fő/nap az előírt ivóvízmennyiség.
- A szolgáltatás szüneteltetése esetén a szolgáltató az ivóvízellátásról úgy köteles gondoskodni, hogy ahhoz az érintettek 150 méteres körzeten belül hozzájuthassanak.
- Ha a szolgáltatott ivóvíz minősége eltér a jogszabályban vagy a rendelet szerinti szerződésben meghatározottaktól, a szolgáltató köteles erről a Felhasználókat haladéktalanul értesíteni.
- A szolgáltató a tulajdonában lévő vízmérőknek (főmérő, azaz bekötési vízmérő) a mérésügyi jogszabályokban előírt időszakos hitelesítéséről saját költségén köteles gondoskodni.
- A szolgáltató köteles gondoskodni továbbá arról, hogy a mellékszolgáltatási szerződés alapját képező mellékvízmérőt üzembe helyezéskor bélyegzéssel és zárral lássák el.
- A víziközmű szolgáltató a felhasználó házi hálózatán észlelt hiba bejelentésétől számított 5 napon belül köteles a helyszíni ellenőrzést elvégezni.

2.3. Szerződésszegés

Szerződésszegének minősül, minden olyan tevékenység - mind a felhasználó, mind pedig a szolgáltató részéről - amellyel a közüzemi szerződésben foglalt kötelezettségeiknek nem tesznek eleget.

1. Szerződésszegés a felhasználó részéről:

- ha a szolgáltató a helyszíni ellenőrzés alkalmával a vízmérő vagy plombazarának sérülését tapasztalja.. A szolgáltató a bizonyítás érdekében digitális felvételt köteles készíteni,
- ha megakadályozza a szolgáltató kötelező feladatának ellátásához szükséges tevékenységét, és a vízóra aknához nem biztosított a hozzáférést olvasás , vízmérőcsere és ellenőrzés esetén,
- a lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi, és a szolgáltató felszólítására a közműfejlesztési hozzájárulást nem egészíti ki,
- fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget,
- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe, szabálytalanul használja,
- az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

2. Szerződésszegés a szolgáltató részéről:

- ha nem értesíti a felhasználót a tervezet karbantartási, felújítási munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,
- ha szolgáltatás minősége a jogszabályi előírásoknak nem felel meg,
- ha olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik, és annak hitelesítése a szolgáltató kötelessége. A lejárt hitelességű fogyasztásmérő esetében szabálytalan közműhasználatra szolgáltató abban az esetben hivatkozhat, ha bizonyítani tudja, hogy a fogyasztásmérő cseréjéről a felhasználó hibájából nem tudott intézkedni.
- az üzletszabályzatban foglalt kötelezettségeit nem teljesíti.

3. Szabálytalan igénybevétel, közműhasználat:

Szabálytalan igénybevétel

A szolgáltató

- Jogosult annak kivizsgálására, hogy a Felhasználó a Felhasználási helyen milyen tevékenységhez kívánja igénybe venni a szolgáltatást. /Lakossági, illetve nem lakossági besorolása tekintetében/ Amennyiben a Felhasználó gazdasági tevékenységet folytat, és a számlázás lakossági áron történik, módosítja a Felhasználóval kötött szerződést, és a tényleges felhasználás alapján közületi árat alkalmazva készíti a továbbiakban a számlát, valamint vizsgálja azt, hogy a felhasználó közműfejlesztési fizetésre kötelezett e.
- Jogosult továbbá ellenőrizni, hogy a csatornahálózatba saját kútból kitermelt víz nem került-e bekötésre, és intézkedik annak megszüntetéséről, vagy kérheti a mellékvízmérő óra felszerelését a csatornadíj megállapításához.
- Ellenőrizheti továbbá, hogy csapadékvíz nincs-e bekötve a szennyvízhálózatba. Amennyiben azt tapasztalja, hogy igen, felszólíthatja a felhasználót a rendellenes bekötés megszüntetésére.
- A vízóra olvasók minden olvasáskor megvizsgálják a vízmérő és tartozékaik épségét. Rendellenesség esetén tájékoztatják a vízhálózati üzemvezetőt, aki intézkedik a szabálytalanság megszüntetéséről.
- Amennyiben tartozás, esetleg a Fogyasztó kérés miatt egy fogyasztási helyen szünetel a szolgáltatás, időközönként ellenőrzést végez a szolgáltató. Amennyiben jogellenes igénybevételt tapasztal, felszólítja a felhasználót a jogellenes igénybevétel megszüntetésére.

Szabálytalan közműhasználat

- A felhasználó szerződésszegését a szolgáltató köteles bizonyítani. Ha a felhasználó a szabálytalan közműhasználat tényét vitatja, a szolgáltató szakértő bevonását kezdeményezi. Amennyiben a szakértői vizsgálat megállapítja a szabálytalan közműhasználatot, a költségek a felhasználót terhelik, ellenkező esetben a szolgáltatónak kell megtérítenie.
- Amennyiben a felhasználó a plomba hiányát nem jelentette be, a szolgáltató kártérítési igényt érvényesíthet, valamint a szolgáltatást korlátozhatja, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen nem állíthatók helyre.



- Szerződés nélküli, vagy szabálytalan közműhasználat esetében a bekötési vízmérő névleges áteresztő képessége alapján, számítással kell megállapítani a felhasznált víz mennyiségét, mely nem haladhatja meg az évi 500 óra felhasználási időre vonatkozó értéket
- A szennyvíz mennyiségét szabálytalan, engedély nélküli bekötés esetén érvényes víz felhasználási szerződés mellett, a bekötési vízmérő alapján kell meghatározni. Ha a felhasználó nem rendelkezik érvényes víz felhasználási szerződéssel, a bekötés megszüntetésére a felhasználót fel kell szólítani, és erről az illetékes Önkormányzatot is értesíteni kell.
- Szabálytalan közműhasználat esetén a szolgáltató egyedileg jogosult kötbér mértékének meghatározására.
- Amennyiben a víziközmű-szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza, úgy köteles a lakossági felhasználónak napi 1.000.- Ft kötbért fizetni.

2.4. A szerződés hatálya

A szerződés hatálya a szolgáltatás igénybevételestől kezdődik és határozatlan időtartamra jön létre. Kiterjed a Szolgáltató és a Felhasználó jogviszonyára.

2.5. A szerződés megszűnésének esetei:

1. Felmondás a felhasználó részéről:

- szolgáltatás felhasználója és egyben az ingatlan tulajdonosa a szolgáltatási szerződést 60 napos határidővel felmondhatja, abban az esetben ha ingatlanon nincs más felhasználó aki a szolgáltatást igénybe veszi..
- A mellékvízmérős ivóvíz ellátási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel felmondhatja. A felmondásról a bekötési vízmérő (tulajdonosát) felhasználóját a szolgáltató köteles tájékoztatni.
- Megszűnik a szerződés, amennyiben a felhasználási hely megszűnik.
- A felhasználó személyének megváltozása miatt a régi felhasználóval a szerződés érvényét veszti.

2. Felmondás a szolgáltató részéről:

- Azonnali hatállyal a szolgáltató csak akkor mondhatja fel a közüzemi szerződést, ha annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét



- meghaladó igénybevételét eredményezi, kivéve, ha az üzemeltető engedélyével történt.
- A szolgáltató azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.

 - A víziközmű-szolgáltató a közüzemi szerződést meghatározott ok miatt felmondhatja, ilyennek minősül, ha a Felhasználó a Szolgáltató kötelező feladatainak ellátásába akadályozza, nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása, vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében.
 - Kizárólag termelési célú ivóvíz felhasználása esetén, 45 napon túli díjtartozás után további 30 napos határidővel felmondható a szolgáltatási szerződés.
 - A szolgáltató mellékszolgáltatási szerződést 2 hónapon túli díjtartozás esetén, 15 napos határidővel felmondhatja.

2.6. A szolgáltatás szüneteltetése

1. A víziközmű-szolgáltatás a felhasználó kérésére, 1 éves időtartamra szüneteltethető, (erre vonatkozó kérelem évente megújítandó, a felhasználási hely ellenőrzésének biztosítása mellett) az alábbi feltételek együttes fennállása esetén:
 - a felhasználó írásban nyilatkozott a szolgáltatás szüneteltetés kéréséről,
 - a felhasználó kijelentette, hogy a felhasználási helyen rendszeres emberi tartózkodás nincs,
 - a felhasználóval írásban megkötött közüzemi szerződés van,
 - a felhasználó a szüneteltetés díját a szolgáltató részére megfizette,
 - a felhasználó nyilatkozik arról, hogy más rendszerből származó egyéb vizet a szennyvízhálózatba nem vezet.
 - ha a felhasználó nem az ingatlan tulajdonosa, akkor mellékelni kell a tulajdonos nyilatkozatát is.

2. A szolgáltató a szüneteltetés végrehajtásával egy időben elszámoló számlát készít, melyet a felhasználó köteles kiegyenlíteni a számlán feltüntetett fizetési határidőig.

3. Lakossági felhasználóval szemben az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása csak az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv hozzájárulásával kezdeményezhető.



4. A víziközmű-szolgáltató és a felhasználó eltérő írásos megállapodásának hiányában a lakossági felhasználóval szemben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a víziközmű-szolgáltató a lakossági felhasználót előre értesítette. Az értesítés és az intézkedési időszak között legalább 8 napnak el kell telnie. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végrehajtani. Az értesítésnek tételesen tartalmaznia kell a lakossági felhasználóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt.
5. Lakossági felhasználóval szemben a víziközmű-szolgáltató által végrehajtott közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetén a létfenntartási és közegészségügyi vízigények egyidejű biztosításával közterületi vízkivételi helyről vagy egyéb módon gondoskodni kell.

3. A SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS KERESKEDELMI ÉS ELSZÁMOLÁSI FELTÉTELEI

3.1. A közüzemi szolgáltatás díja

A 2011. évi CCIX. sz. Víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény 65.§-a alapján a közműves ivóvízellátás, valamint a közműves szennyvízelvezetés és tisztítás díját (hatósági díj) a Hivatal (Energiahivatal) javaslatának figyelembevételével a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter rendeletben állapítja meg. A hatósági díj megállapításakor rendelkezni kell arról, hogy a hatósági díj mikor lép hatályba, e rendelkezésnek visszamenőleges hatálya nem lehet.

A miniszter rendeletalkotási jogának életbe lépéséig a Szolgáltató a következőképpen jár el.

- 2012. évben az ellátásért felelős helyi Önkormányzatok által elfogadott, és a helyben szokásos módon közzétett árakat alkalmazza a Szolgáltató.
- A 65. §. hatálybalépéséig a Szolgáltató a 2011. december 31-én hatályos, illetve alkalmazott díjhoz képest legfeljebb 4,2 százalékkal megemelt mértékű díjat alkalmazhat.

Jelenleg a víziközmű-szolgáltató szolgáltatási területén a tulajdonos önkormányzatok által jóváhagyott, eltérő árak kerültek meghatározásra. A hatályos árakat a Szolgáltató honlapján közzéteszi.

A szolgáltató két fajta díjat alkalmaz: - egytényezős
 - kéttényezős

Az egytényezős díj a fogyasztás alapján kerül kiszámlázásra, az elkülönített vízhasználatot mérő mellékvízmérőkön mért felhasználás alapján, valamint a szolgáltatóhoz újonnan belépett településeken, ahol az önkormányzati rendeletek így állapították meg a fizetendő díjak mértékét. /Regéc, Zsujta, vízdíja/ Egytényezős díj kerül ezeken felül a kiszámlázásra a szennyvízdíjnál azokon a településeken, ahol új szennyvízközmű épült /Nagyrozvágy, Ricse, Tiszakarád, Pácin, Cigánd/

Kéttényezős díjakat alkalmaz a szolgáltató a bekötési vízmérők alapján megállapított felhasználások esetén. A kéttényezős díj alapdíjból és fogyasztásarányos díjból áll.

- Az alapdíj összegének meghatározása a fogyasztásmérő berendezések átfolyási átmérője alapján történik, Az alapdíj egész hónapra vonatkozik, hőközi felhasználó váltás esetén az alapdíj azt a felhasználót terheli, aki a hónap 1. napján a szolgáltatóval szerződésben állt, új felhasználási hely esetén a felhasználó a teljes tárgyhavi alapdíjat köteles megfizetni.

- A fogyasztásarányos díj elszámolásának alapja a mérőn mért mennyiség. A vízmennyiség megállapítására a bekötési vízmérőn mért mennyiség az irányadó. Szennyvízmennyiség-mérő hiányában a számlázott szennyvízmennyiség megegyezik a bekötési-, ill. mellékvízmérőn mért ivóvíz mennyiséggel.

3.2. A közműfejlesztési hozzájárulás díja

Nem lakossági felhasználó a Közüzemi Szerződésben meghatározottak szerint közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett az alábbiak alapján:

- szerződéskötés alkalmával a bekapcsolni kívánt ingatlanhoz biztosítandó szolgáltatási kapacitásért,
- A kapacitás Felhasználó helyen a lekötött mennyiség feletti bővítéséért, ha az megelőző évi számlázott mennyiségből megállapítható.
- A vízminőség Felhasználó által kért javítása esetén.



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

A fejlesztési hozzájárulás alapja az éves fogyasztás egy napra számított mennyisége. A Szolgáltató évente felülvizsgálja a fogyasztást és fogyasztás növekedés esetén a gazdálkodó szervezetnek feltöltési kötelezettséget ír elő.

3.3. Egyéb díjak

Az egyéb tevékenységeknél alkalmazott nem hatósági díjakat a Szolgáltató a 1990. évi LXXXVII. törvény, valamint a 1996- évi LVII. törvény. Figyelembe vétele mellett állapítja meg.

3.4. A szolgáltatás mennyiségének megállapítása

Vízmérés, vízmérő hitelesítés

A bekötési vízmérő a bekötővezeték végpontjára telepített eszköz, amely az ingatlanra vonatkozó teljes vízhasználatot méri. A vízmérők a kötelező hitelesítésű mérőeszközök körébe tartoznak, kötelező hitelesítésüket a Országos Mérésügyi Hivatal végzi.

A vízmérők hitelesítési érvényességének időtartama:

- bekötési vízmérő 4 év
- mellékvízmérő 8 év

A bekötési vízmérő a szolgáltató tulajdona, aki egyben annak újrahitelesítéséért is felelős. A bekötési vízmérők cseréjét a Szolgáltató tervezetten, folyamatosan végzi. A vízmérő cseréket a szolgáltató csere munkalappal dokumentálja, és a munka elvégzését igazolva a felhasználóval aláírat.

A munkalap tartalmazza:

- a felhasználó és a felhasználási hely adatait;
- a ki-, ill. beszerelt vízmérő adatait; (típus, gyári szám,átmérő, hitelesítés vagy kalibrálási dátum)
- a lecserélt és felszerelt vízmérő kiszereésvédő plomba gyári számát;
- a fogyasztás mérő cseréjének az okát;
- a csere dátumát;
- a lecserélt és felszerelt vízmérőt védő plomba számát;
- a Felhasználó vagy képviselőjének, illetve a vízmű-szolgáltató képviselőjének olvasható nevét aláírását.

Azon Felhasználót, akit vízmérő csere időpontjában nem találunk otthon az új csere időpontjáról a Szolgáltató tértivevényes levélben értesíti ki, úgy hogy tájékoztatja az időpont-egyeztetés lehetőségéről.



Amennyiben a Szolgáltató a Felhasználó hibájából nem tudja a vízmérő cserét elvégezni - nem fér hozzá a mérőhelyhez, és írásban igazoltan kétszer felszólította a felhasználót, – a szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti.

A mellékvízmérő hitelesítése a mellékmérő tulajdonosát, vagy a felhasználót terheli. Amennyiben ezzel a költségek megelőlegezése mellett a szolgáltatót bízza meg, úgy a szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg. A hitelesítési határidő lejártát megelőzően a Szolgáltató levélben felhívja a figyelmét a mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználóknak, hogy gondoskodjanak a mellékvízmérők cseréjéről. Amennyiben a cserét elmulasztja, a Szolgáltató a szerződést 15 napos határidővel felmondhatja.

Vízmérő olvasás

A bekötési vízmérő olvasását a Szolgáltató évente egyszer végzi. A Felhasználókat erről honlapján, valamint a köztes leolvasások alkalmával írásban értesíti 5 napos időtartam megjelölésével. Amennyiben a vízmérő olvasó a jelzett időpontba nem tudta rögzíteni a mérőállást értesítést hagy. Az értesítés alapján lehetőség van vízmérő bediktálására, amely esetben a mérőálláson kívül a vízmérő gyári számát is közölni kell, illetve új megjelölt időpontban a vízmérő olvasó megkísérli a leolvasást. Az értesítőben megadott telefonszámon lehetőség van időpont-egyeztetésre.

Ha várhatóan az éves egyszeri, a vízmű szolgáltató vízmérő olvasása sikertelen, tértivevényes levélben vagy egyéb igazolható módon, az időpont-egyeztetés lehetőségének közlésével, megjelöl két napot, amely az értesítés dátumától 8 nappal későbbre kell esni.

3.5. Tűzcsapokon és közkifolyókon történő vízvétel szabályai

- A közkifolyók vizét a közműves vízellátásba be nem kötött, vagy ivóvíz szolgáltatás felfüggesztése alatt álló ingatlanok lakói vehetik rendszeresen igénybe.

- A szolgáltató és az illetékes polgármesteri hivatal hozzájárulása szükséges a közkifolyók nem háztartási célú vízszükséglet felhasználásához. Az ivóvíz-törzshálózatról történő közterületi vízvétel az önkormányzat vízfogyasztásának minősül, a díjat a települési önkormányzat fizeti.

- Mennyiségmérő hiányában átalánnyal vagy műszaki számítással állapítja meg a szolgáltató az elfogyasztott víz mennyiségét.

- Tűzcsapról történő vízvétel csak a szolgáltató hozzájárulásával történhet a Katasztrófavédelem előzetes hozzájárulásával, és csak víziközmű szolgáltatáshoz,

mérőállvány felszerelésével. Ilyen esetnek minősül a víziközmű által megbízott külső vállalkozó által végzett szennyvízhálózat mosáshoz vételezett vízvételezés.

3.6. Víz-, és csatornadíj elszámolás alapja

A víz-, és csatornadíj elszámolási alapja a fogyasztott víz, illetve az elvezetett szennyvíz mennyisége.

- Ivóvízellátás esetében az elszámolás a bekötési vízmérő mérési adatain alapul.
- A bekötési vízmérő és a mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított különbözetet a bekötési vízmérő szerinti felhasználó fizeti meg a szolgáltatónak.
- Szennyvízelvezetés és tisztítás esetében az elszámolás a szennyvízelvezetési helyről a szennyvízelvezető víziközműbe kerülő szennyvíz mért mennyiségén alapul. A szennyvízmennyiség mérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a fogyasztónak kell gondoskodnia. Mérés hiányában az elszámolásnál a bekötési vízmérő szerint mért ivóvízmennyiség és a más vízi létesítményből származó vízmennyiség összesített mennyiségét kell figyelembe venni. A más vízi létesítményből származó vízmennyiséget hiteles vízmérő berendezéssel kell megmérni, és annak mérési adatait a szolgáltató rendelkezésére kell bocsátani
- A mérés kialakítása ellenőrzésének, valamint a mérőállás ellenőrzésének lehetőségét a víziközmű-szolgáltató részére biztosítani kell.
- Az elkülönítetten mért vízhasználatokat – ha a jogszabály eltérően nem rendelkezik, és a fogyasztói hely egyúttal szennyvízelvezetési hely is - az adott helyen számlázott vízmennyiség alapulvételével állapítja meg a szolgáltató.
 - Amennyiben az elszámolás alapjául szolgáló bekötési vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a fogyasztott víz mennyiségét a megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás napjának elfogadott határnapot megelőző legutolsó leolvasás napjától eltelt napok számának szorzataként kell megállapítani.
 - Az éves rendszeres leolvasás alkalmával észlelt 12 havi átlagfogyasztás másfélszeresét meghaladó fogyasztásról a szolgáltató tájékoztatja a felhasználót a leolvasással egyidejűleg. A tájékoztatás tényét a felhasználó aláírásával igazolja. Az időszakos leolvasás alkalmával a 2 havi átlagfogyasztás 2x-esét meghaladó fogyasztásnál is a fentiek szerint jár el a szolgáltató.
 - A házi vízvezeték – a fogyasztó által nem ellenőrizhető vagy nem karbantartható helyen történő – rejtett meghibásodása esetén a vízfogyasztást az árjogszabályok szerinti átalány alapján kell



megállapítani. A rejtett hiba tényét a felhasználónak kell bizonyítania, ezért a felhasználó úgy jár el helyesen, ha a hiba feltárását követően értesíti a szolgáltatót, melynek képviselője a helyszínen jegyzőkönyvet vesz fel.

A Szolgáltató a nyilvántartásában lévő fogyasztásmérőket

- rendszeres leolvasást a szolgáltató évente egyszer, a felhasználó tájékoztatása mellett végez. Ezen felül időszakos leolvasást végez az alábbiak szerint:
- lakossági felhasználó esetében 2 havonta,
- nem lakossági felhasználó esetében havonta olvassa le előzetes értesítés nélkül.

A lakossági fogyasztásmérők olvasása

- Sátoraljaújhely-Sárospatak területén minden évben-márciusban kezdődik, majd azt követően minden páratlan hónapban, /Évente 5 olvasás történik, januárban a téli hideg miatt nincs vízóraolvasás./
- A többi településen februárban kezdődik, majd azt követően minden páros hónapban. /Évente 6 olvasás történik/

A vízmérő leolvasását a szolgáltató, a társasházak közös képviselői vagy szövetkezeti lakások megbízottjai végzik. A szolgáltató ezt a feladatot az általa alkalmazott vízóra olvasókkal oldja meg Psion olvasóval. Azon lakóközösségeknél, ahol az olvasást nem a szolgáltató végzi, leolvasó lista kerül kibocsátásra a megbízottak részére.

Amennyiben a Szolgáltató a vízmérő órát valami oknál fogva nem tudja leolvasni, értesítést hagy a felhasználónál, hogy a mérőállást mely időpontig tudja bejelenteni a megadott telefonszámon, vagy személyesen az ügyfélszolgálaton. Amennyiben a mérőállás mégsem kerül megadásra, a szolgáltató átlagfogyasztás alapján állítja ki a számlát.

A társasházak közös képviselőinek ellenőrzési igény esetén leolvasó listát biztosít a Szolgáltató, ebben az esetben a közös képviselő végzi az adatok begyűjtését.

Kiugróan magas vízfogyasztás alkalmával a szolgáltató ellenőrző olvasással bizonyosodik meg az olvasás helyességéről, és erről a fogyasztót is tájékoztatja.

Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál:

- az a szennyvízmennyiség, ami a vízügyi hatóság engedélye alapján önálló szennyvízelhelyező műbe vagy befogadóban nyert elhelyezést.
- az a szennyvízmennyiség, amelynek a szennyvízelvezető műbe vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes hatóság megtiltotta, és elhelyezését a fogyasztó igazolta.



- az a vízmennyiség, amely az ivóvízvezeték meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott.
- a szolgáltató hozzájárulása szerint telepített mellékvízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat.

3.7. Számlázás

A 58/2013.(II.27.)sz. Korm.rendelet. értelmében, a Szolgáltató a szolgáltatás díjáról szolgáltatási helyenként és időszakonként – az általános forgalmi adóról szóló törvény előírásainak, illetőleg az árjogszabályoknak megfelelő – számlát bocsát ki, melyet a fogyasztó a szerződésben meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.

A szolgáltató 2 havonta végszámlát bocsát ki a lakossági felhasználók felé a vízóra olvasáskor rögzített felhasználásokról. Egy évben öt olvasási számla készül.

A hatodik számla az éves fogyasztás figyelembevételével arányosítással készül december 31-re. Az előző olvasástól december 31-ig eltelt napokra átlagfogyasztás kerül megállapításra.

Sátoraljaújhely és Sárospatak lakossági felhasználói felé a 6. számla a novemberi olvasástól december 31-ig terjedő időszakra önálló számlaként kerül kibocsátásra, míg a többi települések felhasználói a decemberi tényleges olvasott mennyiségről, és a hátralévő napok átlagfogyasztását is tartalmazó számlát kapnak kézhez.

Több önkormányzat illetékességi területein azon felhasználók felé, akiknél a 2 havi fogyasztás vízfelhasználás esetén a 20 m^3 -t, víz- és szennyvízfogyasztás esetén, együttesen a 10 m^3 -t meghaladja az olvasást megelőző hónapban részszámla kerül kibocsátásra.

A Szolgáltató a részszámlákban kiszámlázott víz-, és szennyvízmennyiséget az elszámoláskor visszavonja. Amennyiben a végszámlázásnál a mért mennyiség kevesebb, mint a már kiszámlázott részfogyasztás, a szolgáltató a következőképpen jár el a visszajáró összeg tekintetében:

- tartozás esetén betudja a tartozás összegébe,
- amennyiben nincs tartozása és az összeg az 1.000.- Ft-ot meghaladja, a felhasználó kérheti annak visszafizetését. A szolgáltató a 2.000.- Ft feletti összeget automatikusan visszafizeti a felhasználónak a fentiek fennállása esetén.

Rész számla kerül kibocsátásra Sátoraljaújhely, Pácin, Ricse, Nagyrozvág, Tiszakarád, Cigánd, Pálháza és Füžérradvány településeken.



Ha a bekötési vízmérőhöz mellékvízmérők csatlakoznak, a mellékmérők fogyasztását a fővízmérő órából visszavonja a szolgáltató. A főmérő és a nyilvántartott mellékvízmérők fogyasztási különbözete a bekötési vízmérő felhasználójára kerül kiszámlázásra.

Évközi árváltozás, vagy törvény változás esetén a két óraolvasási időszakban fogyasztott mennyiség a fogyasztási napok arányában megosztásra kerül.

Felhasználóváltás esetén a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában az ügyintéző a megadott óraállás alapján végszámlát készít. Amennyiben a felhasználó számára visszatérítés jár azt azonnal, vagy legkésőbb 15 napon belül a felhasználó részére visszafizeti.

Árváltozás esetén a szolgáltatásért fizetendő díjat a felhasznált mennyiség időarányos meghatározásával kell megállapítani és számlázni.

Közületi felhasználók felé a havi rendszerességgel számla kerül kiállításra a felhasznált mennyiség alapján.

Ha a felhasználó fizetési kötelezettségét nem határidőre teljesíti a szolgáltató jogosult 8 % késedelmi kamat felszámítására, valamint a díjbehajtás érdekében felmerült költségeinek a megtérítésére.

3.8. Számla továbbítás

A Szolgáltató számláinak nyomtatása és postázása kétféle módon történik.

Lakossági felhasználók esetében:

- az olvasott fogyasztásról készült számlákat a Magyar Posta Zrt Elektronikus részlege kapja meg digitális formátumban a szolgáltatótól, melyet feldolgoz, próbaszerűen ellenőrizteti a szolgáltatóval, majd nyomtatja, borítékolja és továbbítja a Felhasználóknak.
- a jóváíró számlák nyomtatását és borítékolását a Szolgáltató maga végzi, majd postai úton továbbítja

Nem lakossági fogyasztók esetében:

- a több fogyasztási hellyel rendelkező felhasználók esetében a több oldalas számla nyomtatását és borítékolását a Szolgáltató maga végzi, és postai úton továbbítja felhasználó felé,
- az egy oldalas számlákat a Magyar Posta Zrt Elektronikus részlege kapja ugyan úgy, mint a lakossági felhasználók esetén, nyomtatja, borítékolja és továbbítja a Felhasználónak.



3.9. Számla kiegyenlítése

A Felhasználó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó fizetési kötelezettségre nincs halasztó hatálya.

A Szolgáltató az alábbi számla kiegyenlítési, fizetési lehetőséget biztosítja a Felhasználóknak:

- a.) készpénz átutalási megbízással történő kiegyenlítés, (a számlához csatolt csekken)
- b.) csoportos beszedési megbízással történő kiegyenlítés (a felhasználó a számla vezető bankjának megbízást ad)
- c.) átutalással történő kiegyenlítés
- d.) pénztárban történő kiegyenlítés (ügyfélszolgálati irodában, pénztári bizonylat ellenében)
- e.) azonnali beszedési megbízással (nem lakossági fogyasztók esetében, felhatalmazó levél alapján)

3.10. Kintlévőségek kezelése

A szolgáltató minden számlában tájékoztatja a felhasználót a fennálló tartozásáról. Ha felhasználó ennek ellenére nem tesz semmit a tartozása rendezése érdekében, akkor fizetési felszólítással hívja rá fel a figyelmét. Ha a felhasználó erre sem reagál, a szolgáltató tértivevényes fizetési felszólítót küld, vagy saját dolgozó által személyes megkeresést kezdeményez.

A felszólító, valamint a sikeres személyes megkeresés alkalmával a Felhasználót tájékoztatja a Szolgáltató a fizetés elmaradásának következményeivel:

- fizetési meghagyás kibocsátása
- jogerős fizetési meghagyás esetén végrehajtás foganatosítása
- mellékszolgáltatási szerződés felmondása
- szolgáltatás korlátozása, ill. szüneteltetése (ha 20 l/fő/nap vízmennyiség , négy emeletnél nem nagyobb épületeknél, vagy négy emeletenként 150 m-en belül közkifolyóról, tűzcsapról, szállított vízből biztosított)
- nem lakossági fogyasztó esetében a szolgáltatási szerződés felmondása, a szolgáltatás szüneteltetése mellett. Felszámolási eljárás kezdeményezése.

A díjhátralék behajtása érdekében felmerült költségek a Felhasználót terhelik.



3.11. Adósság rendezés

A díjhátralékot felhalmozó, rászoruló Felhasználóknak a Szolgáltató fizetési könnyítésként részletfizetési kedvezményt biztosít az alábbi feltételekkel:

- a tartozás nagyságától függően, maximum 6 havi részlet biztosításával
- rendkívül magas tartozás, valamint nagyon kevés jövedelem esetén ettől eltérő megállapodás is létrejöhet a Felhasználóval.
- felhívja a felhasználó figyelmét arra, hogy tartozását az Önkormányzat megkeresésével adósság rendezési program keretén belül, vagy a további tartozás elkerülése érdekében lakhatási támogatás igénybevételével rendezheti.

A részletfizetés biztosítása mellett az ügyfélszolgálat dolgozói tájékoztatást adnak az Önkormányzattól igényelhető támogatási formákról és a szükséges igazolásokat kiadják a Felhasználóknak.



IV. AZ ÜGYFELEKKEL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁS, PANASZKEZELÉS

A Szolgáltató az ügyfelekkel történő személyes kapcsolat létesítésére ügyfélszolgálati irodát tart fent központi telephelyén. A központi ügyfélszolgálaton kívül még Sárospatak és Cigánd településeken kialakított ügyfélszolgálati irodában fogadja az ügyfeleket bármilyen, a szolgáltatással kapcsolatos észrevétel, panasz, felvilágosítás, illetve információ kérés esetén. A nyitvatartási időt a 2. sz. melléklet tartalmazza.

Az ügyfelek észrevételeikkel, reklamációjukkal, megkereséseikkel az alábbi módon fordulhatnak a Szolgáltatóhoz:

- személyesen
- írásban
- telefonon
- faxon
- email-ben

Az ügyfélszolgálati irodák az alábbi esetekben tudnak eljárni:

- ügyfelek fogadása
- telefonos ügyintézés
- óraállás bejelentés rögzítése
- reklamáció, panasz
- bekötéssel kapcsolatos tájékoztatás, nyomtatvány átadás-átvétel
- szolgáltatási szerződéskötés,
- felhasználási hely átírása
- felhasználó változás átírása
- végszámla készítés
- igazolások készítése
- részletfizetési megállapodások kötése
- készpénzes befizetés átvétele
- felszólítókkal kapcsolatos kérdések tisztázása

A szóbeli panasz a lehetőséghez mérten helyben elintézésre kerül. Amennyiben azonnali intézkedés nem lehetséges az ügyintéző a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melynek 1 példányát átadja a felhasználónak. A jegyzőkönyv alapján az ügyintézés az írásban beadott kérelmeknek megfelelően történik.

A Szolgáltatónak a panaszokat a beérkezéstől számított 30 napon belül kell kivizsgálnia, és az írásban történő válaszadást ezen időn belül kell megtennie.

Ha az ügyfél megítélése szerint a Szolgáltató nem megfelelő módon intézte panaszát, jogorvoslatért a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, ill. a területi Kereskedelmi és Iparkamara Békéltető Testületéhez fordulhat.



Hibabejelentés az ügyfélszolgálaton kívül az éjjel-nappal hívható diszpécseri szolgálatnál is történhet a fent megadott telefonszámon.

Amennyiben a Felhasználó és a Szolgáltató az ügyintézés során nem tudnak megegyezni, a felhasználó panaszával az alábbi hatósághoz, illetve békéltető testülethez fordulhat jogorvoslatért.

BAZ megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

Címe: 3526, Miskolc, Blaskovics u. 24.

Postacíme: 3501 Miskolc, Pf: 589

Tel.: 46/506-071

Fax: 46/506-072

BAZ. Megyei Békéltető Testület BAZ m. Kereskedelmi és Iparkamara

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Tel.: 46/501-090

Fax: 46/501-099

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Címe: 1081 Budapest, II. János Pál pápa ter 7.

Postacím: 1444 Budapest, Pf: 247

Telefonszám: 459-77-40

E-mail: eh@eh.gov.hu



V. FELHASZNÁLÓ ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁSI RENDJE

A Szolgáltató tevékenysége során szem előtt tartva az 1997. évi CLV. Tv. Rendelkezéseit megfelelő tájékoztatást kíván biztosítani Felhasználóinak. A közérdekű információk megismertetéséhez különböző kiadványokat juttat el a felhasználókhoz. A helyi újságokban, médiában, továbbá honlapján teszi közzé az aktuális információkat, valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában kerül kifüggesztésre a Felhasználók számára fontos tájékoztatás.

VI. ADATVÉDELEM

„A Szolgáltató a felhasználó személyes adatait a Polgári Törvénykönyv, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetőleg a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (Vksztv.) alapján kezeli.

A Szolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfelel az Üzletszabályzat 3. sz. mellékletében szereplő adatvédelmi tájékoztatóban meghatározott követelményeknek.

A felhasználó a közüzemi szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy a 3. sz számú mellékletben foglalt adatvédelmi tájékoztatót megismerte, és elfogadja. A szolgáltatási jogviszony megszűnésétől számított 5 év elteltével a víziközmű-szolgáltató a személyes adatokat törli a nyilvántartásából.

A felhasználó a közüzemi szerződésben foglalt nyilatkozatban járul hozzá ahhoz, hogy személyes adatait a Szolgáltató adatkezelésre harmadik személynek díjbeszedési intézkedések foganatosítása (számlák előállítás, fizetésre felszólító, késedelmi kamat-, illetve egyenlegközlő levelek előállítása, elkülönített vízhasználó fogyasztásának megállapítása, stb.) fogyasztói elégedettség-vizsgálat, valamint fogyasztási adatok gyűjtése céljából átadhassa.

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

A Szolgáltató a felhasználó személyes adatait csak a közüzemi szerződés teljesítése, kintlévőségének kezelése kapcsán használja fel. A felhasználó a közüzemi szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez.

A megadott adatok kezelésének célja a Felhasználók azonosítása, valamint a Felhasználóval való kapcsolattartás.

A felhasználó személyes adatai a szolgáltatás igénybevételenek megszüntetésekor kikerülnek a nyilvántartásból és archiválásra kerülnek.



Az adatokhoz az adatkezelő által megbízott munkavállalók férnek hozzá, akiknek a tevékenységük ellátásához szükséges és akik az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségekkel tisztában vannak

Személyes adatokat harmadik személyeknek csak törvényben előírt kötelező adattovábbítás és a Felhasználó által írásban meghatalmazott személy részére ad át a Társaság.

**1. sz. melléklet****Víziközmű rendszerek:****43 települési rendszer**

Sátoraljaújhely város
Mikóháza község
Alsóregmec
Felsőregmec
Vilyvitány
Pálháza
Kovácsvágás
Vágáshuta
Bózsva
Füzérkajata
Füzér
Filkeháza
Füzérradvány
Hollóháza
Kéked
Füzérkomlós
Nyiri
Pusztafalu
Sárospatak
Hercegkút
Makkoshotyka
Kenézlő
Viss
Zalkod
Vajdáccka
Bodroghalom
Györgytarló
Ricse
Révleányvár
Zemplénagárd
Dámóc
Lácacséke
Semjén
Kisrozvággy
Nagyrozvággy
Pácin
Karcsa
Karos
Cigánd
Tizacsermely
Alsóberecki
Felsőberecki
Tizakarád

2 települési rendszer

Kishuta
Nagyhuta

Bodrogolaszi
Sárazsádány

3 települési rendszer

Olaszliszka
Tolcsva
Vámosújfaló

Önálló települések:

Zsujta
Erdőhorváti
Háromhuta
Regéc
Komlóska



Szennyvízágtazati rendszerek

Sátoraljaújhelyi rendszer

Sátoraljaújhely
Alsóregmec
Mikóháza

Sárospataki rendszer

Sárospatak
Hercegkút
Makkoshotyka
Bodrogolaszi
Sárazsadány
Vámosújfaló
Olaszliszka
Tolcsva
Erdőhorváti
Háromhuta
Komlóska

Pálházai rendszer

Pálháza
Filkeháza
Füzér
Füzérkajata
Bózsva
Nyiri
Füzérradvány
Füzérkomlós
Kishuta
Nagyhuta
Pusztafalu

Kenézlői rendszer

Kenézlő
Viss
Zalkod
Györgytarló

Cigándi rendszer

Cigánd
Pácin
Tiszakarád

Ricsei rendszer

Ricse
Nagyrozvágý

Önálló település

Zsujta

**2.sz. melléklet****ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK NYITVATÁRTÁSA**

Megnevezés	Cím	Nyitvatartási idő	
Központi ügyfélszolgálat	Sátoraljaújhely, Kazinczy u. 24.	h-k	8:00-15:00 h
		sz	8:00-20:00 h
		cs	8:00-15:00 h
		p	8:00-12:00 h
Kirendeltségi ügyfélszolgálat	Sárospatak, Wesselényi u. 21/A.	h-cs	8:00-15:00 h
		p	8:00-13:00 h
Kirendeltségi ügyfélszolgálat	Cigánd, Fő u. 40.	cs	9:00-12:00 h