



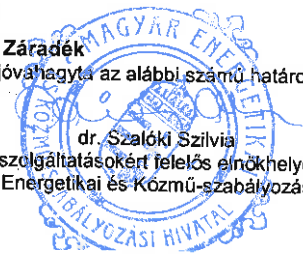
A KAVÍZ Kaposvári Víz- és Csatornamű Kft.

ÜZLETSZABÁLYZATA 2016.

Záradék
A Hivatal a jelen Üzletszabályzatot jóváhagyta az alábbi számú határozatával.
Határozatszám: 4401/2016.

Budapest, 2016. szeptember 09.

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



Tartalomjegyzék

TARTALOMJEGYZÉK	1
JÓVÁHAGYÁSOK, MÓDOSÍTÁSOK	6
AZ ALAPTEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁVAL KAPCSOLATOS ÉSZREVÉTELEK, KÉRDÉSEK, HIBABEJELENTÉSEK MEGTEHETŐK.....	7
KAVÍZ KAPOSVÁRI VÍZ- ÉS CSATORNAMŰ KFT. ÜZLETSZABÁLYZATA	8
I. BEVEZETÉS.....	8
1.1 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ELKÉSZÍTÉSÉNEK CÉLJAI	8
1.2 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA, ÉRVÉNYSÉGI KÖRE.....	8
1.3 A KAVÍZ KAPOSVÁRI VÍZ- ÉS CSATORNAMŰ KFT. ÁLTAL VÉGZETT SZOLGÁLTATÁSOK TEVÉKENYSÉGEK FELSOROLÁSA (TEÁOR SZERINT)	9
1.4 A KAVÍZ KFT. MŰKÖDÉSI TERÜLETE	9
1.5 RÖVIDÍTÉSEK.....	9
1.6 ÜZLETSZABÁLYZATTÓL VALÓ ELTÉRÉS SZABÁLYAI	9
II. AZ ÜZEMELTETÉS ÁLTALÁNOS ISMERTETÉSE	10
2.1 VÍZIKÖZMŰVEK ÜZEMELTETÉSÉNEK JOGSZABÁLYI HÁTTERE, ALAPDOKUMENTUMAI	10
2.2 VÍZELLÁTÁS	10
2.3 SZENNYVÍZELVEZETÉS	10
2.4 SZENNYVÍZTISZTÍTÁS	11
2.5 KÖRNYEZETVÉDELEM.....	11
III. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE.....	11
3.1 KÖZMŰ-ÉRDEKELTSÉGI ÉS VÍZIKÖZMŰ-FEJLESZTÉSI HOZZÁJÁRULÁS	11
3.1.1 Közmű-érdekeltségi hozzájárulás megfizetése	11
3.1.2 Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás.....	12
3.2 IVÓVÍZ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYLÉSE	12
3.2.1 Ivóvíz törzshálózat létesítése (hálózatbővítés)	12
3.2.2 Felhasználói vízbekötés létesítése	13
3.3 ELKÜLÖNÍTETT FOGYASZTÁS (MELLÉKMÉRŐ) MÉRÉSÉNEK IGÉNYLÉSE.....	14
3.3.1 Első nyilvántartásba vétel.....	14
3.3.2 Szerződés felbontás esetén új nyilvántartásba vétel.....	14
3.4 100%-OS „AKKREDITÁLT” MELLÉKMÉRŐSÍTETT FŐMÉRŐK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, MEGÚJÍTÁSA	14
3.4.1 Első nyilvántartásba vétel.....	14
3.4.2 Megszűnés esetén, újra nyilvántartásba vétel	14
3.4.3 Akkreditáció műszaki felülvizsgálata a fogyasztó kérésére.....	14
3.5 LOC SOLÁSI KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELE, MELLÉKMÉRŐ BEÉPÍTÉSÉRE VONATKOZÓ IGÉNY.....	14
3.5.1 Locsolási mellékvízmérőt felszerelése.....	14
3.5.2 A külön rendeletek szerint megállapított locsolási kedvezmény igénybevétele	15
3.6 ELŐREFIZETŐS VÍZMÉRŐ IGÉNYLÉSE	16
3.7 SZENNYVÍZ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYLÉSE	16
3.7.1 Szennyvízhálózat-bővítés	16
3.7.2 Felhasználói szennyvízbekötés létesítése.....	16
3.7.3 Házi szennyvízáttemelők átvétele	17
3.8 MŰSZAKI INFORMÁCIÓ NYÚJTÁSA	18
IV. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS.....	18
4.1 A KÖZMŰSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSKÖTÉS ALAPFELTÉTELEI	18
4.1.1 A Szolgáltató által történő elutasítás esetei	18
4.2 SZERZŐDÉS TARTALMA.....	18
4.2.1 Kötelezően kezelt adatok (a felhasználók és azonosító adataik)	18
4.2.2 A felhasználó jóváhagyásával kezelhető adatok	19
4.2.3 Kötelező dokumentumok.....	19
4.2.4 Szerződés további kötelező elemei.....	19
4.3 SZOLGÁLTATÁSI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE	20
4.4 AZ ELKÜLÖNÍTETT VÍZHASZNÁLÓRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK.....	20

4.5 SZOLGÁLTATÁSI JOGVISZONY MEGSZŰNÉSE	21
4.6 SZOLGÁLTATÁSI JOGVISZONY FELHASZNÁLÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT MEGSZŰNTETÉSE.....	21
4.7 SZOLGÁLTATÁSI JOGVISZONY SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT MEGSZŰNTETÉSE	21
4.7.1. A közszolgáltatási szerződést a Szolgáltató azonnali hatállyal felmondhatja, ha	21
4.7.2. A közszolgáltatási szerződés megszüntetése Szolgáltató részéről történő rendes felmondással.....	21
4.8 A FELHASZNÁLÓ SZEMÉLYÉBEN VALÓ VÁLTOZÁS SZABÁLYAI	22
4.9 ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ASZF)	22
4.10 ADATVÉDELEM	22
4.11 SZERZŐDÉSSZEGÉS, SZABÁLYTALAN KÖZMŰHASZNÁLAT	22
4.12 A SZERZŐDÉSSZEGŐ FELHASZNÁLÓ ESETÉN AZ ELŐZETES EGYEZTETÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	24
V. VÍZ- ÉS SZENNYVÍZMENNYISÉG MÉRÉS	24
5.1 VÍZMÉRÉS	24
5.2 SZENNYVÍZMENNYISÉG-MÉRÉS	25
VI. VÍZMÉRŐ LEOLVASÁS	25
6.1 LEOLVASÁSI GYAKORISÁG	25
6.2 BEKÖTÉSI VÍZMÉRŐK – IDŐSZAKOS LEOLVASÁSOK.....	25
6.3 BEKÖTÉSI VÍZMÉRŐK – KÖTELEZŐ LEOLVASÁSOK.....	26
6.4 MELLÉKMÉRŐS FŐMÉRŐK (BEKÖTÉSI VÍZMÉRŐK) ÉS MELLÉKMÉRŐK – ELKÜLÖNÍTETT FELHASZNÁLÓI HELYEK (MELLÉKMÉRŐK)	28
6.5 ÁTLAGTÓL ELTÉRŐ FOGYASZTÁS ESETEI, VÉLT HIBA ESETÉN TEENDŐK.....	28
6.6 A FELHASZNÁLÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	29
6.7 LAKATLAN INGATLANOK BEJELENTÉSE	29
6.8 A FELHASZNÁLÓ ÁLTAL TELJESÍTENDŐ RENDSZERES LEOLVASÁS ÉS BEJELENTÉS SZABÁLYAI	29
VII. SZÁMLÁZÁS	29
VIII. ELSZÁMOLÁS	30
8.1 BEKÖTÉSI MÉRŐK	30
8.2 ELKÜLÖNÍTETT VÍZHASZNÁLÓK	30
8.3 MELLÉKMÉRŐS FŐMÉRŐK (TÁRSASHÁZ/LAKÁSSZÖVETKEZET/TULAJDONKÖZÖSSÉG)	31
8.3.1 100%-ban mellékmérősített (nem akkreditált) mellékmérős főmérők esetén.....	31
8.3.2 100%-ban mellékmérősített (akkreditált) bekötési mérők.....	31
8.4 CSÓTÖRÉSEK KEZELÉSE (CSATORNÁBA NEM JUTOTT VÍZMENNYISÉG ELSZÁMOLÁSA)	32
8.4.1 Elszámolás – jóváírás – menete:.....	32
8.5 SZÁMLAKIFOGÁS, SZÁMLAMÓDOSÍTÁS	32
8.6 KÉSEDELMI KAMAT ALKALMAZÁSA	33
8.7 KÖTBÉR ALKALMAZÁSA	33
8.8 ELSZÁMOLÁS MEGHIBÁSODÁS, HIBÁS MÉRÉS ÉS MÉRÉSI EREDMÉNYEK HIÁNYA ESETÉN	33
8.8.1 Ellenőrző vizsgálat esetén	33
8.8.2 Hibás mérés.....	33
IX. FIZETÉSI MÓDOK, HATÁRIDŐK.....	34
9.1 HALASZTOTT FIZETÉS.....	34
9.2 RÉSZLETFIZETÉS	34
X. KINTLÉVŐSÉG	35
10.1. FIZETÉSI FELHÍVÁSOK.....	35
10.2. SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSE, KORLÁTOZÁSA	35
10.2.1. Lakossági egyéni felhasználók.....	35
10.2.2. Nem lakossági (közületi) felhasználók.....	36
10.3. MELLÉKSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA	36
10.4. JOGI ELJÁRÁS	36
10.5. KÖLTSÉGEK.....	36
10.5.1. Fizetési felhíváshoz kapcsolódó eljárási díj.....	36
10.5.2. Egyéb költségek.....	37
XI. SZOLGÁLTATÁS SZÜNTELTETÉSÉNEK FELTÉTELEI	37
XII. FOGYASZTÁSMÉRŐK HITELESÍTÉSE, KALIBRÁLÁSA ÉS CSERÉJE	38

12.1 ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	38
12.2 FOGYASZTÁSMÉRŐK CSERÉJE.....	38
12.2.1 Bekötési főmérők cseréje.....	38
12.2.2 Elkülönített vízhasználatot mérő mellékmérők első üzembe helyezése (locsolási mellékmérőt beleértve).....	39
12.2.3 Elkülönített vízhasználatot mérő mellékmérők cseréje (locsolási mellékmérőt beleértve).....	39
12.3 VÍZMÉRŐ RENDELLENES MŰKÖDÉSE.....	40
12.4 ELLENŐRZŐ VIZSGÁLAT.....	40
12.4.1 Bekötési főmérők.....	40
12.4.2 Elkülönített vízhasználó saját tulajdonában lévő mellékvízmérő.....	40
XIII. KARBANTARTÁS (A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL – HÁZI IVÓVÍZ- ÉS SZENNYVÍZHÁLÓZAT).....	40
XIV. ELLENŐRZÉS (SZOLGÁLTATÓI).....	41
14.1 TERVEZETT.....	41
14.2 RENDKÍVÜLI.....	41
14.3 FELHASZNÁLÓ KÉRÉSÉRE TÖRTÉNŐ ELLENŐRZÉS.....	41
14.4 SZERZŐDÉSKÖTÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ FELHASZNÁLÓHELY ELLENŐRZÉS.....	41
14.5 CSÓTÖRÉS ESETÉN.....	42
XV. ÜZEMZAVAR (RENDKÍVÜLI, ELŐRE NEM TERVEZETT MEGHIBÁSODÁS A VÍZIKÖZMŰ HÁLÓZATON).....	42
XVI. TERVEZETT KARBANTARTÁS (ELŐRE TERVEZETT TEVÉKENYSÉGEK).....	42
XVII. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, PANASZKEZELÉS.....	42
17.1 SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT.....	42
17.2 TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT.....	43
17.3 DISZPÉCSER 24 ÓRÁS HIBABEJELENTÉS.....	43
17.4 ÜGYINTÉZÉS FELTÉTELEI, SZABÁLYAI.....	43
17.4.1 Ügyintézés minőségi követelményei.....	43
17.4.2 Beérkezett megkeresések dokumentálása.....	44
17.5 PANASZKEZELÉS.....	44
17.5.1 Panasznak nem minősülő megkeresések különösen.....	44
17.5.2 Panaszfelvételi hely.....	44
17.5.3 Panaszfelvételi lehetőségek.....	44
17.5.4 Panaszok dokumentálása.....	45
17.5.5 Panaszok kivizsgálása.....	45
17.5.6 Válaszadási határidők.....	45
17.5.7 Válaszadási határidő elmulasztásának következménye.....	45
17.5.8 Jogorvoslati lehetőségek.....	46
17.5.9 A felügyeleti szervek panaszkezelési hatáskörének részletezése.....	46
XVIII. KÖLCSÖNÖS ÉRTESÍTÉSEK RENDJE, HATÁRIDEJE, MÓDJA.....	46
18.1 ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	46
18.2 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLASZTHATÓ KÖZLÉSI MÓDOK.....	47
18.3 A FELHASZNÁLÓ, ELKÜLÖNÍTETT VÍZHASZNÁLÓ ÁLTALI ÉRTESÍTÉSEKRE, JOGNYILATKOZATOKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK.....	47
18.4 POSTAI KÉZBESÍTÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK.....	47
18.5 E-MAILBEN, ÉS FAXON TOVÁBBÍTOTT KÜLDEMÉNYEKRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK.....	48
18.6 A TUDOMÁSSZERZÉS VÉLELMEZETT NAPJA.....	48
XIX. VITARENDEZÉS, KÖLCSÖNÖS ÉRTESÍTÉSEK.....	49
19.1 VITARENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS ÉRTELMEZÉSI SZABÁLYOK.....	49
19.2 BÍRÓSÁGI KIKÖTÉSEK.....	49
19.3 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKSEL.....	49
XX. A SZOLGÁLTATÓ MUNKAVÁLLALÓINAK AZONOSÍTÁSA.....	49
XXI. ETIKAI KÓDEX.....	50
XXII. SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK FELEK.....	50
XXIII. MELLÉKLET(EK).....	50

23.1 FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK	52
<i>Ivóvíz szolgáltatással kapcsolatos fogalmak</i>	52
<i>Szennyvíz szolgáltatással kapcsolatos fogalmak</i>	53
<i>Szerződéssel kapcsolatos meghatározások:</i>	54
<i>Felhasználóval kapcsolatos meghatározások</i>	54
<i>Díjazás, elszámolás</i>	55
<i>Egyéb</i>	55
23.2 A KAVÍZ KFT. SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETE	57
23.3 ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)	59
23.4 SZERZŐDÉSMINTA	65
23.5 KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK FELSOROLÁSA	67
23.6 FOGYASZTÓI ÉRDEKKÉPVISELETEK.....	70
23.7 LEOLVASÁSI GYAKORISÁG	71
23.8 SZÁMLÁZÁSI GYAKORISÁG	73
23.9 VÍZMÉRŐCSERE KARTON	75
.....	75
23.10 SZÁMLÁN FELTÜNTETETT, ELÉRHETŐ FIZETÉSI MÓDOK TELEPÜLÉSENKÉNT	76
23.11 ÜGYFÉL FOGADÁSI CSATORNÁKON INTÉZHETŐ ÜGYEK MEGHATÁROZÁSA	78
23.12 SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK FELEK, ÉS A VELÜK ÉRVÉNYBEN LÉVŐ SZERZŐDÉSEK.....	80
23.13 A FELHASZNÁLÓ/ELKÜLÖNÍTETT VÍZHASZNÁLÓ, VALAMINT A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL FIZETENDŐ KÖTBÉR ESETEI, MÉRTÉKE	81
23.14 FELHASZNÁLÓ SZEMÉLYÉBEN BEKÖVETKEZŐ VÁLTOZÁS BEJELENTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK.....	83
23.15 ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ.....	84
23.16 AZ ALAPTEVÉKENYSÉGEN KÍVÜL – A FELHASZNÁLÓK IGÉNYE ALAPJÁN – KÜLÖN DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT TEVÉKENYSÉGEK	89

**Az alaptevékenység ellátásával
kapcsolatos észrevételek, kérdések,
hibabejelentések megtehetőek**

SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT – ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA

7400 Kaposvár, Áchim András utca 2.

Ügyintézés:

Hétfő-szerda: 8:30 – 14:30

Csütörtök: 8:00 – 20:00

Péntek: 8:30 – 14:30

TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

+36 (82) 528-580

+36 (82) 310-000

Ügyintézés:

Hétfő-szerda: 8:30 – 14:30

Csütörtök: 8:00 – 20:00

Péntek: 8:30 – 14:30

ELEKTRONIKUS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Web: www.kaviz.hu

ugyfelszolgalat@kaviz.hu

HIBABEJELENTÉS ÉJJEL-NAPPAL

+36 (82) 316-157

+36 (82) 528-580

+36 (82) 310-000

KAVÍZ Kaposvári Víz- és Csatornamű Kft. Üzletszabályzata

Bemutetés

1.1 Az Üzletszabályzat elkészítésének céljai

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX törvény 2012.07.01-től előírja a szolgáltatók Üzletszabályzat készítési kötelezettségét. A törvény hatálybalépése előtt a víziközmű-szolgáltatásban ezt nem írta elő törvény, vagy más jogszabály, de a felhasználók érdekeinek széles körű érvényesítése, az érdekelt felek – a felhasználók és a szolgáltató – közötti kapcsolatrendszer egyértelműsége, áttekinthetősége és szabályozottsága érdekében Társaságunk a törvényi kötelezés előtt is rendelkezett Üzletszabályzattal. Az Üzletszabályzat módosítása a 2015. évi CXIX. tv. valamint az 58/2013 (II. 27.) kormányrendelet 7. mellékletének betartásával készült.

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

- A Szolgáltató és a Felhasználó kapcsolatrendszerében minden felhasználó részére hozzáférhetővé és áttekinthetővé tegye a szolgáltatás részletes szabályainak megismerését, továbbá a mindenkori piaci viszonyokhoz alkalmazkodva korszerű, tiszta és környezetbarát technológiával biztosítsa a lakossági és közületi felhasználók ellátását.
- A felhasználói igényeinek *legmagasabb szintű* kielégítésére törekedve kényelmes és biztonságos szolgáltatás nyújtásával.
- A szolgáltatásra vonatkozó jogszabályokban történő könnyebb eligazodás segítése, illetve azoknak a szabályozott eljárásoknak az ismertetése, amelyek alapján a Szolgáltató tevékenységét folytatja, amennyiben az a Felhasználókat érinti.
- A Felhasználók tájékoztatásának segítése, a Szolgáltatói ügyintézés ellenőrzötté tétele az egyes Felhasználói bejelentések, ügyintéзések menetének, határidejének és a kapcsolódó előírásoknak a rögzítésével.
- A Felhasználók részére szükséges közérdekű információk, illetve a Szolgáltató és a Felhasználó kapcsolatrendszerében használt nyomtatványok alkalmazásának rögzítése.
- A Felhasználók szolgáltatással kapcsolatos kérdéseinek a szóbeli tájékoztatáson túl, írott formában – a szükséges részletezésben, jogszabályokkal alátámasztva – történő megválaszolás szabályainak rögzítése.
- A KAVÍZ Kaposvári Víz- és Csatornamű Kft. (a továbbiakban: KAVÍZ Kft. vagy Szolgáltató) integrált minőség-, környezet-irányítási és élelmiszerbiztonsági rendszere kiterjed a felhasználói kapcsolatok teljes körű szabályozására, s működtetésének célja a felhasználói elégedettség elnyerése.
- A KAVÍZ Kft. szerződéses kapcsolataiban az üzletszabályzatban foglaltakat érvényesíteni kell.

1.2 Az üzletszabályzat hatálya, érvényességi köre

Az Üzletszabályzat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyástól legfeljebb 3 év időtartamig érvényes.

Az Üzletszabályzat területi hatálya a KAVÍZ Kft. vízjogi üzemeltetési engedélyeiben meghatározott működési területére terjed ki.

Személyi hatálya a szolgáltatásait igénybe vevők körére, a Szolgáltatóval szerződéses kap-

csolatban állókra, valamint a Szolgáltatóra terjed ki.

A Szolgáltató mindenkor hatályos Üzletszabályzata hozzáférhető:

- a www.kaviz.hu internetes oldalon,
- a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában.

A Szolgáltató köteles az Üzletszabályzatot a hatályos jogszabályoknak megfelelően módosítani, amennyiben a Szolgáltató működését meghatározó jogszabályok változása az Üzletszabályzatban foglaltakra is kihat.

A Szolgáltató köteles a Felhasználókat a jogszabályváltozás miatt és az egyéb ok miatt végrehajtott módosításokról

- a www.kaviz.hu internetes oldalon történő közzététellel, valamint
- a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában történő kifüggesztés útján értesíteni.

A szolgáltató az üzletszabályzat módosításának jogát fenntartja, figyelembe véve a – 2013. évi V. törvény – a Polgári Törvénykönyv 6:103 §. továbbá 6:104 §. törvényhelyeit, melyek a tisztességtelen szerződési feltétel a fogyasztói szerződésekben és az egyes tisztességtelen kikötések a fogyasztói szerződésekben megnevezésű rendelkezéseket tartalmazza.

1.3 A KAVÍZ Kaposvári Vízfűtő- és Csatornamű Kft. által végzett szolgáltatások tevékenységek felsorolása (TEÁOR szerint)

- Főtevékenység:
Víztermelés, -kezelés, -ellátás
- Egyéb tevékenységek:

Szennyvíz gyűjtése, kezelése; Szennyezésmentesítés, egyéb hulladékkezelés; Folyadék szállítására szolgáló közmű építése; Vízi létesítmény építése; Egyéb, m.n.s. építés; Bontás; Építési terület előkészítése; Talajmintavétel, próbafúrás; Egyéb speciális szaképítés m.n.s.; Mérnöki tevékenység, műszaki tanácsadás; Műszaki vizsgálat, elemzés; M.n.s. egyéb szakmai, tudományos, műszaki tevékenység; Nem veszélyes hulladék kezelése, ártalmatlanítása; Víz-, gáz-, fűtés-, légkondicionáló-szerelés; Fémfelület-kezelés; Fémmegmunkálás; Víztermelés, -kezelés, -ellátás; Nem veszélyes hulladék gyűjtése; Használt eszköz bontása; Villanszerelés; Egyéb épületgépészeti szerelés; Közúti áruszállítás; Csővezetékes szállítás; Raktározás, tárolás; Építőipari gép kölcsönzése; Egyéb gép, tárgyi eszköz kölcsönzése; Általános épületkarítás; Egyéb épület-, ipari takarítás; Egyéb takarítás; Zöldterület-kezelés.

1.4 A KAVÍZ Kft. működési területe

A KAVÍZ Kft. működési területét a szolgáltatási ágazat megjelölésével a 2. számú melléklet mutatja be.

1.5 Rövidítések

Kaposvári Vízfűtő- és Csatornamű Kft.	KAVÍZ Kft. – víziközmű szolgáltató – Szolgáltató
Vksztv. vagy Törvény	a víziközmű-szolgáltatásról szóló, mindenkor hatályos 2011. évi CCIX. törvény és az azt módosító 2015. évi CXIX. tv.
Vhr. vagy Rendelet	a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény végrehajtásáról szóló, mindenkor hatályos 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet
ÁSZF	Általános Szerződési Feltételek
MKEH	Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal
MEKH	Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

1.6 Üzletszabályzattól való eltérés szabályai

Lakossági felhasználó esetében a felhasználó és a Szolgáltató a közszolgáltatási szerződéskötés megkötése során a jelen üzletszabályzatban rögzítettektől eltérő szerződéses feltételekben nem állapodhat meg.

A nem lakossági felhasználó esetében a nem lakossági szolgáltatási szerződés általános szerződési feltételeitől műszaki vagy pénzügyi-gazdasági, illetve jogi szempontok szerint indokolt esetben eltérően is megállapodhat.

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

II. Az üzemeltetés általános ismertetése

2.1 Víziközművek üzemeltetésének jogszabályi háttere, alapidokumentumai

A víziközművek üzemeltetésének jogszabályi követelményeit többek között a többször módosított 2011. évi CCIX. törvény, az 58/2013.(II. 27.) Korm. rendelet, a 201/2011. (X. 25.) Korm. rendelet és a 21/2002. (IV.25.) KöViM rendelet tartalmazzák

A víziközművek szakszerű és biztonságos üzemeltetésével kapcsolatos műszaki, technológiai, biztonságtechnikai, közegészségügyi, valamint környezet- és természetvédelmi előírásokat, továbbá az egyes tevékenységek gyakorlásának személyi feltételei ezen felül Üzemeltetési Szabályzatokban is rögzítésre kerültek. A KAVÍZ Kft. valamennyi általa üzemeltetett víziközműre rendelkezik vízjogi üzemeltetési engedéllyel és Üzemeltetési Szabályzattal, amelyeket az azokban foglalt előírások betartásával működtet.

2.2 Vízellátás

A 2. sz. mellékletben felsorolt települések (kivéve Zimány község) vízmű telepeit és a teljes elosztóhálózatot üzemeltetési szerződés keretein belül a KAVÍZ Kft. üzemelteti. A víziközművek tulajdonosai a települési önkormányzatok.

Kaposvár városban és környékén a vezetékes vízzel való ellátottság közel 100%-os.

A települések zömmel minden utcájában található ivóvízvezeték, kivéve azok egyes külterületi, zártkerti részeit.

A települések bel- és külterületén lévő fúrt kutakból a kitermelt ivóvíz a vízmű telepekre, majd onnan szükség szerint megfelelő vízkezelés (vas- és mangántalanítás, illetve ammóniamentesítés, valamint fertőtlenítés) után a hálózatba kerül. A vízellátó hálózat folyamatos rekonstrukcióját el kell végezni. A hálózat továbbépítésénél a körvezetékes rendszer kialakítására kell törekedni, az ágvezetéseket a pangó vizek elkerülése miatt – ahol lehetséges – meg kell szüntetni.

Az egyes vízműrendszerek részletes műszaki adatait a már említett Üzemeltetési Szabályzatok tartalmazzák.

2.3 Szennyvízelvezetés

A KAVÍZ Kaposvári Víz- és Csatornamű Kft. üzemeltetési területén elválasztott rendszerű, azaz külön szennyvíz és külön csapadékvíz-csatorna hálózat üzemel. A szennyvíz és csapadékcatorna hálózatok tulajdonosai a települési önkormányzatok. A szennyvízcsatorna hálózatot Társaságunk, a csapadékcatorna hálózatot a helyi Önkormányzat üzemelteti.

A szennyvízhálózat által összegyűjtött szennyvíz, települési végátemelők közbeiktatásával kerül a Kaposvári II-es számú szennyvíztisztító telepre, ahol megtörténik annak tisztítása.

Társaságunk üzemeltetési területét a 2. sz. melléklet szerinti települések alkotják. A nem csatornázott településrészekben a szennyvizet a lakók elszikkasztják, vagy zárt szennyvíztározó medencékben gyűjtik, és onnan szippantó-kocsikkal szállítatják azt el. A szippantott

szennyvizek fogadása, és előkezelése a Kaposvári I.-es számú Szennyvíztisztító telep szippantott szennyvíz előkezelő műtárgynál történik.

A szennyvíz beszállítók részére megszabott köbméterenkénti ürítési díjat a Kaposvár Megyei Jogú Város Közgyűlése határozza meg.

Azokon a helyeken, ahol a tulajdonosoknak lehetőségük van rákötni a meglévő csatornarendszerre, de ezt nem teszik meg, az elfogyasztott vízmennyiség és a számlával igazolt szippantott szennyvíz mennyisége közötti vízmennyiségre az Önkormányzat felé talajterhelési díjat kötelesek fizetni a vonatkozó jogszabályok szerint.

2.4 Szennyvíztisztítás

Kaposvári II.-es számú Szennyvíztisztító Telep:

A Kaposvári II. sz. Szennyvíztisztító Telep fogadja Kaposvár város és a csatlakozó települések szennyvizeit. A keletkező szennyvizek jellegüket tekintve kommunális, ipari előkezelt illetve szippantott szennyvíz.

A II. sz. Szennyvíztisztító Telepen a beérkező szennyvíz mechanikai előtisztításon esik át (rács, homokfogó, dobszűrő, előülepítő), ezt követően biológiai tisztítás történik sorba kapcsolt eleveniszapos reaktorterekben.

A tisztítási folyamat során keletkező iszapok kezelést követően Biogáz üzemben energetikai célú hasznosítása történik, illetve mezőgazdasági területeken kerülnek elhelyezésre.

Jutai és Nagybajomi Szennyvíztisztító Telep:

A szennyvíztisztító telepen történik a településen keletkező és elvezetésre kerülő szennyvíz tisztítása. A tisztítótelepen alkalmazott tisztítási technológia, szakaszos betáplálású (SBR rendszerű), eleveniszapos tisztítás nitrifikációval, denitrifikációval, részleges biológiai és vegyszeres foszforeltávolítással.

A tisztítótelepen szippantott szennyvíz fogadása nincs.

Az egyes szennyvízrendszerek részletes műszaki adatait a már említett Üzemeltetési Szabályzatok tartalmazzák.

2.5 Környezetvédelem

A KAVÍZ Kft. stratégiai célkitűzése, hogy tevékenységét a környezetvédelmi előírásokkal összhangban végezze. Ennek megvalósítása érdekében MSZ EN ISO 9001, MSZ EN ISO 14001, MSZ EN ISO 22000 valamint MSZ EN 28001 rendszert működtet.

A társaság Minőségvizsgáló laboratóriuma hozzájárul a környezetet kímélő, jogszabályoknak megfelelő minőségű ivó víz, és szennyvíz szolgáltatásához. Minőségvizsgáló laboratóriumunk az MSZ EN ISO/IEC 17025 szabvány szerint, a Nemzeti Akkreditáló Hatóság által tanúsítva végzi tevékenységét.

III. Szolgáltatás igénybevétele

3.1 Közmű-érdekeltségi és Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

3.1.1 Közmű-érdekeltségi hozzájárulás megfizetése

A lakossági felhasználónak az Önkormányzat részére közmű-érdekeltségi hozzájárulást kell fizetni a vonatkozó önkormányzati rendelet szerinti díjtételek figyelembevételével. A közmű-érdekeltségi hozzájárulás befizetésének igazolása a vízbekötési megrendelő nyomtatványon történik. A nyomtatvány beszerezhető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és az Önkormányzatoknál egyaránt.

3.1.2 Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

A 2011. évi CCIX. törvény szerint a nem lakossági felhasználó a víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben foglaltak szerint a víziközmű-szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet. Nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie a központi költségvetési szervnek és annak költségvetési intézményének, a helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézményének, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézménynek.

Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás kivetésére az alábbi esetekben kerül sor:

- a) Az ingatlanon biztosított szolgáltatási kapacitásért (szerződéskötés esetén),
 - új víziközmű-bekötés kiépítése előtt,
 - meglévő víziközmű-bekötésnél, amennyiben a felhasználó megszerzett víziközmű-kvótát nem tud igazolni,
- b) a kapacitás felhasználó által kezdeményezett bővítésekor,
- c) az új bekötés megvalósítását megelőzően,
- d) szolgáltatott ivóvíz minőségi paramétereinek felhasználó által igényelt javításakor (a vonatkozó jogszabály által rögzített határértéknél szigorúbb igények esetén).

A szolgáltató a), b) és c) esetben meghatározza a szolgáltatási kapacitást (kvótát), amely a fizetendő víziközmű-fejlesztési hozzájárulás alapja. Ezen kvóta(k) mértékéig felhasználó jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére.

A kvóta meghatározása a felhasználó által igényelt kapacitás, a víziközmű rendelkezésre álló szabad kapacitása és a belső tüzivíz-igények figyelembevételével történik. Mértékegysége: m^3/nap , míg a fizetendő víziközmű-fejlesztési hozzájárulás egysége $Ft/m^3/nap$. A kvóta Szolgáltatási Szerződés-módosítás formájában kerül a felek által elfogadásra, majd ez alapján a fogyasztási hely kartonján rögzítésre.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét a Hivatal elnöke rendeletben állapítja meg. Ezen rendelet hatálybalépéséig a szolgáltató a 2014. december 31-én hatályos víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét alkalmazza.

Amennyiben víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére nem kötelezett felhasználó nevének lévő bekötési vízmérő által mért csatlakozó vízhálózatra mellékszolgáltatás keretében víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó kíván csatlakozni, úgy ezt csak a hozzájárulás megfizetését követően teheti meg.

A KAVÍZ Kft. az egyes fogyasztási helyek kartonján nyilvántartott vízellátási, tüzivíz- és szennyvízelvezetési kvótákat rendszeresen ellenőrizni kívánja az egyes ingatlanokon felhasznált vízmennyiség figyelembevételével. Amennyiben a mért adatok alapján kvótatúllépés bizonyosodik be, úgy felhasználó a jogszabály és jelen Üzletszabályzat által megállapított kötbért köteles megfizetni.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás elkülönítetten kezelendő és kizárólag víziközmű-fejlesztésre fordítható.

3.2 Ivóvíz szolgáltatás igénylése

3.2.1 Ivóvíz törzshálózat létesítése (hálózatbővítés)

- a) Abban az esetben, ha az ingatlanok közvetlen környezetében kiépített üzemelő törzshálózat nincs, továbbá össz-kozművesítés esetén hálózatbővítés szükséges. A hálózatbővítés vízjogi létesítési engedély birtokában és az Önkormányzat hozzájárulásával történhet. Amennyiben több (pl. zártkerti) ingatlantulajdonos érdeke a hálózatbővítés, úgy célszerű építőközösséget létrehozni (az esetleges pályázati lehetőségekről az Önkormányzat ad tájékoztatást).
- b) A hálózatbővítés csak vízjogi létesítési engedélyezési tervdokumentáció alapján készülhet,

amelyet be kell nyújtani a Szolgáltatóhoz szakvéleményezés, majd a vízügyi hatósághoz engedélyezés céljából. Tervet csak vezető-tervezői jogosultsággal rendelkező személy készíthet. A tervnek tartalmaznia kell a bekötő-vezetékekre vonatkozó műszaki megoldásokat is.

Az hálózatbővítést az építtető – közműtulajdonos – üzemeltető háromoldalú megállapodásának megfelelően, vízjogi létesítési engedély birtokában arra jogosult szakvállalat végezheti el. Üzemelő hálózatra csak a Szolgáltató köthet rá. A létesítmény műszaki átadás-átvételi eljárás keretében kerül az Önkormányzat tulajdonába, illetve a Szolgáltató kezelésébe. A létesítményre vonatkozó vízjogi üzemeltetési engedélyt a Szolgáltató szerzi be a vízügyi hatóságtól.

3.2.2 Felhasználói vízbekötés létesítése

Új vízbekötés akkor létesíthető, ha az ingatlan vezetékes ivóvízzel nincs ellátva, de az ingatlan közelében műszakilag elérhető a víz-elosztóhálózat. Ingatlanonként (egy helyrajzi szám) egy vízbekötés kérhető.

Az 58/2013. (II. 27) Korm. rendelet értelmében a bekötéshez tervet kell benyújtani. Tervet csak tervezői jogosultsággal rendelkező személy készíthet. A tervezői és szakértői névjegyzék a szolgáltatási egységnél megtekinthető.

A tervező által készített tervet a Szolgáltatási egység üzemeltetői szakvéleménnyel látja el. A bekötés kivitelezését a vízbekötési megrendelő, valamint a szakvéleménnyel ellátott tervdokumentáció birtokában a KAVÍZ Kft. Vízellátási Főmérnöksége általában földmunka és út alatti átfúrás, védőcső beépítés, vízóraakna-építés nélkül elvégzi a leendő felhasználóval történő előzetes egyeztetés után.

A vízbekötés költségének összegét a megrendelő köteles megelőlegezni. A Vízellátási Főmérnökség által megállapított összeg befizethető a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán ügyfélfogadási időben.

Az ivóvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma

1. Műszaki leírás, amely tartalmazza:
 - 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 a normák szerinti m³/napban kifejezve, a csúcspozasztási igény feltüntetésével, továbbá a vízszükséglet indokolását;
 - d) a létesítmények, berendezések rövid leírását, műszaki jellemzőit, a vízvételi helyek számát.
2. Helyszínrajz (1:200, 1:500 léptékben) feltüntetve:
 - a) az érintett ingatlant, annak helyrajzi, illetve házszámát;
 - b) a vezetékek nyomvonalát, átmérőjét, anyagát;
 - c) az ivóvíz-hálózatba tartozó nyomásfokozó és nyomáscsökkentő helyét;
 - d) a vezetékekkel, berendezésekkel érintett létesítményeket.
3. Vízmérőhely építészeti, gépészeti terve (ha a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata - az ivóvíz-törzshálózat vízminőségének megóvása vagy a fagyvédelem végett - külön előírja, a bekötési vízmérőt követő elzáró-, valamint leürítő szerelvényt és visszacsapó szeleppel együtt).
4. Nem lakossági vízhasználat esetén az ivóvízhálózatba tartozó létesítmények és berendezések építészeti és gépészeti általános terve.
5. A víziközmű-szolgáltató külön előírására hossz-szelvény és felhasználói egyenérték.

3.3 Elkülönített fogyasztás (mellékmérő) mérésének igénylése

3.3.1 Első nyilvántartásba vétel

A mellékvízmérő felszereléséhez szükséges dokumentumok:

1. Műszaki leírás, mely tartalmazza a megrendelő, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatokat, a beépítésre kerülő mérőberendezések típusát, főbb jellemzőit.
2. Tervrajzok:
 - az érintett ingatlan házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz a mérő-beépítés helyének megjelölésével, mely azonosításra, valamint helykiválasztás helyességének megítélésére alkalmas;
 - a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai olyan léptékben, amely a műszaki megoldás elbírálhatóságát lehetővé teszi.

3.3.2 Szerződés felbontás esetén új nyilvántartásba vétel

Amennyiben az adott fogyasztási hely szerepelt a Szolgáltató nyilvántartásában, – arra számlát állított ki, külön eljárás nélkül, közszolgáltatási szerződés helyszíni megkötésével nyilvántartásba vételre kerül.

3.4 100%-os „akkreditált” mellékmérősített főmérők nyilvántartásba vétele, megújítása

3.4.1 Első nyilvántartásba vétel

A 100%-os „akkreditált” mellékmérősítés igényét a társasház/lakásszövetkezet/tulajdonközösség nevében képviselőre jogosult személy írásban bejelenteli Szolgáltató részére. A Szolgáltató az igényléshez a megfelelő nyomtatványt biztosítja, amelyben minden felhasználó ill. a közös képviselővel megbízott kitölti, majd 5 napon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálatán lead. Ezt követően Szolgáltató előre egyeztetett időpontban a helyszínen ellenőrző leolvasást végez a főmérőn, majd rögzítésre kerül a számlázási rendszerben.

3.4.2 Megszűnés esetén, újra nyilvántartásba vétel

Amennyiben az adott fogyasztási hely szerepelt a Szolgáltató nyilvántartásában, – arra számlát állított ki, közszolgáltatási szerződés helyszíni megkötésével újból nyilvántartásba vételre kerül, melynek folyamata megegyezik a 3.4.1 ponttal.

3.4.3. Akkreditáció műszaki felülvizsgálata a fogyasztó kérésére

Amennyiben a felhasználó az esetleges eltérések elszámolásával a hitelesítéseket követően sem ért egyet, külön díjazás ellenében kérheti a rendszer műszaki felülvizsgálatát. Ezt a Szolgáltató a díj előre, vagy a helyszínen történő megfizetését követően, előre egyeztetett időpontban végzi el.

3.5 Locsolási kedvezmény igénybevétele, mellékmérő beépítésére vonatkozó igény

A felhasználó választhat megítélése szerint az alábbi lehetőségek közül (az adott fogyasztási helyre, egy időben csak egyféle kedvezmény vehető igénybe.):

3.5.1 Locsolási mellékvízmérőt felszerelése

A locsolási célú vízfelhasználás külön mérése, mely vízmennyiség után csatornahasználati díj nem számítható fel (az 58/2013. (II. 27) Korm. rendelet szabályozása szerint.).

A locsolási mellékmérő órán átfolyó vízmennyiséget az ingatlanon belül lévő, biológiailag aktív zöldfelületnek minősülő növényzet életfunkcióinak öntözéssel történő fenntartására és számos állat itatására lehet használni. (Nem használható pl: fix telepítésű úszómedencék töltésére, életvitelszerű tisztálkodási, háztartási célokra stb.)

A hálózaton történt locsolási célú vízmennyiség elkülönített mérésére önálló mellékvízmérő felszerelésével van lehetőség.

A mellékvízmérő elhelyezéséről, a szükséges tervek elkészítéséről, a kivitelezésről a felhasználónak kell gondoskodnia.

Folyamat:

- igénybejelentés a Szolgáltató felé (formanyomtatványon);
- szükséges dokumentáció, tervek benyújtása;
- dokumentáció elbírálása (jóváhagyás, vagy elutasítás írásban);
- jóváhagyott dokumentáció alapján a helyszíni ellenőrzés (előre egyeztetett időpontban);
- jóváhagyott dokumentáció alapján a helyszíni mellékszolgáltatási szerződéskötés;
- megkötött mellékszolgáltatási szerződés alapján nyilvántartásba vétel.

A mellékvízmérő a mérőhelye kiépítésének ellenőrzését, a mellékvízmérő plombálását és nyilvántartásba vételét a Szolgáltató végzi.

A felszerelés pontos menetéről, a benyújtásra kerülő dokumentációról ügyfélszolgálatunk ad tájékoztatást.

A beépítéshez szükséges dokumentumok:

1. Műszaki leírás, amely tartalmazza a kérelmező, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatait, a beépítésre kerülő mérőberendezés típusát, főbb jellemzőit.
2. Tervrajzok,
 - az ingatlan érintett házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz, a mérőbeépítés helyének megjelölésével,
 - a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai.

A locsolási mellékvízmérő beépítésénél törekedni kell arra, hogy az a meglévő vízóraaknába, a bekötés vízmérő után kerüljön elhelyezésre.

3.5.2 A külön rendeletek szerint megállapított locsolási kedvezmény igénybevétele

A csatorna használati díj felszámolásánál május 1-től szeptember 30-ig terjedő időszakra a locsolási célú felhasználás miatt, a víziközmű-szolgáltató legfeljebb 2000 négyzetméter alapterületű ingatlanok esetében, árutermelést részben sem szolgáló házikert öntözéséhez a locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül, a 63. § (6) bekezdés *d)* pontja szerint, mennyiségi korrekció útján is biztosítja a lakossági felhasználó számára, ha azt a lakossági felhasználó - az ellenőrzés lehetőségének előzetes értesítés mellőzésével történő felajánlásával - kéri.

Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál: *a)* elkülönített mérés hiányában a lakossági felhasználó által a házikert öntözéséhez május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10 százaléka, valamint (minden év március 15-ig szükséges a fogyasztói igény eljuttatása a locsolási kedvezmény igénybevételehez). *b)* a házi ivóvízhálózatra a 62. § (3) bekezdése szerint telepített locsolási vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat, ha a *d)* pont szerinti kedvezmény igénybevétele nem kerül sor.

Az igénybevitel feltétele ilyen irányú igénylés benyújtása. Az igénylést a tárgyév locsolási időszakára legkésőbb március 15-ig kell benyújtani a szolgáltató részére. Az egyszer már nyilvántartási igény annak visszavonásáig a szolgáltató nyilvántartásában szerepel (nem kell évente megújítani).

Folyamat:

- igénybejelentés a Szolgáltató felé (formanyomtatványon);
- igény elbírálása;

- felhasználó írásbeli tájékoztatása;
- nyilvántartásba vétel.

Feltételei:

- élő szerződés;
- nincs locsolási almérő;
- nincs hátralék.

3.5.3. Telki vízmérő szolgáltatás igénybevétele

Az 58/2013 22.§ (10) A víziközmű-szolgáltató az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztás-mérőnek a mérésüggyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt hi- telesítési idejét nyilvántartja. Mellékvízmérő és telki vízmérő esetében a lejáratí évben, leg- később október 31-ig térítivevény-szolgáltatással feladott levélben, a számlalevélben vagy egyéb igazolható módon felhívja az elkülönített vízhasználót a csere vagy az újrahitelesítés szükségességére, és az ezzel összefüggő teendőkre.

3.6 Előrefizetős vízmérő igénylése

Előrefizetős vízmérő felszerelését kezdeményezheti a Szolgáltató a 2011.évi CCIX.törvény 58.§. alapján a jogszabályban meghatározott feltételekkel

Előrefizetős mérőt igényelhet a felhasználó egyéni szerződés, és elbírálás alapján.

3.7 Szennyvíz szolgáltatás igénylése

3.7.1 Szennyvízhálózat-bővítés

Hálózatbővítés csatornával el nem látott utcák, településrészek csatornázása, új telekosztás össz-közművesítése, valamint belterületbe csatolt ingatlanok ellátása esetében szükséges.

Hálózatbővítés során az *Ivóvízhálózat-bővítés* pontban leírtak szerint kell eljárni.

3.7.2 Felhasználói szennyvízbekötés létesítése

Terveztetési kötelezettség

- A szennyvíz-törzshálózat építésekör a „beállítás” (szennyvíz-bekötővezeték) nem épült meg.
 - A szennyvíz-törzshálózat építésekör a „beállítás” (bekötővezeték egy része: csonk) az út/járda burkolat széléig megépült.
 - A bekötőcsonk a telekhatáron kívül, attól 2 méterre.
 - A szennyvíz-törzshálózat építésekör a „beállítás” bekötővezeték megépült az ingatlan telekhatárán belül max. 1,0 m-re.
- a, b. és c. esetben: Az 58/2013. (II. 27) Korm. rendelet értelmében a bekötéshez tervet kell benyújtani.
- d. esetben: Nem kell tervet benyújtani.

A tervező által készített tervet a Szolgáltatási egység üzemeltetői szakvéleménnyel látja el.

Kivitelezés

- a, b, c és d, esetben: A szennyvízbekötés létesítésének feltétele az Önkormányzat részére történő közmű-érdekeltségi hozzájárulás befizetése.

A közmű-érdekeltségi hozzájárulás mértékét önkormányzati rendelet szabályozza.

Az elkészült bekötővezeték – eltakarás előtt – előzetes bejelentés alapján szakszerűségi fe- lülvizsgálat mellett üzemeltetésre átvesszük. Az átvételi díjat a helyszínen, vagy előre kell megfizetni.

Ezt megelőzően a létesítményt használatba venni és az ingatlanról a szennyvíz törzsháló- zatba szennyvizet bevezetni nem szabad.

Szennyvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma

1. Műszaki leírás tartalmazza:
 - 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 szennyvíz napi átlagos és csúcsidei mennyiségét (m³/nap), minőségét;
 - d) az előtisztításra, valamint az előtisztítás utáni 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 és annak helyrajzi számát, illetve házszámát,
 - b) a szennyvízhálózatok nyomvonalát, átmérőjét, anyagát, lejtését, jellemző pontjainak abszolút magassági adatait,
 - c) a szennyvízhálózathoz tartozó berendezések (aknák, szennyvíz-előtisztító berendezés, szennyvíz mennyiség-mérő stb.) helyét,
 - d) a szennyvízhálózattal érintett létesítményeket.
3. Nem lakossági szennyvízkibocsátás esetén a szennyvízhálózathoz tartozó létesítmények és berendezések építészeti és gépészeti általános terve.
4. A víziközmű-szolgáltató külön előírására hossz-szelvény és felhasználói egyenérték.

3.7.3 Házi szennyvízátemelők átvétele

Az 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet alapján a háztartási szennyvizet a törzshálózatba juttató házi beemelő üzemeltetése a víziközmű-szolgáltató feladata. A Szolgáltató az érintett felhasználókat értesítette, továbbá az érintett berendezéseket üzemeltetésre átvette.

Az átadás-átvétel során a Szolgáltató alábbiakat ellenőrzi:

- a) a szennyvíz beemelő műtárgy ingatlanon belüli elhelyezkedését, közterület felőli megközelíthetőségét, a hozzáférhetőség módját, a jellemző méretét és anyagát,
- b) a szivattyú műtárgyon belüli elhelyezkedését, típusát, gyártási évét, műszaki állapotát és az utolsó felújítás időpontját,
- c) a szennyvíz bekötővezetékhez csatlakozó szerelvények méretét és fajtáját,
- d) az energia ellátó vezeték csatlakozási pontjait, a beépített elektromos védelmi berendezések jellemző paramétereit,
- e) a házi átemelő rendelkezésre álló dokumentumait (gépkönyvek, stb.).

Az átvétel során a Szolgáltató jegyzőkönyvet készített, melyben az átvételt részletesen dokumentálta, továbbá a jegyzőkönyv mellékletében „TÁJÉKOZTATÓ Házi átemelő berendezés karbantartásának folyamatáról” dokumentumot a felhasználó részére átadta.

A Szolgáltató vállalja az ingatlan szennyvízkibocsátása, valamint a beépített szivattyú teljesítménye alapján meghatározott energiaköltség kompenzációját, ezen felül a lakossági tájékoztatóban meghatározott feltételekkel elvégzi a szennyvízátemelő berendezés kialakuló – a szolgáltató feladatkörébe tartozó – meghibásodások elhárítását.

A Szolgáltató a házi átemelő berendezés elemeinek eltulajdonításáért nem felel, a pótlás a tulajdonos/felhasználó feladata. A karbantartás során a felhasználó feladata a szennyvíz beemelő megközelítésének és hozzáférhetőségének korlátozásmentes biztosítása, valamint a szennyvíz beemelő folyamatos energiaellátása. Ezen feladatok elmulasztására visszavezethető, továbbá a felhasználó érdekkörben- és hibájából felmerülő károkért a víziközmű-szolgáltató nem felel.

3.8 Műszaki információ nyújtása

A Szolgáltató ügyfélszolgálat és szolgáltatási egysége az ügyfelek részére az alábbi kérdésekben is tájékoztatást nyújt:

- A tervezési és kivitelezési munka feltételeinek ismertetése.
- Új vízbekötés létesítése.
- Hálózatbővítés.
- Új szennyvízbekötés létesítése.
- Több szomszédos ingatlan közös bekötővezetéke (meglévő állapot).
- Osztatlan közös tulajdonban lévő több épület elkülönített mérésének lehetőségei.
- Egy vízóraaknában elhelyezhető mérőórák.
- Ingatlanok bekötővezetékek cseréjének lehetőségei.
- Társasházakban a lépcsőházak szétválasztásának lehetőségei.
- Szabvány által előírt védőtávolságok tarthatósága (víz; szennyvíz).
- Vízmérési lehetőségek.
- Vízmérők hitelesítése.
- Víznyomásra vonatkozó kérdések.
- Szennyvízcsatorna folyásfenék-szintre vonatkozó kérdések.

IV. Közszolgáltatási szerződés

4.1 A közműszolgáltatási szerződéskötés alapfeltételei

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését a Szolgáltatónál az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója kezdeményezheti (igénybejelentés).

A Szolgáltató és a felhasználó között létrejött közzolgáltatási szerződés megkötése előtt a Szolgáltató vizsgálja:

- az adott felhasználási helyre vonatkozó írásbeli igénybejelentés meglétét,
- a víziközmű-hálózat igényelt szolgáltatás teljesítésére való alkalmasságát
- a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettség fennállását
- a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását
- a bekötővezeték és vízmérési hely létesítésének műszaki feltételeit
- üzem esetén a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló berendezés meglétét és a törzshálózatba vezetett szennyvíz minőségi paramétereit
- az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulását, ha az igénybejelentő felhasználó az ingatlant egyéb jogcímen használja.

A feltételeknek megfelelő igénybejelentő részére a Szolgáltató az igénybejelentést követően – legkésőbb 15 napon belül – megadja, megküldi szerződéses ajánlatát (amely a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó esetén tartalmazza a fizetendő fejlesztési hozzájárulás összegét.) A szerződéses ajánlatban foglaltak a Szolgáltatót a közléstől számított 30 napig kötik.

4.1.1 A Szolgáltató által történő elutasítás esetei

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

Ha a törzshálózat műszakilag nem elérhető, a Szolgáltató az igénybejelentést elutasítja.

4.2 Szerződés tartalma

Az igénybevett szolgáltatásra a Szolgáltató és a felhasználó írásbeli közzolgáltatási szerződést köt (lásd. 4. számú melléklet), amely tartalmazza:

4.2.1 Kötelezően kezelt adatok (a felhasználók és azonosító adataik)

Természetes személy esetén

- nevét;
- lakcímét;
- anyja nevét;
- születési helyét és idejét,

Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén

- székhelyét;
- cégjegyzékszámát vagy
- nyilvántartási számát vagy
- KSH számát (statisztikai számjel);
- adószámát;
- képviselőjének nevét és adatait (lakcíme, anyja neve);

4.2.2 A felhasználó jóváhagyásával kezelhető adatok

Amennyiben a felhasználó hozzájárul egyéb adatainak, elérhetőségeinek tárolásához (azt a közszolgáltatási szerződésben megadja) a Szolgáltató az adatokat az adatkezelés szabályai szerint az érvényes jogszabályok és az ehhez kapcsolódó Belső adatvédelmi szabályzat szerint szigorúan zárt rendszerben kezeli.

4.2.3 Kötelező dokumentumok

Természetes személy esetén

- az ingatlan tulajdonjogát bizonyító okirat (60 napnál nem régebbi Teljes Tulajdoni lap, adásvételi szerződés, vagy tulajdon átruházást eredményező egyéb szerződés);
- amennyiben nem a tulajdonos a szerződő az ingatlan jogszerű használatát bizonyító okirat és
- az ingatlan tulajdonosának hozzájárulása vagy
- az ingatlan tulajdonosának írásbeli meghatalmazása;
- a szerződő személyazonosságát igazoló okirat;
- elkülönített felhasználói hely (mellékszolgáltatás) esetén a bekötési mérőre szerződött felhasználó írásbeli hozzájárulása.

Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén

- az ingatlan tulajdonjogát bizonyító okirat;
- amennyiben nem a tulajdonos a szerződő az ingatlan jogszerű használatát bizonyító okirat és
- az ingatlan tulajdonosának hozzájárulása vagy
- az ingatlan tulajdonosának írásbeli meghatalmazása;
- cégkivonat vagy nyilvántartásba vételt igazoló okirat;
- az aláírási jogosultság igazolása;
- amennyiben nem az aláírásra jogosult a szerződés aláírója az aláírási jogosult írásbeli meghatalmazása;
- a szerződő (aláíró) személyazonosságát igazoló okirat;
- elkülönített felhasználói hely (mellékszolgáltatás) esetén a bekötési mérőre szerződött felhasználó írásbeli hozzájárulása.

4.2.4 Szerződés további kötelező elemei

- a közszolgáltatási szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, a mennyiségi és minőségi adatokat,
- a közszolgáltatási szerződés időbeli hatályát, a víziközmű-szolgáltatás megkezdésének időpontját,
- a felhasználási helyet, illetve a teljesítés helyét, a szolgáltatási pontot,

- a szolgáltatási díj megállapításának, különösen a mérésnek, a mérőeszköz leolvasásának, a számlázásnak és a számla kiegyenlítésnek a módját, a szolgáltatási díj visszatérítésének módját,
- a szerződésszegés következményeit, különösen a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos szabályokat,
- a felhasználó személyében bekövetkezett változás-bejelentési kötelezettségének részletes szabályait a Szolgáltató részére,
- egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket;
- a közszolgáltatási szerződésre a 2011. évi CCIX. törvényben, és az 58/2013. (II. 27.) Korm. rendeletben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv közszolgáltatási szerződésre vonatkozó előírásait kell alkalmazni.

4.3 Szolgáltatási jogviszony létrejötte

- lakossági felhasználó esetében: a közszolgáltatási szerződés megkötésével vagy a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével;
- a nem lakossági felhasználó esetében: kizárólag a közszolgáltatási szerződés megkötésével jön létre. Ez alól kivételt képez a szolgáltató által bármely újonnan ellátott település esetében a szolgáltatás megkezdésekor a korábbi szolgáltatótól átvett nem lakossági szerződésállomány, amelyet jogfolytonosan fenntart és ezt követően bármely szerződő fél módosítási igénye, vagy jogszabályi változásból eredő kötelezettség keletkezése miatt módosít. Amennyiben a szerződés megkötése a felhasználó érdekkörébe tartozó okból marad el, a Szolgáltató az ebből eredő kárát és igényét a szolgáltatást ténylegesen igénybe vevő felhasználóval szemben jogosult érvényesíteni.
- abban az esetben, ha közműves szennyvízelvezetésre és -tisztításra irányuló igény a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagokat felhasználó üzem részéről merül fel, a közszolgáltatási szerződés az illetékes vízügyi hatóság jóváhagyásával válik érvényessé.
- ha a felhasználási hely víziközmű-rendszerbe történő bekötése a Szolgáltató beleegyezése nélkül valósult meg, vagy ha mért fogyasztás csökkenését eredményező szabálytalan műszaki beavatkozás ténye állapítható meg, és a Szolgáltató polgári jogi igényt érvényesít, az ellenkező bizonyításáig úgy kell tekinteni, hogy a jogellenes állapot az igénybejelentést megelőző 5 évvel korábbi időpontban kezdődött.

4.4 Az elkülönített vízhasználóra vonatkozó szabályok

Az elkülönített vízhasználó a mellékvízmérővel elkülönített vízhasználatra a Szolgáltatóval írásban mellékszolgáltatási szerződést köthet.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttére, a csatlakozó vezeték kiépítésére, az ivóvízmérőre a közszolgáltatási 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 mellékszolgáltatási szerződést megkötését – ha az elkülönített vízhasználó az 58/2013 (II. 27.) Korm. rendeletben meghatározott feltételeknek eleget tesz – a Szolgáltató nem tagadhatja meg.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének együttes előfeltétele:

- az elkülönített vízhasználatra vonatkozó írásbeli igénybejelentés;
- a 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 közszolgáltatási 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 Szolgáltató felé nem lehet,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó esetén a hozzájárulás megfizetése és a megfizetés Szolgáltató felé történő igazolása.

4.5 Szolgáltatási jogviszony megszűnése

Adott felhasználási hely tekintetében a közszolgáltatási szerződés megszűnik, ha

- a felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre nézve a Szolgáltató új közszolgáltatási szerződést kötött,
- a felhasználási hely megszűnt, vagy
- a Szolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondta.

4.6 Szolgáltatási jogviszony felhasználó által kezdeményezett megszüntetése

- A közszolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás esetén a felhasználó 60 napos határidővel felmondhatja.
- A közszolgáltatási szerződés felmondásával egyidejűleg a korábbi szerződő köteles a szolgáltatás további igénybevevőjét írásban megnevezni. Amennyiben az adott fogyasztási helyen folytatólagosan igénybevevő/felhasználó nem nevezhető meg a vízszolgáltatást meg kell szüntetni, mely költségét a közszolgáltatási szerződés felmondását kezdeményező felhasználó köteles viselni (lásd. a *Szolgáltatás szüneteltetése* pontban).
- Ha a közszolgáltatási szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos írásbeli hozzájárulását is be kell szereznie.
- A közszolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatást.

4.7 Szolgáltatási jogviszony Szolgáltató által kezdeményezett megszüntetése

4.7.1. A közszolgáltatási szerződést a Szolgáltató azonnali hatállyal felmondhatja, ha

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

felszólítás: a felhasználót az átvétel igazolására alkalmas módon kell felszólítani azzal, hogy a második felszólítás kiküldésére leghamarabb az első felszólítás kézbesítését követő tizenötödik napon túl kerülhet sor.

4.7.2. A közszolgáltatási szerződés megszüntetése Szolgáltató részéről történő rendes felmondással

A közszolgáltatási szerződés Szolgáltató részéről történő rendes felmondását a Ptk. rendel-

kezései szabályozzák.

4.8 A felhasználó személyében való változás szabályai

A felhasználó személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új felhasználó köteles a vízmérőállás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül a Szolgáltatónak írásban bejelenteni.

A bejelentés elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a Szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új felhasználó egyetemlegesen felel.

Ha a felhasználási helyre vonatkozóan korábbi közszolgáltatási szerződés alapján rendezetlen követelés áll fenn, akkor az adott felhasználás hely tekintetében a Szolgáltató a *Szolgáltatás korlátozása* pontban leírtak szerint járhat el.

A felhasználó személyében bekövetkező változás bejelentéséhez szükséges dokumentumok leírását a 14. számú melléklet tartalmazza.

4.9 Általános szerződési feltételek (ÁSZF)

A közszolgáltatási szerződések elválaszthatatlan mellékletét képezi a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF), melyeket a jelen Üzletszabályzat 3. számú melléklete tartalmaz.

Az Általános Szerződési Feltételek aláírásával a felhasználó hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeket a 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet rendelkezéseinek figyelembe vételével egyoldalúan módosítsa. Az Általános Szerződési Feltételek bármely okból történő módosítása esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználót a módosítás tényéről és tartalmáról az ügyfélszolgálatán kifüggesztett hirdetemény útján, valamint a www.kaviz.hu internetes oldalon értesíteni.

4.10 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 15. számú mellékletében szereplő adatvédelmi tájékoztatóban meghatározott követelményeknek.

A felhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy a 15. 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 közszolgáltatási 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 előállítás, 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 közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Ez esetben a felhasználó hozzájárulására és a Szolgáltató adatkezelésére a Szolgáltató üzletszabályzatában és Általános Szerződési Feltételeiben foglaltak vonatkoznak.

A Szolgáltató belső adatvédelmi szabályzattal rendelkezik, melynek aktuális verziója a www.kaviz.hu honlapon elérhető.

4.11 Szerződésszegés, szabálytalan közműhasználat

Ha a Szolgáltató vagy képviselője/megbízottja ellenőrzés során 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.

A felhasználó szerződésszegését a Szolgáltató köteles bizonyítani.

A 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 közszolgáltatási szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,
- olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a Szolgáltatót kötelezi,

A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, különösen ha

- a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,
- a Szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a közszolgáltatási szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a 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 Szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy - ha erre megállapodás, vagy jogszabály a felhasználót kötelezi - ezek javításáról vagy a cseréjéről nem gondoskodik,
- a fogyasztási hely - vízmérő akna - tisztántartásáról, felszólítás ellenére sem gondoskodik,
- jelen üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

Szabálytalan közműhasználatnak minősülnek különösen az alábbiak:

- fordítottan beépített mérő;
- a mérőt a szolgáltató hozzájárulása nélkül kiszerelelték;
- a mérés pontosságának zavarása;
- a mérő/mérőhely állapota nem megfelelő;
- a mérésügyi hatósági plomba vagy bélyegzés sérült vagy hiányzik;
- a mérőn egyéb sérülés (üvegsérülés, fagyott mérő, szándékos beavatkozás, egyéb mechanikai sérülés) található;
- a mérő gyári száma nem azonos a nyilvántartásban szereplő számmal;
- a plombazár sérült, vagy eltávolították, számeltérés van, egyértelműen látható, hogy megbontották;
- vagy a felhasználó a fentieket nem jelentette a szolgáltatónak;
- a felhasználó
- ivóvíz-bekötést (csatlakozást) létesít a szolgáltató hozzájárulása nélkül;
- ivóvizet vételez a vízmérő előtt, a vízmérő megkerülésével vagy kiiktatásával;
- a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot használja;
- a közkifolyóról történő, a Vhr-ben meghatározott jogosultság nélküli vízvételzés;
- a tűzcsapról történő engedély nélküli, vagy megadott engedély esetében nem a vonatkozó szerződésben foglaltak szerinti vízvételzés;
- a korlátozó berendezések vagy szerelvények engedély nélküli eltávolítása;

- lakossági felhasználóként bejelentett, de nem lakossági felhasználónak minősülő felhasználói víziközmű-szolgáltatás igénybevétel;
- nem lakossági felhasználó több felhasználó közös bekötése esetén - vízhasználatának mérésére nem gondoskodik külön vízmérő elhelyezéséről.

Ha a felhasználó a szabálytalan közműhasználat tényét vitatja, a Szolgáltató – hiteles mérő megléte esetén – a szakértői vizsgálatot – a költségek felhasználó részéről történő megelőlegezésével – 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 megelőlegezett költségeket a felhasználó részére visszatéríti.

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

Amennyiben a Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza, úgy köteles a lakossági felhasználónak kötbért fizetni. A kötbér mértékét a 13. számú melléklet tartalmazza. A megalapozott kötbérigényt a felhasználó írásos kérelme alapján a Szolgáltató elbírálja.

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 térfogatarama alapján számítással kell megállapítani. Az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát.

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

4.12 A szerződésszegő felhasználó esetén az előzetes egyeztetés részletes szabályai

A szolgáltatás felfüggesztésére, korlátozására vonatkozóan a Szolgáltató minden esetben kétszeri alkalommal, a felhasználó által megadott utolsó elérhetőségen, átvétel igazolására alkalmas módon felhívja a felhasználó figyelmét a szerződésszegés:

- tényére;
- következményeire;
- költségeire, továbbá
- az esetleges felfüggesztés, korlátozás megtörténte után, a tartozását rendező felhasználó víziközmű-szolgáltatás visszaállítására vonatkozó lehetőségeire;
- és a Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatás visszaállítására vonatkozó kötelezettségeire.

Az eljárás során a felhasználó részére bármikor előzetes egyeztetési lehetőséget biztosít a megadott hivatalos ügyfélszolgálati elérhetőségeken.

A Szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettség nem, vagy késedelmesen történő teljesítésre vonatkozó részletes szabályokat lásd. a *X. Szolgáltatás korlátozása* fejezetben leírtaknál.

V. Víz- és szennyvízmennyiség mérés

5.1 Vízmérés

A felhasználási helyen szolgáltatott vízmennyiséget hiteles ivóvízmérő berendezéssel kell mérni. Több felhasználó közös bekötése esetén a nem lakossági felhasználók vízhasználatát külön ivóvízmérővel kell mérni.

Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A

bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözet esetén a bekötési vízmérő szerinti felhasználó köteles a fogyasztási különbözetet a Szolgáltatónak megfizetni.

Az előző bekezdés nem vonatkozik arra az esetre, ahol a bekötési vízmérő mellett az elkülönített vízhasználatok kizárólag hitelesített vízmérőkkel rendelkeznek. A kizárólag elkülönített vízhasználók részére történő elszámolási mód jelen üzletszabályzat „100%-os „akkreditált” mellékmérősített főmérő” esetén értelmezhető, a Szolgáltató kizárólag az ilyen esetekre meghatározott feltételek megléte esetén alkalmazza.

A saját célú vízkivételi műre felszerelt fogyasztásmérő- telki vízmérő hitelesítéséről a felhasználónak kell gondoskodnia.

5.2 Szennyvízmennyiség-mérés

A Szolgáltató a szennyvízelvezetési helyről a szennyvízelvezető műbe kerülő szennyvíz mennyiségét:

- méréssel,
- mérés hiányában pedig az adott helyen fogyasztott vízmennyiség alapulvételével állapítja meg.

A felhasználó által felhasznált nem víziközműből származó víz mennyiségének – amennyiben a felhasznált víz közüzemi szennyvízhálózatba kerül – mérésére a felhasználónak hiteles fogyasztásmérőt kell felszerelnie. A felszerelés- és a bejelentés elmulasztása szabálytalan közműhasználatnak számít, amely következményeit lásd. a *Szerződésszegés, szabálytalan közműhasználat* pontnál.

A mennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a felhasználónak saját költségén kell gondoskodnia. A kalibrálás gyakoriságát a felek a közszolgáltatási szerződésben határozzák meg, továbbá a szennyvíz mennyiségének mérésére csak olyan mérőeszköz alkalmazható, amely megfelel a jogszabályokban foglaltaknak, és amelyhez a Szolgáltató előzetesen hozzájárult.

A mért mennyiségekről felhasználó a Szolgáltatót rendszeresen tájékoztatni köteles. A Szolgáltató jogosult a mért mennyiséget ellenőrizni.

A Szolgáltató a szennyvíz-törzshálózatba bocsátott szennyvíz mennyiségét és minőségét gazdálkodó szervezet esetén előzetes értesítés nélkül ellenőrizheti, amelyet az nem akadályozhat.

VI. Vízmérő leolvasás

6.1 Leolvasási gyakoriság

A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a Szolgáltató jogosult megállapítani azzal, hogy legalább évente egy alkalommal, a felhasználó kérésére negyedévente köteles a fogyasztásmérő leolvasására. A víziközmű-szolgáltató köteles legalább 5 napos időtartam megjelölésével a felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás várható idejéről a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy egyéb módon.

A Szolgáltató szolgáltatási terület függvényében egységes leolvasási gyakorlatot alkalmaz. A leolvasási gyakoriság településenként, az ingatlan jellege és a felhasználói csoportonként meghatározott részletes ismertetése jelen Üzletszabályzat 7. mellékletében található.

6.2 Bekötési vízmérők – Időszakos leolvasások

Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasását végző személy az előzetesen jelzett időpontban nem tudta rögzíteni a mérőállást, köteles értesítést hagyni a levélszekrényben vagy fellelhető módon a felhasználási helyen. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem megfelelése esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy a leolvasásra legalább heti egy munka-

napon 20 óráig lehetőséget biztosít –, a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére és a leolvasás legkésőbbi időpontjára. A leolvasás időpontja tekintetében a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó köteles megegyezni.

Ha az ismételt leolvasás is eredménytelen, és a felhasználó a jogszabályban foglalt egyéb módon nem jelentette be fogyasztásmérő állást, a víziközmű-szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvíz-mennyiséget az üzletszabályzatában meghatározott számítással, vagy a legutolsó sikeres leolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg, valamint 5 napos időtartam megjelölésével tértivevényes levélben, vagy egyéb igazolható módon a víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás legfeljebb két hónapon belüli ismételt elvégzésének várható idejére. Az értesítésben megjelölt, az időpont-egyeztetési lehetőség során választható leolvasási időpontnak legalább két napon 7 órától 20 óráig tartó időtartamot is kell tartalmaznia. Az értesítésnek tartalmaznia kell a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is. Az értesítésnek legalább 8 nappal a megjelölt legkorábbi leolvasási időpont előtt a felhasználó rendelkezésére kell állnia.

A Szolgáltató a bekötési vízmérő órákat a pontos és korrekt elszámolás, illetve a felhasználó érdekében és a felhasználási hely ellenőrzése okán a 7. számú mellékletben meghatározott gyakorisággal olvassa le.

Az időszakos leolvasás nem kötelező jelleggel történik a számlázáshoz szükséges adatok átlagszámítás alapján generálhatók (részszámla, átlagszámla).

A Szolgáltató az időszakos leolvasásokról külön – felhasználási helyekre egyedileg megszemélyesített – értesítést nem készít.

A leolvasást kétszer megkísérli végrehajtani, továbbá a leolvasás elmaradása esetén a helyszínen hagyott értesítőt tájékoztatja a felhasználót.

Időszakos leolvasások alkalmával a Szolgáltató a felhasználó által nyújtott adatközlést elfogadja az alábbi esetekben:

- a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán, rögzített vonalon történő adatközlés;
- a felhasználó írásos bejelentése;
- a Szolgáltató honlapján történő bejelentés;
- e-mailben történő bejelentés a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címére.

Amennyiben az időszakos leolvasás során a felhasználó bejelentést tesz, illetve a Szolgáltató képviselője által szemrevételezéssel történő leolvasás is megvalósul a számla kiállításánál a leolvasott – és nem a bejelentett – mennyiséget kell alapul venni.

Vitatott esetben a Szolgáltató előzetesen egyeztetett időpontban ellenőrző leolvasását végez (lásd. *Elszámolás* pontban).

6.3 Bekötési vízmérők – Kötelező leolvasások

A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a víziközmű-szolgáltató jogosult megállapítani azzal, hogy legalább évente egy alkalommal, a felhasználó kérésére negyedévente – a felhasználó következő bekezdésben foglalt értesítése mellett – köteles a fogyasztásmérő leolvasására.

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

A Szolgáltató a bekötési vízmérő órákat a 7. melléklet szerinti gyakorisággal megkísérli leolvasni (nem naptári év!). Amennyiben az eseti leolvasások ezen időszak alatt nem vezettek eredményre a Szolgáltató:

- legalább 5 napos időtartam megjelölésével;
- írásban (sima postai küldeményként postázva);
- a felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás várható idejéről;

Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasását végző személy az előzetesen jelzett időpontban nem tudta rögzíteni a mérőállást:

- köteles értesítést hagyni a levélszekrényben vagy fellelhető módon a felhasználási helyen;
- az értesítésben a Szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére,
- annak nem megfelelése esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére,
- a Szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére és
- a leolvasás legkésőbbi időpontjára.
- a leolvasás időpontja tekintetében a Szolgáltató és a felhasználó köteles megegyezni.

Ha az ismételt leolvasás is eredménytelen, és a felhasználó a jogszabályban foglalt egyéb módon nem jelentett be fogyasztásmérő állást, a víziközmű-szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvíz-mennyiséget az üzletszabályzatban meghatározott számítással, vagy a legutolsó sikeres leolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg, valamint 5 napos időtartam megjelölésével tértivevényes levélben, vagy egyéb igazolható módon a víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás legfeljebb két hónapon belüli ismételt elvégzésének várható idejére. Az értesítésben megjelölt, az időpont-egyeztetési lehetőség során választható leolvasási időpontnak legalább két napon 7 órától 20 óráig tartó időtartamot is kell tartalmaznia. Az értesítésnek tartalmaznia kell a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is. Az értesítésnek legalább 8 nappal a megjelölt legkorábbi leolvasási időpont előtt a felhasználó rendelkezésére kell állnia.

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

A víziközmű-szolgáltató által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a felhasználót az üzletszabályzatban meghatározott rendszeres mérőleolvasás és annak bejelentése alól. Az üzletszabályzat meghatározhatja azokat az eseteket, amikor a fogyasztásmérő állásának felhasználó általi bejelentése számlázás alapjául nem szolgálhat.

A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatóval, illetve a fogyasztásmérő leolvasását végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani.

A leolvasás alkalmával észlelt, az azt megelőző 12 havi átlagfogyasztást a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott mértéket meghaladó fogyasztásról a felhasználót a leolvasással egyidejűleg a víziközmű-szolgáltató jelen lévő képviselője vagy az azt követő 15 napon belül a víziközmű-szolgáltató írásban tájékoztatja. A tájékoztatás megtörténtét kétség esetén a víziközmű-szolgáltató bizonyítja.

- 5 napos időtartam megjelölésével tértivevényes levélben, (vagy egyéb igazolható módon) a felhasználó figyelmét felhívja a leolvasás legfeljebb két hónapon belüli ismételt elvégzésének várható idejére.
- az értesítésnek legalább 8 nappal a megjelölt legkorábbi leolvasási időpont előtt a felhasználó rendelkezésére kell állnia.

Ha a tértivevényes értesítés ellenére a felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a Szolgáltatót a leolvasás elmaradásáért nem

terheli felelősség. A Szolgáltató által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a felhasználót az üzletszabályzatban meghatározott rendszeres leolvasás és bejelentés alól.

6.4 Mellékmérős főmérők (bekötési vízmérők) és mellékmérők – elkülönített felhasználói helyek (mellékmérők)

A Szolgáltató és/vagy megbízottja a mellékmérős főmérőket (jellemzően társasházak, lakásszövetkezetek, tulajdonközösségek, osztatlan közös ingatlanok, stb.) a 7. számú mellékletben meghatározott gyakorisággal olvassa le.

A leolvasás időszakos vagy kötelező minősítésére lásd. a *Bekötési vízmérők – Időszakos leolvasások és a Bekötési vízmérők – Kötelező leolvasások pontot.*

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a bekötési főmérő órák, illetve az alájuk tartozó mellékmérő órák lehetőleg egy időben (egy napszakban) kerüljenek leolvasásra, a mérési különbség minimalizálása végett.

A leolvasás az adott hónap egy hétvégén történik, péntektől vasárnapig tartó időintervallumban. A leolvasások dátuma minden évben január 10-ig meghirdetésre kerül a Szolgáltató honlapján.

Mellékmérők esetén a Szolgáltató a felhasználó által nyújtott adatközlést elfogadja az alábbi esetekben:

- a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán, rögzített vonalon történő adatközlés;
- a Szolgáltató megbízottjának történő telefonos adatközlést;
- a felhasználó írásos bejelentése;
- ajtóra kiírással történő adatközlés;
- a leolvasó részére szóban történő közlés (amennyiben nem engedik be az ingatlanba a leolvasót);
- a Szolgáltató honlapján történő bejelentés;
- e-mailben történő bejelentés a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címére,
- elektronikus bejelentés a Szolgáltató e-ügyfélszolgálati oldalán.

Az adatszerzés módját a Szolgáltató nyilvántartási rendszerében rögzíti.

A Szolgáltató felelősséget kizárólag a szemrevételezéssel történt leolvasás esetén vállal, egyéb adatközlési módok esetén az adatok helyességének bizonyítása a felhasználót terheli. Módosítása ellenőrzés (vagy a bekötési főmérő szerinti felhasználó írásos nyilatkozata) alapján fogadható el.

6.5 Átlagtól eltérő fogyasztás esetei, vélt hiba esetén teendők

Házi ivóvízhálózat meghibásodása esetén, amennyiben a hibára utaló jelet a Szolgáltató

- a mérő leolvasásakor,
- ellenőrzésekor vagy
- a mérő cseréje során észlelte, haladéktalanul köteles
- a felhasználót lehetőleg a helyszínen szóban,
- majd 20 napon belül írásban, igazolható módon tájékoztatni
- a tapasztalatról és a felhasználó feladatairól értesíteni.

Mérő leolvasás, illetve rögzített óraállás nyilvántartásba vétele esetén a Szolgáltató az adatok feldolgozását követően:

- lakossági felhasználó esetében a korábbi éves átlag, adott időszakra vetített mennyiségét 50 m³-el meghaladó fogyasztás esetén köteles a felhasználót írásban értesíteni (postai úton, ajánlott levélküldeményként postázva);
- közületi felhasználók esetében az korábbi éves átlag, adott időszakra vetített mennyiség kétszeresét meghaladó fogyasztás esetén (postai úton, ajánlott levélküldeményként postázva);
- kötelező leolvasás esetén, mivel a mérő leolvasásakor az átlagfogyasztás alapján történő tájékoztatás egyértelműen nem minden esetben adható meg relevánsan, a hi-

bára utaló jelek észlelésén túl a Szolgáltató felelőssége kizárólag a írásbeli értesítés, bizonyítható elmulasztásából eredő következmények esetén áll fenn.

6.6 A felhasználó kötelezettségei

A felhasználó köteles:

- a Szolgáltatóval, illetve
- a fogyasztásmérő leolvasását végző személlyel együttműködni,
- a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani,
- annak tisztántartásáról,
- fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá
- a fogyasztásmérő rendellenes működéséről a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni.

6.7 Lakatlan ingatlanok bejelentése

A Szolgáltató lehetőséget biztosít, hogy a lakatlan ingatlanok esetén a felhasználó kérésére – határozott, vagy határozatlan időszakra – a leolvasást és a számla kibocsátást szüneteltesse, az alábbi feltételekkel:

- a bejelentést kizárólag a Szolgáltató által rendszeresített formanyomtatványon kell megtenni (mely tartalmazza a leolvasások elmaradásából eredő felelősségre vonatkozó szabályokat, a Szolgáltató és a felhasználó kötelezettségeit);
- amennyiben a Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozóan információhoz jut (az ingatlant használatba vették újra) a felhasználó írásbeli értesítése mellett a lakatlan ingatlan státuszt megszünteti;
- amennyiben az ingatlan lakatlan státusza esetén – ideiglenes használatot feltételezve – fogyasztási adathoz jut, abban az esetben a státusz fenntartásával a felhasználó részére a fogyasztást kiszámlázza.

6.8 A felhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai

A felhasználó által közölt mérőállások bejelentésére a Szolgáltató az alábbi lehetőségeket biztosítja:

- a meghirdetett telefonos ügyfélszolgálaton keresztül;
- a személyes ügyfélszolgálati irodában;
- levélben postai úton;
- e-mailben (a fogyasztói szám pontos megjelölésével!);
- a Szolgáltató honlapján, e-ügyfélszolgálatán elérhető felületen keresztül;
- a leolvasó által a helyszínen hagyott értesítő hátoldalán található bejelentő nyomtatványon, annak a Szolgáltató részére történő eljuttatásával.

A bejelentett óraállásokat a Szolgáltató abban az esetben tudja a következő számlázás alkalmával figyelembe venni, amennyiben az adat 3 munkanappal korábban beérkezik, mint az aktuális számlakiállítás dátuma (jellemzően a hónap 25. napjáig). Az adott évben történő számlázási napokról pontosan a Szolgáltató honlapján tájékozódhat. A közölt óraállások valódiságát a Szolgáltató nem vizsgálja, a felelősség a felhasználót terheli.

Azonos időszakban történt egyidejűleg leolvasott, illetve a felhasználó által közölt óraállítás rendelkezésre állása esetén a leolvasott óraállítás alapján történik a számla kiállítása. Az esetleges eltérés okát a felhasználó – esetlegesen – bejelentett panaszát követően kivizsgálja a Szolgáltató.

A bejelentési határidőt követően érkezett óraállásokat a Szolgáltató a rendszerében rögzíti, és a következő számlázás alkalmával – egyéb adat hiányában – figyelembe veszi.

VII. Számlázás

A víziközmű-szolgáltató a szolgáltatási díjról számlát állít ki. A víziközmű-szolgáltató felhasználási helyenként a leolvasott fogyasztási adatok szerint legalább évente egy alkalommal elszámoló, évi legalább 3, de legfeljebb 11 alkalommal részszámlát bocsát ki.

A szolgáltatási díj számlák kiállítása a fogyasztási kategóriák szerint eltérő gyakorisággal történik, jelen üzletszabályzat 8. számú melléklete szerint.

A számlakibocsátás gyakorisága egyes esetekben, egyedi megállapodás alapján ettől eltérhet.

Abban az esetben, ha két vagy többhavi leolvasási gyakoriság mellett havonta kap számlát a felhasználó, vagy a leolvasás második kísérlete sem vezet eredményre, akkor az elfogyasztott vízmennyiségét a Szolgáltató az előző elszámolt 12 hónap átlagfogyasztásából a részszámlában elszámolt időszak terjedelmére számított mennyiséget alapul véve állapítja meg. Ennek hiányában az 58/2013. Korm. rendelet 8. melléklete a számítás alapja. A szolgáltató ugyanakkor a köztes hónapokban elfogadja a felhasználó által közölt mérőállást is a számlakészítés alapjául.

A víziközmű – szolgáltató érdekkörében felmerült egyéb okból elmaradt számlázás esetén a felhasználó a szolgáltatási díjat vagy díjkülönbözetet az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel.

A leolvasás, illetve bediktálás alapján készülő számlázáskor a részszámla figyelembevételével kerül a tényleges fogyasztás elszámolásra.

Árváltozások esetén, a Szolgáltató arányosítással állapítja meg az árváltozás időpontjáig a fogyasztást, majd az arányosítással megállapított mérőállástól az új ár került alkalmazásra. Ha a felhasználó az árváltozás napján leolvasott vízmérő állást még a számla kiállítás előtt közli a szolgáltatóval, akkor a szolgáltató azt elfogadja a számlakészítés alapjául.

A bekötési vízmérővel ellátott, ingatlanon belüli vízhálózatra telepített tűzcsapokon bizonyíthatóan tűzoltásra felhasznált vízmennyiség a kiszámlázott mennyiségből jóváírásra kerül.

VIII. Elszámolás

8.1 Bekötési mérők

Víziközmű-hálózatba csatlakoztatott ingatlanok esetén a fogyasztás mérése a bekötővezeték végpontjára telepített, a Szolgáltató tulajdonában lévő bekötési vízmérővel történik, az elszámolás alapját ez képezi.

Mérő hiányában az elszámolás a 47/1999. (XII. 28.) KHVM rendelet 3. melléklet alapján meghatározott átalány mennyiség alapján történik.

A Szolgáltató a szolgáltatás ellenértékét elszámolási/leolvasási időszakonként állapítja meg. Az elszámolási időszak a vízmérő két egymás utáni leolvasása közötti időszak, ez alól a részszámlázás, a becslés alapú és átalány számlázás kivétel.

Az ingatlanon fogyasztott víz mennyiségének megállapítása szempontjából a bekötési vízmérőn mért fogyasztás az irányadó.

Felhasználó személyében történő változás, illetve a szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát – szerződés megszűnése esetén végszámlát – bocsát ki. Az elszámolási időszak utolsó napjának a szolgáltató nyilvántartásában rögzített átírás napja tekinthető.

Negatív összegű számla esetén a Szolgáltató az elszámolás napját követő 15 napon belül a számlán szereplő összeget a felhasználónak – a Szolgáltató által vezetett technikai folyószámlán – jóváírja, vagy – ha a visszajáró és késedelmi kamattal növelt összeg az 1000 forintot meghaladja – a felhasználó írásban kérheti annak visszafizetését.

8.2 Elkülönített vízhasználók

A Szolgáltató a szolgáltatás ellenértékét elszámolási/leolvasási időszakonként állapítja meg. Az elszámolási időszak a vízmérő két egymás utáni leolvasása közötti időszak, ez alól a rész-

számlázás, a becslés alapú és átalány számlázás kivétel.

8.3 Mellékmérős főmérők (társasház/lakásszövetkezet/tulajdonközösség)

Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözet esetén a bekötési vízmérő szerinti felhasználó köteles a fogyasztási különbözetet a Szolgáltatónak megfizetni.

8.3.1 100%-ban mellékmérősített (nem akkreditált) mellékmérős főmérők esetén

A „100%-ban mellékmérősített (nem akkreditált) mellékmérős főmérő” nyilvántartását a bekötési főmérő szerinti felhasználó írásban kezdeményezheti a Szolgáltatónál, minden év október 31-ik napjáig. A Szolgáltató nyilvántartási adatainak figyelembevételével mérlegelés után elfogadhatja, illetve elutasíthatja a kérést. A kérés elutasítását a felhasználó felé írásban kell indokolnia.

A bekötési vízmérőn mért vízfogyasztás és a mellékvízmérők összességén mért vízfogyasztás mennyisége elméletben azonos, gyakorlatban igen sok esetben egymástól különbözik. A mért vízmennyiségek közötti különbségnek számos műszaki és felhasználói magatartásbeli oka lehetséges. Éppen emiatt a felhasználó és a szolgáltató kapcsolatában a jogi szabályozás szerint a bekötési vízmérő adatai a döntőek, ezek képezik a számlázás alapját.

Az 58/2013. /II. 27./ Korm. rendelet szerint az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözet esetén a bekötési vízmérő szerinti felhasználó köteles a fogyasztási különbözetet a Szolgáltatónak megfizetni.

A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékmérők fogyasztási különbözetének elszámolása csak a mellékvízmérővel 100%-osan ellátott házak tekintetében merülhet fel. Elszámolás: évente egyszer.

Ha a bekötési vízmérőn mért fogyasztás több, mint a mellékvízmérők összesített fogyasztása, a különbségről társaságunk a bekötési vízmérő adatai alapján a bekötési főmérő szerinti felhasználó részére számlát bocsát ki.

Ha a bekötési vízmérőn mért fogyasztás kevesebb, mint a mellékvízmérők összesített fogyasztása a különbség a bekötési főmérő szerinti felhasználó javára kerül elszámolásra. A Szolgáltató a bekötési vízmérőn mért többletfogyasztás ellenértékét a lakóközösségek részére az évi elszámoláskor visszautalja.

Akkor kerülhet sor a mutatkozó többlet visszafizetésére, ha megelőzőleg a bekötési vízmérőn mért fogyasztás illetve a mellékmérőkre kiszámlázott vízdíj ellenértéke a Szolgáltató részére maradéktalanul befizetésre került.

A társaság terhére mutatkozó különbözeti többlet elszámolására évente egy alkalommal az elszámolást követő 90 napon belül kerül sor. Az így mutatkozó visszajáró összegek kifizetése a bekötési főmérő szerinti felhasználó részére történik.

8.3.2 100%-ban mellékmérősített (akkreditált) bekötési mérők

Ha a bekötési vízmérő, illetve az elkülönített vízhasználatok összesített fogyasztásának különbözete meghaladja a bekötési vízmérő által mért időszakos fogyasztás 5 százalékát, a csatlakozó hálózati szakasz esetleges vízvesztésének és elszámolatlan vízvételének (a továbbiakban együtt: elszámolatlan vízvétel) felülvizsgálata érdekében a víziközmű-szolgáltató a saját költségén, soron kívüli ellenőrzést végez.

A vizsgálatra az elszámolatlan vízvételre utaló leolvasási adat keletkezését követő 30 napon belül kell sort keríteni. Az ellenőrző vizsgálaton a képviselő vagy a bekötési vízmérő szerinti felhasználó biztosítja a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők,

valamint a csatlakozó hálózat egyidejű, részletes műszaki felülvizsgálatának lehetőségét. Az ellenőrző vizsgálaton a vonatkozó jogszabályoknak az együttműködésre és a jegyzőkönyv tartalmára vonatkozó rendelkezéseit megfelelően kell alkalmazni.

Amennyiben az ellenőrzés során az elkülönített felhasználói hely megfelel a követelményeknek:

1. A bekötési főmérő szerinti felhasználó elfogadja, hogy az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözet esetén a bekötési vízmérő szerinti felhasználó köteles a fogyasztási különbözetet a Szolgáltatónak megfizetni.
2. Ellenkező esetben a bekötési főmérő szerinti felhasználó vállalja, hogy az elszámolási értesítés kézbesítését követő 30 napon belül írásban igazolja és lenyilatkozza, hogy az összes mellékmérő esetén beszerzi – lsd. *Fogyasztásmérők hitelesítése, kalibrálása és cseréje* – az ellenőrző hitelesítésre vonatkozó dokumentumokat, azok beszerzésére vonatkozó folyamatot elindította és azokat a kiállítást követő 30 napon belül a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja. Amennyiben ez nem történik meg, automatikusan az 1. pont lép érvénybe.

Az adatlap hiányos kitöltése, illetve az ellenőrzés megtagadása esetén a fenti ingatlan „100%-os „akkreditált” mellékmérősített főmérős” státuszát a Szolgáltató felmondja, a későbbiekben az Üzletszabályzatban megjelölt egyéb elszámolási módokat alkalmazza.

8.4 Csőtörések kezelése (csatornába nem jutott vízmennyiség elszámolása)

A felhasználó köteles a Szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni és (lásd. *Ellenőrzés* pontban) a javítást számlával igazolni.

Amennyiben a vizsgálat – kétséget kizáróan – megállapítja az ivóvíz környezetben történt elszivárgásának tényét, a meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot lehet tekinteni.

Jóváírás a Szolgáltató által nem nyújtott szolgáltatás – csatornaszolgáltatás – megléte esetén kérhető a csatornahálózatba nem vezetett szennyvízmennyiségre vonatkoztatva. A jóváírás mértékét a házi ivóvízhálózat – a felhasználó által nem ellenőrizhető vagy nem karbantartható helyen történő – meghibásodásokor a meghibásodási időszakban elfogyasztott ivóvíz mennyiségét a meghibásodás bejelentését megelőző legutolsó sikeres mérőleolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg.

8.4.1 Elszámolás – jóváírás – menete:

- a felhasználó (formanyomtatványon) történő bejelentése – a számla kiállítását követően – a jóváírásra vonatkozóan;
- ellenőrzés végrehajtása;
- a kérelem elbírálása az ellenőrzéskor megállapított tények alapján;
- pozitív elbírálás esetén – 15 napon belül – a módosított számla megküldése;
- elutasítás esetén – 15 napon belül – a felhasználó indoklással ellátott írásbeli értesítése.

8.5 Számlakifogás, számlamódosítás

A felhasználó a számla kézbesítésétől számított 30 napon belül kifogással élhet a szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincs halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának a kétszeresét meghaladja.

Tévesen kibocsátott számla helyesbítése esetén a Szolgáltató számlát módosító számlát állít ki. Amennyiben a kifogásolt számlán feltüntetett és az ügyfél által közölt mennyiségek közti különbözet nem haladja meg a 30m³-t, úgy a módosítást a Szolgáltató azonnal elvégzi, a be-

jelentő adatközlése alapján. 30m³ feletti eltérés esetén helyszíni ellenőrzést követően történik meg a módosítás.

Átlagfogyasztást tartalmazó számla esetén a szolgáltató elfogadja a felhasználó által közölt adatokat, mely alapján azonnal elkészíti a módosító számlát.

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt a Szolgáltatót díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül egyenlő, kamatmentes részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ezen fizetési határidőkön túli teljesítés, valamint ha a felhasználó vagy fizető a számlában feltüntetett díjat esedékességkor nem egyenlíti ki, késedelmes fizetésnek minősül. A késedelem idejére a szolgáltató a késedelmi kamatot számolhat fel.

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

8.6 Késedelmi kamat alkalmazása

Amennyiben a felhasználó a számla összegét – eltérő megállapodás hiányában – a számlán feltüntetett határnapig nem fizeti meg, a szolgáltató a Polgári Törvénykönyv szerinti késedelmi kamatot számít fel. A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a felhasználó a késedelmét kimenti.

A felhasználót alaptalan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Amennyiben a számlareklamáció jogosnak bizonyult, a szolgáltató köteles az általa tévesen felszámított és befolyt összeget és annak a befizetés napjától a visszafizetésig terjedő időszakra járó törvényes mértékű késedelmi kamatot a felhasználónak, 15 napon belül visszatéríteni.

A szolgáltató a késedelmi kamatot, indokolt esetben – méltányossági okból – részben vagy egészben elengedheti.

8.7 Kötbér alkalmazása

A Kötbérre vonatkozó adatokat a 13. számú melléklet tartalmazza.

8.8 Elszámolás meghibásodás, hibás mérés és mérési eredmények hiánya esetén

8.8.1 Ellenőrző vizsgálat esetén

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

8.8.2 Hibás mérés

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

A hibás mérés időtartama és elszámolási módja, ha a meghibásodás tényleges időpontja megállapítható:

- a meghibásodás időpontjától az új fogyasztásmérő felszerelésének időpontjáig terjedő időtartam,
- ha a hibás mérés ténye kétséget kizáróan megállapítást nyert, a hibás méréssel érintett időszakban az elfogyasztott víz mennyiségét a hibás mérés időtartamának kezdetét megelőző 12 hónap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a hibás mérés időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni.

A hibás mérés időtartama és elszámolási módja, ha a meghibásodás tényleges időpontja nem állapítható meg:

- a felek által közösen, becsléssel megállapított időtartam, vagy
- megállapodás hiányában az utolsó mérőleolvasásától a hibás mérés bejelentésének időpontjáig eltelt időszak, de legfeljebb 12 hónap.

IX. Fizetési módok, határidők

A Szolgáltató köteles a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak a kézbesítéstől legalább 8 nap rendelkezésére álljon.

S.sz.	Fizetési mód	Beérkezési határidő
1	Kézpénz-átutalási megbízás	20 nap
2	Lakossági folyószámláról csoportos beszedési megbízás	
3	Díjbeszedés	20 nap
4	Banki átutalás	15 nap
5	Pénztári befizetés a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában és ügyfélpontjain.	az 1, 2, 3, 4. pont alapján befizetésre alkalmazható

Az elérhető fizetési módokat – településenként – az Üzletszabályzat 9. melléklete mutatja be.

9.1 Halasztott fizetés

A Szolgáltató azon szerződött felhasználók részére, akik azt előre és írásban jelzik, maximum 2 hónap időtartalomig fizetési halasztást biztosít, amennyiben a halasztás időtartama alatt késedelmi kamat fizetését a felhasználó vállalja.

9.2 Részletfizetés

A Szolgáltató részletfizetési az alábbi feltételekkel biztosít részletfizetési lehetőséget:

1. A részletfizetési kedvezmény feltétele, hogy az adós esedékes tárgyhavi számlákat minden esetben határidőre kiegyenlítse!
2. A Szolgáltató vállalja:
 - a. A megkötött megállapodásban leírt feltételek teljesülése esetén a továbbra is biztosítja az ivóvíz szolgáltatást, korlátozást nem léptet életbe.
 - b. Az adósnak lehetőséget biztosít:
 - 3 hónapos (vagy kevesebb) időszakra kötött megállapodás esetén egy alkalommal az aktuális részlet 30 nappal történő elhalasztására,
 - 3–12 hónapos időszakra kötött megállapodás esetén két alkalommal az aktuális részlet 30 nappal történő elhalasztására, amennyiben ezt az Adós (Fogyasztó) előre jelezte.
3. Az adós vállalja:
 - a. A megállapodásban rögzített időpontig a részleteket befizeti a megállapodásban megjelölt fizetési módon a Szolgáltató részére.
 - b. A részletfizetésben meghatározott időszakon belül további hátralékokat nem halmoz fel a folyószámláján.
 - c. A megkötött megállapodás és annak kiegészítésének aláírásával az abban szereplő feltételeket elfogadja.

4. A feltételek nem teljesülése esetén:

- a. A Szolgáltató az ivóvíz szolgáltatást korlátozza, annak költségét a felhasználó felé számlázza.
- b. Az adós részére további részletfizetési lehetőséget 24 hónapon belül nem biztosít.
- c. Az ivóvíz szolgáltatás korlátozását a hátralék, késedelmi kamat, ki- és visszakötési díj, kiszállási díjak, továbbá egyéb felmerült költségek egyösszegű rendezése után oldja fel.
- d. Ha a tartozás továbbra is fennáll a Szolgáltató a hátralék behajtására jogi eszközöket vesz igénybe.

X. Kintlévőség

Ha az adós fizetési kötelezettségének a vonatkozó fizetési határidőben részben vagy egészben nem tesz eleget, a szolgáltató az alábbiak szerint jogosult eljárni.

10.1. Fizetési felhívások

Fizetési késedelem esetén a szolgáltató fizetési emlékeztetőt és/vagy felszólító levelet küld az adós részére, amelyben felszólítja a hátralék kiegyenlítésére, a jogkövetkezményekre való felhívással együtt.

- Fizetési emlékeztető: személyes kézbesítésű vagy normál postai levélküldemény, eljárási díjköteles.
- Fizetési felszólítás: normál vagy tértivevényes postai levélküldemény, eljárási díjköteles.
- Korlátozás előtti utolsó fizetési felszólítás: tértivevényes postai levélküldemény, eljárási díjköteles.

10.2. Szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása

A létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett a víziközmű-szolgáltatás korlátozása, illetve felfüggesztése körében az alábbi intézkedések megtételére jogosult:

- 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. Amennyiben a lakossági felhasználó kérelmezi az előrefizetős mérőóra felszerelését, úgy a kérelem benyújtása után a szolgáltató a helyszínen vizsgálja a műszaki követelmények meglétét. A kérelem jóváhagyásáról a szolgáltató dönt. Az előrefizetős mérő felszerelésének műszaki követelményeit, költségét és a feltöltött összeg elszámolásának szabályait a szolgáltató a honlapján közlésezi.
- nem lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

10.2.1. Lakossági egyéni felhasználók

Lakossági felhasználóval szemben az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy időben és mennyiségben történő korlátozása az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv értesítését követően kezdeményezhető.

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

- a lakossági felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
- a lakossági felhasználó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetében az egyeztetés a víziközmű-szolgáltatóval nem vezetett eredményre,
- a víziközmű-szolgáltató a felhasználót a jogkövetkezmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólításban a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét felhívta a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendelet alapján őt megillető kedvezményekre,
- a felhasználási hely fekvése szerint illetékes népegészségügyi szervet értesítette.

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

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

Ivóvizet kizárólag a közkifolyókról vételező természetes személyek számára az ivóvízellátást legalább 20 liter/fő/nap mennyiségben, legfeljebb 300 m távolságon belül szükséges biztosítani.

A lakossági felhasználó – ha a közüzemi ivóvíz-szolgáltatásra igényt tart – közüzemi díjtarozásának, 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.

10.2.2. Nem lakossági (közületi) felhasználók

Nem lakossági felhasználóval szemben a szolgáltató akkor jogosult a víziközmű-szolgáltatást felfüggesztésére vagy korlátozására, ha a felhasználót tértivevényes küldeményben felszólította fizetési kötelezettségének teljesítésére.

10.3. Mellékszolgáltatási szerződés felmondása

A mellékszolgáltatási szerződést a víziközmű-szolgáltató a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel felmondhatja. A víziközmű-szolgáltató mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a szerződés felmondásával egyidejűleg tájékoztatja a bekötési vízmérő szerinti felhasználót, valamint a képviselőjükben eljáró személyt, ha az nem a bekötési vízmérő szerinti felhasználó.

A továbbiakban a Szolgáltató nyilvántartásában nem szereplő mellékmérő órán átfolyó vízmennyiséget a mellékmérő szerinti bekötési főmérő felhasználója felé érvényesíti;

Bármely, az érintett bekötési főmérőhöz tartozó mellékszolgáltatási szerződés felmondásával az ingatlan „100%-os (nem akkreditált) mellékmérős” és „100%-os (akkreditált) mellékmérős” státusza automatikusan megszűnik, az elszámolás alapját a későbbiekben a bekötési főmérő képezi az adott elszámolási időszakon belül (Izd. Elszámolás pont 8. fejezet).

10.4. Jogi eljárás

Tartozás fennállása esetén a szolgáltató vagy meghatalmazottja jogosult fizetési meghagyásos eljárást, végrehajtást, peres eljárást, felszámolási eljárást kezdeményezni adós ellen.

10.5. Költségek

10.5.1. Fizetési felhíváshoz kapcsolódó eljárási díj

A szolgáltató jogosult az adóssal szemben felmerülő adminisztratív többletköltségek továbbhárítására, amely késedelmes alkalmanként a fizetési emlékeztető és fizetési felszólítás elkészítésével keletkezik és a felszólítást követő számlával egyidejűleg esedékes. Az érvényes eljárás díjakat a szolgáltató honlapján közzéteszi.

10.5.2. Egyéb költségek

A szolgáltató jogosult minden, az adóssal szembeni követelése érvényesítésével kapcsolatban felmerült költség, eljárási díj, illeték, kár adóssal szemben történő érvényesítésére.

XI. Szolgáltatás szüneteltetésének feltételei

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

A felhasználó a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával kezdeményezheti a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését, ha a felhasználási helyet átmenetileg nem használja. A víziközmű-szolgáltatás a felhasználó kérésére – a kérelem megújítása nélkül – maximum 3 évig szüneteltethető, az alábbi feltételek együttes fennállása esetén:

- a felhasználó írásban kéri a szüneteltetést és nyilatkozik, hogy a felhasználási helyen rendszeres emberi tartózkodás nincs,
- a felhasználó – amennyiben a felhasználási hely víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan – nyilatkozik, hogy nem a víziközmű-rendszerből származó egyéb vezeték a szennyvíz-törzshálózatba nem kíván vezetni,
- a szüneteltetés végrehajtásához a műszaki előfeltételek biztosítottak,
- a felhasználó a jelen üzletszabályzatban előírt egyéb feltételeket teljesítette;
- a szolgáltatás szüneteltetése nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatást.

Az írásbeli szüneteltetési kérelemhez mellékelni kell:

- felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulását, amennyiben az nem azonos a felhasználóval.

Amennyiben a Szolgáltató azt szükségesnek tartja, további dokumentumok benyújtását kérheti:

- 60 napnál nem régebbi térképmásolat;
- 60 napnál nem régebbi Teljes Tulajdoni lap;
- 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;
- haszonélvezeti jogot igazoló dokumentum;
- bérleti szerződés vagy használati jogot igazoló dokumentum.

A szüneteltetés végrehajtásának feltétele:

- a felhasználó vonatkozásában díjhátralékot nem tart nyilván;
- a szünetelés foganatosításával együtt járó költségek előzetes megfizetéséről szóló igazolás megléte;

A Szolgáltató a szüneteltetés végrehajtásával egy időben – a kiszerelem mérőállás alapján – elszámoló számlát készít, melyet a felhasználó köteles a megjelölt fizetési határidőig kiegyenlíteni.

Amennyiben a felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja, a Szolgáltató jogosult meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni.

A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelmét az jelen

üzletszabályzatban meghatározott időszakonként – 3 évente – megújítani és a kérelem megújításához kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani.

XII. Fogyasztásmérők hitelesítése, kalibrálása és cseréje

12.1 Általános szabályok

A mérésügyi hatóság által hitelesített fogyasztásmérő beépítéséről, cseréjéről, időszakos hitelesítéséről a mérőeszköz tulajdonosa a saját költségén köteles gondoskodni.

1. a szolgáltatási pont előtt beépített bekötési vízmérő, ikermérő tulajdonjoga a Szolgáltató;
2. a szolgáltatási pont után beépített mellékvízmérő és locsolási mellékvízmérő tulajdonjoga az elkülönített vízhasználót illeti meg.
3. előrefizetős vízmérők esetében megállapodás alapján a Szolgáltató, az ingatlan Tulajdonosa vagy a felhasználó is lehet a tulajdonos, de a vízmérőt minden esetben a Szolgáltató bocsátja rendelkezésre

12.2 Fogyasztásmérők cseréje

12.2.1 Bekötési főmérők cseréje

1. A Szolgáltató vagy megbízottja a mérőeszköz hitelesítésének lejártakor a felhasználási hely felkeresésével a mérőcserét megkísérli végrehajtani.
2. Amennyiben a mérőcserét bármely okból nem lehet végrehajtani erről a Szolgáltató a helyszínen jegyzőkönyvet köteles felvenni.
3. Ha a felhasználó az előzetes értesítés nélkül tett felkeresés alkalmával a bekötési vízmérő azonnali cseréjéhez nem járult hozzá, a víziközmű-szolgáltató a cserét úgy köteles előkészíteni, hogy a munkavégzés időpontjáról térítvevény szolgáltatással feladott levélben vagy egyéb igazolható módon legalább 15 nappal megelőzően értesíti a felhasználót. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató köteles felajánlani - az értesítés kézbesítésétől számított 8. napig - az ettől eltérő alkalomra vonatkozó időpont egyeztetés lehetőségét azaz, hogy a cserére legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít.
4. A felhasználó köteles a Szolgáltató által megküldött értesítésben megjelölt, vagy a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést lehetővé tenni.
5. A Szolgáltató által bekötési vízmérőkre alkalmazott Vízmérőcsere kartont (jegyzőkönyvet) a 9. számú melléklet tartalmazza. A Szolgáltató a plombák darabszámát, azonosítóját és a plomba vagy a záró bélyeg sérülésmentes állapotának tényét a fogyasztásmérő felszerelésekor vagy cseréjekor a Vízmérőcsere kartonon rögzíti, azt a felhasználó – vagy helyszínen tartózkodó képviselője – aláírásával igazolja.
6. Az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő cseréjével egyidejűleg írásban, elektronikusan vagy digitálisan rögzíteni kell:
 - a) a fogyasztásmérő cseréjének okát;
 - b) a csere időpontját;
 - c) a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő adatait (típus, gyári szám, átmérő, a hitelesítés dátuma) és mérőállását, állapotát;
 - d) a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő leszerelést megakadályozó zárának vagy plombájának azonosítóját, azok darabszámát, továbbá a plomba vagy a leszerelést megakadályozó zár állapotát; valamint
 - e) a felhasználó vagy a képviselője, illetve a víziközmű-szolgáltató képviselőjének olvasható nevét és aláírását.

12.2.2 Elkülönített vízhasználatot mérő mellékmérők első üzembe helyezése (locsolási mellékmérőt beleértve)

A mellékszolgáltatási szerződés alapját képező mellékvízmérő beépítése (felszerelése) azzal egyidejűleg a mellékvízmérőt üzembe kell helyezni és az illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy záró bélyeggel kell ellátni.

Az igénybejelentést- és az azt követő, jóváhagyott tervek alapján történő beépítést követően lásd. *Szolgáltatás igénylése* pont a Szolgáltató:

- a helyszínen ellenőrzi a tényleges megvalósítást;
- üzembe helyezi a mérőt valamint,
- plombával vagy záró bélyeggel látja el;
- a helyszínen – a benyújtott igénylés alapján – megköti a mellékszolgáltatási szerződést;
- az üzembe helyezés költségét a felhasználó (előre fizetéssel utalja, vagy a helyszínen) rendezi.

12.2.3 Elkülönített vízhasználatot mérő mellékmérők cseréje (locsolási mellékmérőt beleértve)

Amennyiben nem a Szolgáltatóval végezteti el a mérőcserét:

- a Szolgáltatóval egyeztetett időpontban a szolgáltató képviselője a vízmérő beépítését ellenőrzi, azt plombával látja el, helyszínen jegyzőkönyvet készít.

Amennyiben a felhasználó a Szolgáltatóval végezteti a mérőcserét:

- a felhasználó a mérőcserét elvégezteti,
- a régi és az új mérőór(k)ról, azok gyári számáról, állásáról jegyzőkönyvet készít;
- a Szolgáltatóval történt időpont egyeztetést követően az előre egyeztetett időpontban a Szolgáltató képviselője a helyszínen a mérőt ellenőrzi, plombával látja el, jegyzőkönyvet készít.

A jegyzőkönyv beérkezését követően:

- a Szolgáltató, – amennyiben a felhasználó az adott felhasználási helyre vonatkozóan érvényes közszolgáltatási szerződéssel rendelkezik – nyilvántartásában a mérőcserét a jegyzőkönyv adatai szerint rendszerében rögzíti;
- az alvállalkozóval történő mérőcsere esetén, amennyiben a felhasználó az adott felhasználási helyre vonatkozóan érvényes közszolgáltatási szerződéssel nem rendelkezik, – a Szolgáltató nyilvántartásában nem szerepel – a Szolgáltató a beérkezett jegyzőkönyvet iktatja, további intézkedéseket nem tesz. A felhasználó saját érdekében eljárva kezdeményezheti a közszolgáltatási szerződés létrejöttét.

Felhasználó tájékoztatása:

1. A Szolgáltató az elkülönítetten mérő mérőeszköz hitelessége lejáratnak évében a felhasználási helyen mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználót – a mérőeszköz tulajdonosát – két alkalommal levélben értesíti a hitelesítési idő lejáratáról és a csere lehetőségéről.
2. A Szolgáltató az 1. pontban jelzett értesítéssel egyidejűleg az elkülönítetten mérő mérőeszközhöz tartozó bekötési főmérő felhasználóját írásban értesíti a folyó évben lejárató mellékmérőkről.
3. Az értesítés(ek)ben részletesen kitér a mérőcserére vonatkozó lehetőségekről és a mérőcsere elmaradásának következményeiről.
4. A mérőeszköz tulajdonosa – saját költségén – a felszólítás évének december 31-ik napjáig köteles a mérőeszköz cseréjéről gondoskodni.

Hitelesítés elmulasztásának következményei:

Ha az elkülönített vízhasználó a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt határidőn belül a mérőeszköz hitelesítéséről nem gondoskodott, a

Szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel a felhasználó és az érintett bekötési főmérő szerinti felhasználó egyidejű, átvétel igazolására alkalmas módon történő értesítésével felmondja. A mellékszolgáltatási szerződésfelmondás és az értesítés költségei az elkülönített vízhasználat szerinti felhasználót terhelik.

12.3 Vízmérő rendellenes működése

Ha a felhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni.

Eljárás:

- a Szolgáltató a bejelentéstől számított 5 napon belül – egyeztetett időpontban – a kifogsolt fogyasztásmérőt ellenőrzi;
- ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről a Szolgáltató a fogyasztásmérő tulajdonosának költségén haladéktalanul gondoskodik.

12.4 Ellenőrző vizsgálat

12.4.1 Bekötési főmérők

A fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését, és ha indokolt független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát a felhasználó vagy a Szolgáltató kezdeményezi. Amennyiben az ellenőrző vizsgálatot a felhasználó kezdeményezi a költségeket köteles megelőlegezni a Szolgáltató részére.

Az ellenőrző vizsgálat idejéről, helyéről az érintetteket az ellenőrzést végző hatóság írásban értesíti. Az ellenőrző vizsgálat végrehajtását az érintett felhasználó és Szolgáltató távolléte nem akadályozza.

Amennyiben az ellenőrző vizsgálaton a fogyasztásmérő a hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek

- megfelelt, a mérőeszköz cseréjének és az ellenőrző vizsgálat elvégzésének költsége a vizsgálatot kezdeményezőt terheli,
- nem felelt meg, a mérőeszköz cseréjének és az ellenőrző vizsgálat elvégzésének költsége, a felhasználói szerződésszegés esetét kivéve, a tulajdonosát terheli,
- amennyiben mérőeszköz az ellenőrző vizsgálaton nem felelt meg, a Szolgáltató a felhasználó által megelőlegezett költségeket a felhasználó részére visszatéríti.

Ha az ellenőrző vizsgálaton a fogyasztásmérő a pontossági követelményeknek nem felelt meg az *Elszámolás* menüpontban leírtak szerint kell eljárni.

12.4.2 Elkülönített vízhasználó saját tulajdonában lévő mellékvízmérő

Az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni.

Amennyiben ezzel – a költségek megelőlegezése mellett – a Szolgáltatót bízza meg, úgy:

- a Szolgáltató a készüléket a felhasználó jelenlétében leszereli, azt a szabályok szerinti csomagolásban a Hatóság telepére szállítja;
- a hitelesítés idejére ingyenesen cserekészüléket biztosít;
- a költségek tartalmazzák a hitelesítés, a kétszeri kiszállás, illetve a kétszeri le-fel szerelés díját;
- továbbá a felhasználó hibájából adódó további – pl. sikertelen kiszállás – költségeket a Szolgáltató a felhasználón érvényesíti.

XIII. Karbantartás (a felhasználó részéről – házi ivóvíz- és szennyvízhálózat)

A felhasználó a házi és csatlakozó hálózat karbantartásáról az azon észlelt hibák kijavításáról, illetve az előírásoktól eltérő víziközmű-használat megszüntetéséről a felhasználó gondoskodni köteles. Ha ezeknek a víziközmű-szolgáltató felhívására határidőn belül nem tesz

eleget, a szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

Házi ivóvízhálózat meghibásodása esetén, amennyiben a hibára utaló jelet a felhasználó a házi ivóvízhálózat rendszeres ellenőrzésekor észlelte, köteles a Szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni, illetve a hiba kijavítását azonnal megkezdeni.

XIV. Ellenőrzés (Szolgáltatói)

A 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.

Az ellenőrzéskor a házi és csatlakozó hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetve az előírásoktól eltérő víziközmű-használat megszüntetéséről a felhasználó gondoskodni köteles. Ha ezeknek a Szolgáltató felhívására határidőn belül nem tesz eleget, a szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

A Szolgáltatói ellenőrzés nem mentesíti a felhasználót a tulajdonában lévő víziközművek rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának kötelezettsége alól.

14.1 Tervezett

A Szolgáltató jogosult az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózat ellenőrzésére, amelyet az érintett felhasználó – előzetesen egyeztetett időpontban – köteles lehetővé tenni.

A Szolgáltató a telefonos vagy írásbeli egyeztetést követően a felhasználó jelenlétében ellenőrzi a felhasználási helyet. A Szolgáltató az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben rögzíti. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát a Szolgáltató a felhasználónak átadja, másik példányát megőrzi.

14.2 Rendkívüli

Vélelmezett szabálytalan közműhasználat esetén a Szolgáltató jogosult a felhasználási hely jogszerű használatának soron kívüli ellenőrzésére.

Amennyiben az ellenőrzést és a felhasználási helyhez való hozzáférést a felhasználó direkt módon megtagadja – a Szolgáltató jegyzőkönyv felvétele mellett – feltételezve a szabálytalan közműhasználatot a Szolgáltató minden rendelkezésére álló eszközt jogosult igénybe venni.

14.3 Felhasználó kérésére történő ellenőrzés

A felhasználó kérheti a felhasználóhely ellenőrzését, és a tényállás jegyzőkönyvezését. Az ellenőrzés költsége az első kiszállás alkalmával díjmentes. A felhasználó hibájából történt meghiúsulás esetén a költségek megelőlegezésével újra kérhető.

A Szolgáltató az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben rögzíti. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát a Szolgáltató a felhasználónak átadja, másik példányát megőrzi.

14.4 Szerződéskötéshez kapcsolódó felhasználóhely ellenőrzés

A korábbi vagy az új felhasználó a közszolgáltatási szerződés megkötése előtt írásban kérheti a fogyasztási hely Szolgáltató részéről történő ellenőrzését.

Az ellenőrzés költségét az ellenőrzést kérő felhasználó az ellenőrzési igény bejelentésével egy időben együtt a Szolgáltató részére köteles megtéríteni. Az ellenőrzésnek a Szolgáltató hibájából bekövetkezett elmaradása esetén azt a Szolgáltató díjmentesen megismétli.

A Szolgáltató az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben rögzíti. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát a Szolgáltató a felhasználónak átadja, másik példányát megőrzi.

14.5 Csőtörés esetén

A Szolgáltató a felhasználó által történt, személyes, írásbeli vagy Ügyfélszolgálat egyéb elérhetőségein tett bejelentéstől számított 5 napon belül a helyszíni ellenőrzést kezdeményezi.

A felhasználó köteles a Szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni.

A helyszíni ellenőrzés során rögzíteni kell, hogy a meghibásodás következtében az elfolyt ivóvíz a szennyvíz elvezetésére szolgáló hálózatba jutott-e vagy sem.

XV. Üzemzavar (rendkívüli, előre nem tervezett meghibásodás a víziközmű hálózaton)

Szolgáltató az ivóvíz szolgáltatását min. 1,5 és max. 6 bar nyomáson a jogszabályok által előírt vízminőségi paramétereknek való megfeleléssel köteles biztosítani (ettől eltérő szolgáltatást – a felhasználóval kötött egyedi megállapodás alapján – Szolgáltató biztosíthat).

A víziközmű-szolgáltatás folyamatosan és biztonságosan, de nem szünetmentesen történik (az üzemzavarok és karbantartási munkák, élet- és vagyónbiztonsági, vízbázisvédelmi szempontok teljesülése érdekében Szolgáltató jogosult az ellátás szüneteltetésére). Az ellátási szünetek bekövetkezésének és időtartamának minimalizálása érdekében Szolgáltató készenléti szolgáltról köteles gondoskodni az ennek megfelelő munkarenddel.

Ha a közműves ivóvízellátás előre tervezetten 12 órán át, üzemzavar esetén 6 órát meghaladóan, de kevesebb, mint 12 órán át szünetel, a víziközmű-szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről legalább 10 liter/fő/nap mennyiségben köteles gondoskodni. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén legalább 20 liter/fő/nap, 24 órát meghaladóan legalább 30 liter/fő/nap ivóvízmennyiséget biztosít a víziközmű-szolgáltató. Ha az ellátási szünet szociális-, vagy gyermekintézményt érint, illetve a felhasználók kifejezett jogos kérése a szükség-vízellátás, úgy a tartálykocsit az érintett hálózatrész kizárását követően azonnal ki kell rendelni.

Az ivóvíz-szolgáltatás folyamatosságának visszaállítása kizárólag Szolgáltató Vízbiztonsági tervében rögzített eljárásrend alapján történhet.

XVI. Tervezett karbantartás (előre tervezett tevékenységek)

Előre tervezhető karbantartási, vezeték-összekötési munkák várható idejéről Szolgáltató az érintett felhasználókat a helyben szokásos módon (médiában, vagy értesítők plakátolásával) legalább 72 órával korábban értesíteni köteles.

Ebben az esetben a Szolgáltatónak – hasonlóan a XV. pont alatti előírásokhoz – a szükség-vízellátásról és a munkák befejezése után a szolgáltatás folyamatosságának helyreállításáról gondoskodnia kell.

A tájékoztatás elmaradása esetén Szolgáltatónak az érintett felhasználók részére kötbért kell fizetnie (lásd. 13. számú melléklet).

XVII. Ügyfélszolgálat, panaszkezelés

17.1 Személyes ügyfélszolgálat

7400 Kaposvár, Áchim A. u. 2.

(Corso Irodaház, Északi szárny – KAPOS HOLDING Ügyfélszolgálat)

Nyitva tartás:

Hétfő: 8:30 – 14:30

Kedd: 8:30 – 14:30

Szerda: 8:30 – 14:30

Csütörtök: 8:00 – 20:00

Péntek: 8:30– 14:30

Ellátott feladatok:

A Szolgáltató tevékenységével összefüggő összes ügyintézés, információ nyújtás lásd. 10. számú melléklet.

17.2 Telefonos ügyfélszolgálat

Elérhetőség:

+36 (82) 528-580

+36 (82) 310-000

Hívásfogadás:

Hétfő: 8:30 – 14:30

Kedd: 8:30– 14:30

Szerda: 8:30 – 14:30

Csütörtök: 8:00 – 20:00

Péntek: 8:30 – 14:30

Ellátott feladatok:

A Szolgáltató tevékenységével összefüggő összes ügyintézés, információ nyújtás lásd. 10. számú melléklet.

17.3 Diszpécser 24 órás hibabejelentés

Közterületi hibabejelentés, közterületi dugulás, aknában történő vízfolyás, stb.

+36 (82) 316-157

17.4 Ügyintézés feltételei, szabályai

17.4.1 Ügyintézés minőségi követelményei

A telefonon érkező megkeresések esetében az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. A szolgáltató a hangfelvétel készítéséről, megőrzéséről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt az ügyfél kérésére – évi egy alkalommal ingyenesen, minden további alkalommal az adathordozó díjának megtérítése esetén – rendelkezésre bocsátja.

A felhasználó, elkülönített vízhasználó a rendelkezésére bocsátott felvételt a mindenkor hatályos Adatvédelmi, illetve Fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseinek megfelelően jogosult kezelni. A felhasználó, elkülönített vízhasználó a hangfelvételt kizárólag a közszolgáltatási jogviszony vagy azzal szorosan összefüggő jogok és kötelezettségek dokumentálása céljából kezelheti. A felhasználó, elkülönített vízhasználó 3. személy részére kizárólag az előbbi adatkezelési céllal összefüggően adhatja ki a hangfelvételt, azaz ha a hangfelvétel kiadása érdekeinek érvényesítését szolgálja, jogorvoslati lehetőséget biztosíthat a számára (hatósági vagy peres eljárásokban felhasználhatja). A tisztességes és törvényes adatkezelés követelményébe ütközik az adatkezelő magatartása, ha a hanganyagot bármilyen módon manipulálja.

A törvényes céltól eltérően kezelni a felvételt a felhasználó, elkülönített vízhasználó nem jogosult – ez magában foglalja a közösségi portálokra, egyéb fájlmegosztó oldalakra való fel-

töltés tilalmát is. A nyilvános oldalra való feltöltés nem tekinthető érdekérvényesítés eszkö-zének, hiszen jogorvoslatot nem tudnak biztosítani, az csak meghatározott szerv vagy ható-ság hatáskörébe tartozik.

Felhasználói, elkülönített vízhasználói megkeresések során a felhasználó elsődlegesen a szolgáltató által adott fogyasztó szám alapján kerül azonosításra, másodlagos azonosítás a felhasználó, elkülönített vízhasználó neve, illetve a fogyasztási hely címadatával történhet.

A felhasználói és elkülönített vízhasználói megkeresések kivizsgálását a szolgáltató a lehető legrövidebb idő alatt megkezdi. Telefonos vagy személyes megkeresés esetén, a szolgáltató azonnal elvégzi az időpont egyeztetést.

A felhasználó, elkülönített vízhasználó által kérvényezett, illetve indítványozott intézkedé-sok során felmerülő költségeket, illetve azok megállapított díjait a szolgáltató a felhasználó-ra terhelheti.

17.4.2 Beérkezett megkeresések dokumentálása

A szolgáltató a személyesen, telefonon, e-mail útján, postai levél, vagy faxon keresztül érke-zett megkeresések, illetve az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt nyilvántartásban iktatja és gondoskodik azok elévülési határidő végéig, visszakereshetően történő megőrzéséről.

17.5 Panaszkezelés

17.5.1 Panasznak nem minősülő megkeresések különösen

- a közterületi hibabejelentés;
- a tájékoztatást kérő megkeresés;
- a méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás, kamatjóváírás);
- a tulajdonosváltás, adatváltozások bejelentése;
- a más Felhasználó szabálytalan vízvételzésére, vagy csatornamű használatára vonatko-zó bejelentés;
- a felhasználási hely Szolgáltató általi felkeresésére vonatkozó időpont egyeztetések (pl. mérőcsere, mellékmérő plombálása);
- a folyószámla egyenleg lekérdezése;
- a vízmérő állás bediktálása, bejelentése;
- a százalékos locsolási kedvezmény igénylése;
- a számlamásolat, csekkpótlás kérése;
- a részszámlában szereplő mennyiség módosítási igénye;
- az eseti egyedi számla kérése;
- az általános bejelentések a szolgáltatásról (pl. javaslatok, igények jelzése, stb.)

17.5.2 Panaszfelvételi hely

A KAVÍZ Kft. személyes ügyfélszolgálati irodájában és ügyfélpontjain írásban és szóban:

7400 Kaposvár, Áchim A. u. 2.

A KAVÍZ Kft. telefonos ügyfélszolgálatán, rögzített vonalon szóban:

+36 (82) 528-580

+36 (82) 310-000

A KAVÍZ Kft. levélcímén írásban:

7400 Kaposvár, Pf. 26.

7400 Kaposvár, Áchim A. u. 2.

A KAVÍZ Kft. elektronikus elérhetőségén írásban:

ugyfelszolgalat@kaviz.hu

17.5.3 Panaszfelvételi lehetőségek

A felhasználó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.

Ha a felhasználó a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet (ügyfélszolgálati jegyzőkönyv) felvenni.

Az ügyfélszolgálati jegyzőkönyv másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a felhasználó részére átadni,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a felhasználónak legkésőbb a *Válaszadási határidők* pontban foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni (ügyfélszolgálati bejegyzés száma).

17.5.4 Panaszok dokumentálása

Lásd. *Beérkezett megkeresések dokumentálása*

17.5.5 Panaszok kivizsgálása

A felhasználó, elkülönített vízhasználó megkereséseivel a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat személyesen, telefonon, e-mail útján, postai levél vagy faxon keresztül.

A telefonhívás útján érkező, és a személyesen bejelentett panaszt a megkeresés napján, az írásbeli beadványt a szolgáltató azon a napon tekinti beérkezettnek, amely nap a szolgáltató nyilvántartásában a beérkezés napjaként szerepel.

Panaszbejelentés esetében a szolgáltató állásfoglalását írásba foglalja és a megkeresések kézbesítésétől számított 15 napon belül megküldi a bejelentőnek. Amennyiben a felhasználó lemond az írásos tájékoztatásról, a szolgáltató állásfoglalását rögzített telefonbeszélgetés is tartalmazhatja. A 15 napos határidő az előterjesztés napját követő első munkanapon kezdődik. Amennyiben Szolgáltató és a panaszbeadványban érintett más felhasználók, szervezetek közötti egyeztetés időtartama, és a felhasználóval történő időpont-egyeztetéstől a panasszal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt határidő hosszabb, mint 15 nap, erről a felhasználót – határidőn belül – írásban tájékoztatja.

A szóbeli panaszbejelentést a Szolgáltató lehetőleg azonnal megvizsgálja és orvosolja. Ha a bejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a szolgáltató a panaszról köteles jegyzőkönyvet felvenni. Személyes megkeresés esetén a jegyzőkönyv egy példánya a bejelentő számára átadásra kerül, telefonos megkeresés esetén – a bejelentővel közölt azonosítóra hivatkozva – a jegyzőkönyv a válasszal egy időben postán kerül kiküldésre.

A panasz elutasítása esetén a szolgáltató a bejelentőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A szolgáltató az elutasítást tartalmazó dokumentumban megadja az illetékes hatóság, illetve a területileg illetékes békéltető testület levelezési címét.

17.5.6 Válaszadási határidők

Az Szolgáltató minden esetben köteles a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a felhasználónak:

- a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni,
- válaszadási határidő egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható;
- a válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

17.5.7 Válaszadási határidő elmulasztásának következménye

A válaszadási határidő elmulasztása esetén a felhasználó jelezheti a Szolgáltató felé ezt a

tényt, melyet a Szolgáltató haladéktalanul köteles kivizsgálni, továbbá a felhasználó jogosult az érintett Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez fordulni, aki a 1997. évi CLV. a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezései alapján eljár a Szolgáltatóval szemben.

17.5.8 Jogorvoslati lehetőségek

- Kaposvár Megyei Jogú Város Jegyzője
7400 Kaposvár, Kossuth tér 1.;
- Somogy Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
7400 Kaposvár, Csokonai u. 3., levelezési cím: 7401 Kaposvár, Pf.: 76., telefonszám: (+36-82) 510-868, fax: (+36-82) 510-661,
e-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu, web: <http://www.nfh.hu>
- Somogy Megyei Békéltető Testület
7400 Kaposvár, Anna u. 6., levelezési cím: 7400 Kaposvár Pf.: 174. telefonszám: (+36-82) 501-000, fax: (+36-82) 501-046,
e-mail: skik@skik.hu, web: <http://www.skik.hu>;
- Baranya Megyei Békéltető Testület
7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36., levelezési cím: 7602 Pécs Pf.: 109.
telefonszám: (+36-72) 507-154, fax: (+36-72) 507-152, e-mail: bekelteto@pbkik.hu,
web:
<http://www.pbkik.hu>
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
(1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52., levelezési cím: 1388 Budapest, Pf.: 88., telefon szám: (+36-1) 459-7777, fax: (+36-1) 459-7766,
e-mail: mekh@mekh.hu, web: <http://www.mekh.hu>;
- Kaposvári Járásbíróság
(7400 Kaposvár, Szent Imre u. 14/a.);
- Kaposvári Törvényszék
(7400 Kaposvár, Bajcsy-Zsilinszky u. 3.; Levélcím: 7401 Kaposvár, Pf. 116.).

17.5.9 A felügyeleti szervek panaszkezelési hatáskörének részletezése

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jár el

- a Törvényben meghatározott hatósági feladatokat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal látja el, kivéve az alábbi eseteket, melyben a

Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség jár el

- elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre vonatkozó;
- a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése;
- a felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén;

A hatósági eljárást megelőzően a felhasználó köteles panaszával igazolható módon a víziközmű-szolgáltatóhoz fordulni.

XVIII. Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

18.1 Általános szabályok

A Szolgáltató jelen üzletszabályzat szerinti értesítéseit, illetve jognyilatkozatait írásba fog-

laltnak és általa aláírtnak kell tekinteni akkor, ha azon közvetlen eljárása esetén a cégszerű képviselőre jogosult személy eredeti, vagy aláírás-bélyegzővel nyomtatott vagy szkennelt aláírása szerepel, megbízottja eljárása esetén a megbízott képviselőre jogosult személy aláírása.

A felhasználó, elkülönített vízhasználó jelen üzletszabályzat szerinti értesítéseit, illetve jognyilatkozatait akkor lehet írásba foglaltnak tekinteni, ha az értesítést, illetve a jognyilatkozatot tartalmazó dokumentumon a felhasználó szabályszerű (gazdasági társaság esetén cégszerű) aláírása szerepel.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó a szolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződésben foglalt jogvisztonnyal kapcsolatos mindennemű nyilatkozattétel során kizárólag személyesen, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás alapján eljáró meghatalmazottja útján járhat el.

A Szolgáltató a felhasználónak, elkülönített vízhasználónak címzett értesítéseit, jognyilatkozatait az alábbi elérhetőségek alkalmazásával küldi meg a felhasználónak:

1. postai kézbesítés, személyes kézbesítés illetve futárszolgálat vagy gyorsposta igénybevétele esetén a felhasználó szerződésében feltüntetett címére, ennek hiányában a felhasználó részére utoljára kibocsátott számlán szereplő címre;
2. e-mailben vagy faxon történő továbbítás esetén a szerződésben, illetve a szolgáltató nyilvántartásában feltüntetett e-mail címre illetve fax számra.

Ha a szolgáltatási, illetve mellékszolgáltatási szerződésben rögzített adataiban bármely változás következik be, arról a felhasználó, elkülönített vízhasználó haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított 30 napon belül köteles a szolgáltatót vagy megbízottját írásban értesíteni.

18.2 A szolgáltató által választható közlési módok

A Szolgáltató a felhasználónak, elkülönített vízhasználónak címzett írásbeli értesítések és jognyilatkozatok felhasználóval történő közlése körében szabadon dönt abban a kérdésben, hogy az alábbi közlési módok közül melyiket alkalmazza:

1. az értesítés illetve a jognyilatkozat eredeti példányának személyes kézbesítéssel történő átadása a szolgáltató által közvetlenül vagy megbízottja útján; vagy
2. az értesítés illetve a jognyilatkozat eredeti példányának vagy fénymásolatának postai kézbesítéssel történő továbbítása; vagy
3. az értesítés illetve a jognyilatkozat eredeti példányának vagy fénymásolatának futárposta vagy gyorsposta útján történő továbbítása; vagy
4. az értesítés illetve a jognyilatkozat szkennelt másolatának e-mailben történő továbbítás az e-mail címmel rendelkező felhasználó, elkülönített vízhasználó esetén; vagy
5. az értesítés illetve a jognyilatkozat másolatának faxon történő továbbítás a fax-al rendelkező felhasználó, elkülönített vízhasználó esetén; vagy
6. értesítés a felhasználók, elkülönített vízhasználók széles körét érintő tényekről, körülményekről, közleményekről, hirdetményekről a szolgáltató honlapján, vagy az általa választott országos napilapban.

18.3 A felhasználó, elkülönített vízhasználó általi értesítésekre, jognyilatkozatokra vonatkozó szabályok

A felhasználó, elkülönített vízhasználó szolgáltatónak címzett írásbeli értesítéseket és jognyilatkozatokat a jelen üzletszabályzat kifejezett eltérő rendelkezése hiányában az üzletszabályzatban foglalt ügyfélszolgálati elérhetőségeken keresztül juttathatja el a Szolgáltató részére.

18.4 Postai kézbesítésre vonatkozó szabályok

Szolgáltató jogszabály eltérő rendelkezése hiányában az alábbi szabályokat alkalmazza:

A Szolgáltató mindazon postai küldeményeket, amelyek tekintetében jogszabály a térítve-

vényes küldeményként történő kézbesítést kötelező szabályként nem írja elő, saját belátása szerint dönt abban a kérdésben, hogy az érintett küldeményt ajánlott küldeményként vagy ajánlott szolgáltatás és tértivevényes szolgáltatás nélküli egyszerű postai küldeményként adja-e postára.

A felhasználó, elkülönített vízhasználó saját költségén köteles gondoskodni arról, hogy részére a postai küldemények kézbesíthetőek legyenek.

Az egyszerű postai küldeményeket (a számlák kivételével) a küldeménnyel megküldött levél postára adásának napját követő 8. napon kézbesítettnek kell tekinteni.

A Szolgáltató és megbízottja jogosult arra, hogy a felhasználó, elkülönített vízhasználó részére kibocsátott számlákat egyszerű postai küldeményként adja postára azzal, hogy ilyen esetben a számlákat a szolgáltató számítógépes rendszerében rögzített postára adási dátum napját követő 8. napon kell kézbesítettnek tekinteni.

Az ajánlott küldeményként postára adott küldeményeket a postára adást követő 8. napon kell kézbesítettnek tekinteni; ebben az esetben a postára adás napját a szolgáltató vagy megbízottja az ajánlott küldemények postára adásának nyilvántartására vezetett postakönyvével jogosult igazolni.

A szolgáltató vagy megbízottja csak a jogszabályban kifejezetten meghatározott küldeményeket köteles a felhasználó, elkülönített vízhasználó részére tértivevényes ajánlott küldeményként megküldeni.

Ha a tértivevényes ajánlott küldemény nem lakossági felhasználó vagy elkülönített vízhasználó részére történt kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „nem kereste”, „az átvételt megtagadta”, „meghalt”, „címezett elköltözött”, „címezett ismeretlen”, „cég megszűnt” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel adta vissza a szolgáltató vagy megbízottja részére, akkor a küldeményt – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 15. napon kézbesítettnek, a címmel közöltnek kell tekinteni akkor is, ha a küldeményről, vagy annak tartalmáról a címezett ténylegesen nem szerzett tudomást.

Ha a tértivevényes ajánlott küldemény lakossági felhasználó vagy elkülönített vízhasználó részére történt kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „nem kereste” vagy „az átvételt megtagadta” jelzéssel adta vissza a szolgáltató vagy megbízottja részére, akkor a küldeményt – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 15. napon kézbesítettnek, a címmel közöltnek kell tekinteni akkor is, ha a küldeményről, vagy annak tartalmáról a címezett ténylegesen nem szerzett tudomást.

18.5 E-mailben, és faxon továbbított küldeményekre vonatkozó szabályok

Ha a szolgáltatónak vagy megbízottjának a felhasználó vagy elkülönített vízhasználó értesítési címeként telefax szám, illetve e-mail cím is rendelkezésre áll, a szolgáltató/megbízottja a megadott telefax számra, illetve e-mail címre történő továbbítással is küldhet küldeményeket a számlák és a kikapcsolás előtti utolsó írásbeli felszólítás kivételével.

E-mail útján történő továbbítás esetén az e-mail küldésének napján feltéve, hogy a az a felhasználó e-mail fiókjába megérkezett, illetve erről kézbesítési visszajelzés érkezett.

A faxon továbbított értesítést a telefaxot küldő eszköz által a sikeres továbbítás tekintetében rögzített időpontban közöltnek kell tekinteni.

A szolgáltató vagy megbízottja a faxon, vagy e-mail-ben továbbított értesítést a felhasználó vagy elkülönített vízhasználó írásbeli kérésére ajánlott küldeményben is megerősíti.

18.6 A tudásszerzés vélelmezett napja

A jelen üzletszabályzat kifejezett eltérő rendelkezése hiányában a szolgáltató vagy megbízottja által a felhasználóval vagy elkülönített vízhasználóval közölt értesítéseket, illetve jognyilatkozatokat az alábbi közlési módok alkalmazása esetén az alábbiakban meghatározott időpontokban kell a felhasználó vagy elkülönített vízhasználó által megismertnek tekinteni:

1. személyes átadás esetén az átadás felhasználó vagy elkülönített vízhasználó aláírás-

- sával igazolt napján;
2. ajánlott küldeményként történő postai kézbesítés esetén a postára adás napját követő 8. napon azzal, hogy a postára adás napját a szolgáltató vagy megbízottja az ajánlott küldemények postára adásának nyilvántartására vezetett postakönyvével jogosult igazolni;
 3. tértivevényes ajánlott küldeményként történő postai kézbesítés esetén az ellenkező bizonyításáig, a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 15. napon, akkor, ha a kézbesítés azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „nem kereste”, „az átvételt megtagadta”, „meghalt” „címzett elköltözött”, „címzett ismeretlen”, „cég megszűnt” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel adta vissza a szolgáltatónak – az ellenkező bizonyításáig – a címzettel közöltnek kell tekinteni akkor is, ha a küldeményről, vagy annak tartalmáról a címzett ténylegesen nem szerzett tudomást;
 4. e-mail útján történő továbbítás esetén az e-mail küldésének napján feltéve, hogy a az a felhasználó e-mail fiókjába megérkezett, illetve erről kézbesítési visszajelzés érkezett;
 5. telefax útján történő továbbítás esetén a telefaxot küldő eszköz által a sikeres továbbítás tekintetében rögzített időpontban;
 6. a postatörvény szerinti futárposta vagy gyorsposta integrált postai szolgáltatást végző által történő kézbesítés esetén a postai szolgáltató által igazolt időpontban;
 7. honlapon történő közzététel esetén a honlapon történt megjelenés napján;

A jelen üzletszabályzat kifejezett eltérő rendelkezése hiányában a felhasználó vagy elkülönített vízhasználó által a szolgáltatóval vagy megbízottjával közölt értesítéseket illetve jognyilatkozatokat a szolgáltató vagy megbízottja ügyfélszolgálatára általi iktatás napján kell megismertnek tekinteni.

XIX. Vitarendezés, kölcsönös értesítések

19.1 Vitarendezéssel kapcsolatos értelmezési szabályok

A jelen üzletszabályzat alapján létrejövő szerződéses jogviszonyokkal kapcsolatban felmerülő vita esetén a vitás kérdésre vonatkozó szabályokat elsősorban a felhasználó/elkülönített vízhasználó és a KAVÍZ Kft. között létrejött szolgáltatási és mellékszolgáltatási szerződés rendelkezései alapján kell megítélni. Ha ezen szerződések a vita megoldásához szükséges szabályt nem tartalmazzák, akkor az adott felhasználóra/elkülönített vízhasználóra alkalmazandó Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, ezt követően a jelen üzletszabályzat rendelkezéseit, valamint a vonatkozó, víziközmű-szolgáltatást szabályozó jogszabályok, és a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni.

19.2 Bírósági kikötések

A Szolgáltató tevékenysége körében felmerült jogvitákra kiköti a Kaposvári Járásbíróság, illetőleg pertárgyértéktől függően a Kaposvári Törvényszék kizárólagos illetékességét.

19.3 Kapcsolat a fogyasztói érdekképviseletekkel

A KAVÍZ Kft. lehetőség szerint figyelembe veszi a fogyasztói érdekképviseleti szervezetek véleményét a szolgáltatással kapcsolatos ügyekben.

Az országos és helyi érdekképviseleti szervezetek címlistáját a 6. számú melléklet tartalmazza.

XX. A Szolgáltató munkavállalóinak azonosítása

A KAVÍZ Kft. nevében eljáró személyek azonosítási rendszere:

A KAVÍZ Kft. minden, felhasználókkal kapcsolatot tartó dolgozóját fényképes igazolvánnyal látja el. A fényképes igazolványt a munkavállalók kötelesek maguknál tartani és a felhasználó kérésére felmutatni. Közvetle-



nül a felhasználókkal rendszeres kapcsolatban álló dolgozók – mérőleolvasók, díjbeszedők – az igazolványt kitűzőként használják, az alábbi minta szerint:

A KAVÍZ Kaposvári Víz- és Csatornamű Kft. a társaság emblémájával és felirataival ellátott járműveket, munkagépeket, eszközöket használ.

XXI. Etikai kódex

A felhasználók és a szolgáltatók közötti viszony mindenkori mottója, melyet a Társaság is vall: „A szolgáltató van a fogyasztókért”.

A fogyasztói kapcsolatokban érvényesíteni kell az adatok bizalmas kezelését, az információ adás szabályait.

Etikai kódex alapja a jogok és kötelezettségek kölcsönös tiszteletben tartása.

A KAVÍZ Kft. etikai kódexe egy olyan minősítő feltételrendszer, amely megfogalmazza az elvárható becsületes és erkölcsös magatartás és cselekvés normáit a Társaság és a felhasználók minél korszerűbb és jobb kiszolgálása érdekében.

Az etikai kódex a Magyar Víziközmű Szövetség iránymutatásait tartalmazza.

A kódexben rögzített magatartási szabályok érvényesek a Társaság minden munkavállalójára, függetlenül attól, hogy ki milyen típusú munkaviszonyban dolgozik.

A Társaság munkavállalója nem fogadhat el díjat, jutalmat, vagy bármilyen más előnyt jelentő szolgáltatást (kivéve a csekély értékű reklámtárgy) egyéb, versenytársnak minősülő gazdasági szervezettől.

Nem vállalhat munkát, vagy bármilyen tisztséget ezekben a szervezetekben.

Minden munkavállalónak kötelessége a munkatársak és szervezetek közötti együttműködés elősegítése. Minden dolgozónak a magatartását a kölcsönös bizalom és tisztelet kell, hogy meghatározza az érdekegyeztetések során.

A Társasági érdek védelme minden munkavállaló kötelessége.

A KAVÍZ Kft. jó hírnevét, mely évek során alakult ki, minden dolgozónak erkölcsi kötelessége tovább népszerűsíteni és a fogyasztókkal tudatosítani saját munkájuk, magatartásuk, példamutatásuk és legjobb tudásuk szerint.

A KAVÍZ Kft. dolgozói munkavégzésük során nem veszélyeztethetik a fogyasztók, munkatársaik és saját maguk biztonságát, testi épségét és egészségét.

Munkájuk során mindig tekintettel kell lenniük a környezet állapotára és védelmére, valamint szükség esetén a rekultivációs munkák elősegítésére.

XXII. Szerződés teljesítésében részt vevő harmadik felek

A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik felek, és a velük érvényben lévő szerződéseket az üzletszabályzat 12. számú melléklete tartalmazza.

XXIII. Melléklet(ek)

- 23.1 Fogalom meghatározások
- 23.2 A KAVÍZ Kft. szolgáltatási területe
- 23.3 Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)
- 23.4 Szerződésminta
- 23.5 Kapcsolódó jogszabályok felsorolása

- 23.6 Fogyasztói érdekképviselések
- 23.7 Leolvasási gyakoriság
- 23.8 Számlázási gyakoriság
- 23.9 Vízmérő csere karton
- 23.10 Elérhető fizetési módok településenként
- 23.11 Ügyfél fogadási csatornákon intézhető ügyek meghatározása
- 23.12 Szerződés teljesítésében részt vevő harmadik felek, és a velük érvényben lévő szerződések
- 23.13 A felhasználó/elkülönített vízhasználó által fizetendő kötbér esetei, mértéke
- 23.14 Felhasználó személyében bekövetkező változás bejelentéséhez szükséges dokumentumok
- 23.15 Adatvédelmi tájékoztató
- 23.16 Az alaptevékenységen kívül – a felhasználók igénye alapján – külön díj ellenében végzett tevékenységek

23.1 Fogalom meghatározások

Ivóvíz szolgáltatással kapcsolatos fogalmak

1. ivóvíz-szolgáltatási pont:
 - a) az ivóvíz-bekötővezetéknek a felhasználó felőli végpontja,
 - b) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont,
 - c) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett rendszer átadási pontja,
2. 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;
3. bekötési vízmérő: a felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz-bekötővezeték végpontjára telepített mérő,
4. mellékvízmérő: a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített ivóvízhasználat mérésére szolgáló mérő,
5. locsolási vízmérő: locsolási célú vízhasználat mérése céljából ivóvíz-bekötővezetékre telepített kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő vagy ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő,
6. ivóvízmérési hely: az ivóvizet szállító vezeték és környezetének úgy kialakított része, amely lehetővé teszi - a vonatkozó jogszabályi előírásoknak is megfelelően - az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízmérő szakszerű beépítését, működtetését és ellenőrzését;
7. ivóvízvételi hely: az ivóvizet szállító vezeték azon része, ahol a beépített szerelvények rendeltetészerű használatával a vezetékből ivóvíz vételezése lehetséges;
8. közműves ivóvízzel ellátott: az, akinek lakhelyének legfeljebb 150 méteres körzetén belül, közterületen a közműves ivóvízfogyasztásra módot nyújtó ivóvízvételi hely található;
9. közterületi vízvételi hely: lakossági ivóvíz-fogyasztás, vagy rendkívüli helyzet esetén tűzivíz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízi létesítmény;
10. szolgáltatott ivóvíz: közszolgáltatási jogviszony keretében a felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételzés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz;
11. csatlakozó hálózat: több felhasználási hely ivóvizét az ivóvíz-bekötővezeték végpontjától a házi ivóvízhálózatokba szállító vízvezeték-hálózat (csatlakozó ivóvízhálózat), vagy több felhasználási hely szennyvizét a házi szennyvízhálózatból a szennyvíz-bekötővezeték végpontjáig szállító vezeték-hálózat (csatlakozó szennyvízhálózat), amely az érintett felhasználási helyek szerinti ingatlantulajdonosok közös tulajdonát képezi,
12. 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),
13. 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 zárt sorú beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,
 - ab) egyéb esetekben a bekötési vízmérőt követően a vízmérési helyen beépített elzáró szerelvény bekötési vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakasz végéig terjed,

1. számú melléklet – 2. oldal

- b) bekötési vízmérő hiányában az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakaszig végéig terjed,
14. 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 közszolgáltatási jogviszony keretében nyújtja (a továbbiakban együtt: víziközmű-szolgáltatási ágazatok),
15. víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan: az az ingatlan vagy ingatlanrész, amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvízellátásra lehetőséget kínál, vagy

Szennyvíz szolgáltatással kapcsolatos fogalmak

1. víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan: az az ingatlan vagy ingatlanrész amelyen a keletkező szennyvíz részben, vagy egészben történő elvezetése érdekében a szennyvíz-bekötővezeték, vagy a szennyvíz bekötővezeték és a csatlakozó szennyvízhálózat kiépült,
2. szennyvízelvezetési szolgáltatási pont: a szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja, amely
 - a) gravitációs bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneti oldala, ezek hiányában
 - aa) zártosorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - ab) nem zártosorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,
 - b) lakossági fogyasztóknál kényszeráramoltatású rendszer esetén
 - ba) az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,
 - bb) az ingatlan szennyvizet kényszeráramoltatású szennyvíztörzshálózatba juttató rendszer esetén az átemelőszivattyú elhelyezésétől függetlenül szennyvíz beemelő szivattyújának szívócsonkja, vagy szennyvízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep elhelyezkedésétől függetlenül a vákuumszelep felhasználó felőli oldala,
 - c) a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közötti közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
 - d) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
 - e) a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja;
3. fogyasztásmérő (szennyvíz) - a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz:
 - a) szennyvízmennyiség-mérő: a szennyvízhálózatba beépített - az áramló szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgáló - kalibrált mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait is:
 - aa) 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,
 - ab) közműves szennyvízmennyiség-mérő: a szennyvíz mennyiségének mérésére alkalmas, a felhasználó által a víziközmű-szolgáltató jóváhagyásával beépített műtárgy, berendezés, amelyet a felhasználó akkreditált, kalibráló laboratórium igénybevételevel hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz;
4. háztartási szennyvíz: rendszeres emberi tartózkodás céljára szolgáló területről származó szennyvíz, ami az emberi anyagcseréből és háztartási tevékenységből származik, és nem tartalmaz talajvizet vagy csapadékvizet, továbbá nem minősül veszélyes hulladéknak;
5. ipari szennyvíz: minden olyan szennyvíz, amely ipari vagy kereskedelmi tevékenységből származik, és nem minősül háztartási szennyvíznek vagy csapadékvíznek és nem veszélyes hulladék;

1. számú melléklet – 3. oldal

6. bebocsátó: aki a bebocsátási helyen a szennyvíz-törzshálózatra bekötött ingatlanról a szennyvízelvezetés szolgáltatási ponton a közműves szennyvízelvezető törzshálózatba szennyvizet, vagy a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízbeocsátási ponton nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet bocsát be;
7. bebocsátó hely: közműves szennyvízelvezetés esetében a szennyvízelvezetés szolgáltatási pontja, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz esetében pedig a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátási pontja;
8. műszakilag elérhető (szennyvíz szolgáltatás): az a törzshálózat, amely a víziközmű-bekötővezeték kiépítésével elérhető, és az igényelt kapacitás rendelkezésre áll;
9. műszakilag rendelkezésre álló szennyvízcsatorna: az ingatlant határoló közterületen található szennyvízelvezető hálózat, amelybe a házi szennyvízhálózat bekötése gravitációs szennyvízelvezetés esetén házi szennyvíz beemelő közbeiktatása nélkül, kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés esetén házi beemelő vagy vákuumszelep közbeiktatásával biztosítható;
10. szennyvíz bekötővezeték: az ingatlanon keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű szennyvízelvezetés esetén a csapadékvizeknek a szennyvíz törzshálózatba történő bevezetésére szolgáló vezeték;
11. szennyvíz előtisztító (előkezelő) berendezés: a szennyvízelvezető mű káros szennyezésének megelőzését szolgáló műtárgy (vízilétesítmény), amely a szennyvízbeocsátás előtt - a vízjogi engedélyben illetve jogszabályban előírt minőségűre tisztítja - a szennyvizet;
12. szennyvíz-elvezetési hely: az a szennyvíz törzshálózatba bekapcsolt ingatlan, illetve azon belül mindazon elkülönített felhasználói hely, amelyeknek vízhasználata mellékszolgáltatási szerződés alapján képező mellékvízmérővel mért, és szennyvizei elvezetését a házi szennyvízhálózat biztosítja;
13. házi szennyvízhálózat: a felhasználási helyen keletkező szennyvíz összegyűjtését szolgáló - az ingatlan *alkotórészét* képező - vezeték, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen szennyvízmenyiség-mérő, szennyvízminőség-ellenőrző akna, szennyvíz-előkezelő mű),

Szerződéssel kapcsolatos meghatározások:

1. felhasználási hely: az a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan, amelyen a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó igénybe veszi;
2. mellékszolgáltatási szerződés: az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közszolgáltatási szerződés;
3. elkülönített felhasználói hely: felhasználási helyen belül minden, önálló vízhasználattal rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény.

Felhasználóval kapcsolatos meghatározások

1. felhasználó: a víziközmű-szolgáltatást e 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;
2. 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,
3. nem lakossági felhasználó: minden olyan felhasználó, aki, amely nem sorolható be lakossági felhasználók körébe.
4. elkülönített vízhasználó: az elkülönített felhasználói hely tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója;
5. védendő felhasználó: az a természetes személy felhasználó, ideértve a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználót, valamint a fogyatékkal élő felhasználót is, aki jogszabályban meghatározott szociális helyzete alapján a víziközmű-szolgáltatásban megkülönböztetett feltételek szerint vehet részt;
6. 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 felüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti;

1. számú melléklet – 4. oldal

7. egészségügyi intézmény: az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 3. § g) pontja szerinti intézmény;
8. gyermekintézmény:
 - a) a nemzeti köznevelésről szóló törvény szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai nevelési-oktatási intézmény, konduktív pedagógiai intézmény, és az ezekhez tartozó kollégium, ha
 - aa) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
 - ab) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos köznevelési szerződéssel rendelkezik;
 - b) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti bölcsőde, családi napközi, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet, ha
 - ba) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
 - bb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik;
9. közintézményi felhasználó: a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet 55/A. § szerinti felhasználó;
10. gazdálkodó szervezet: a polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet.
11. üzem: az a természetes vagy – a lakásszövetkezetek kivételével – jogi személy, aki (amely) a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagot használ, továbbá a Szennyezőanyag listában meg nem jelölt anyagokat a küszöbérték 10%-át elérő mértékben bocsát be a közműves szennyvízelvezető műbe;

Díjazás, elszámolás

1. alapdíj: a víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj;
2. szolgáltatási díj: a víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékeként a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vszktv.) szerint fizetendő díj;
3. fogyasztással arányos díj: 1 m³ szolgáltatott ivóvíz mennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvíz mennyiség díja;
4. göngyöltési korrekció: leolvasási pontatlanságokból eredő -/+ -mennyiség, ami a korábbi számlázott időszakra vonatkozó almérős módosítások miatt keletkezett, illetve az aktuális számlában a nem jóváírható - korrekciós tétel.

Egyéb

1. víziközmű-szolgáltató: az a víziközmű-szolgáltatást végző gazdasági társaság, amely a Vksztv. alapján működési engedélyt kapott;
2. 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,
3. 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: m³/nap.
4. víziközmű-fejlesztés: víziközműre irányuló olyan beruházási vagy felújítási tevékenység, mely célja szerint új víziközmű létesítését, a meglévő víziközmű bővítését, rekonstrukcióját és pótlását is magába foglalhatja.
5. megkeresés: olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó, elkülönített vízhasználó a Szolgáltatóval fennálló jogviszonyával, annak létrehozásával, tartalmával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a felhasználót, elkülönített vízhasználót érintő igény elintézésére irányul. Benyújtása történhet telefonon, írásban (levél, fax, e-mail, online ügyfélszolgálat) vagy személyesen.
6. reklamáció: olyan felhasználói, elkülönített vízhasználói megkeresés, amely egyéni (valós vagy vélt) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
7. panasz: olyan írásos, vagy telefonon tett felhasználói, elkülönített vízhasználói megkeresés, amikor a felhasználó, elkülönített vízhasználó a szolgáltatóhoz intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.

8. díjbeszedés: a közszolgáltató munkavállalója vagy megbízottja által, a mellékletekben felsorolt települések esetében a fogyasztó felkeresése és a helyszínen számla valamint készpénzbevételi bizonylat ellenében történő készpénzes tartozás kiegyenlítés.
9. beérkezési határidő: díjbeszedés vagy pénztári befizetés estén a befizetés megtörténtének napja, egyéb esetekben (csekk, átutalás, csoportos beszedési megbízás) az a nap, amikor a megfizetett összegnek a közszolgáltató számláján történő jóváírása megtörténik.

23.2 A KAVÍZ Kft. szolgáltatási területe

	Település	Ivóvíz	Szennyvíz
1	Kaposvár és településrészei	Igen	Igen
2	Alsóbogát	Igen	Nem
3	Baté	Igen	Nem
4	Bodrog	Igen	Nem
5	Bószénfa	Igen	Nem
6	Büssü	Igen	Nem
7	Cserénfa	Igen	Nem
8	Ecseny	Igen	Nem
9	Edde	Ivóvíz átadás	—
10	Felsőmocsolád	Igen	Nem
11	Fonó	Igen	Nem
12	Gálosfa	Igen	Nem
13	Görgeteg	Igen	Nem
14	Hajmás	Igen	Nem
15	Jákó	Igen	Nem
16	Juta	Igen	Igen
17	Kaposgyarmat	Igen	Nem
18	Kaposhomok	Igen	Nem
19	Kaposkeresztúr	Igen	Nem
20	Kaposújlak	Igen	Nem
21	Kaposszerdahely	Igen	Igen
22	Kisgyalán	Igen	Nem
23	Magyaratád és településrészei	Igen	Igen
24	Magyaregres	Igen	Igen
25	Mernye és településrészei	Igen	Igen
26	Mosdós	Igen	Nem
27	Nagybajom város	Igen	Igen
28	Nagyberki	Igen	Nem
29	Nagykorpád	Igen	Nem
30	Nemeskisfalud	Igen	Nem
31	Orci	Igen	Igen
32	Patalom	Igen	Igen
33	Patca	Igen	Nem
34	Pálmajor	Igen	Nem
35	Polány	Igen	Nem

	Település	Ivóvíz	Szennyvíz
36	Sántos	Igen	Igen
37	Simonfa	Igen	Igen
38	Somodor	Igen	Nem
39	Somogyaszaló és településrészei	Igen	Igen
40	Somogyjád	Igen	Igen
41	Somogysárd	Igen	Nem
42	Szabás	Igen	Nem
43	Szenna	Igen	Nem
44	Szentbalázs	Igen	Igen
45	Szentgálóskér és településrészei	Igen	Nem
46	Szenyér	Igen	Nem
47	Szilvásszentmárton	Igen	Nem
48	Taszár	Igen	Igen
49	Táska	Igen	Nem
50	Újvárfalva és településrészei	Igen	Nem
51	Vásárosdombó	Igen	Igen
52	Várda	Igen	Igen
53	Zimány	Nem	Igen
54	Zselickisfalud	Igen	Nem
55	Zselickislak	Igen	Igen
56	Zselicszentpál	Igen	Igen

23.3 Általános szerződési feltételek (ÁSZF)

A 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról (a továbbiakban: Törvény) , a 2015. évi CXIX. tv, valamint az 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásról 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról (a továbbiakban: Rendelet) értelmében a felhasználó az a személy – természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet –, aki a víziközmű-szolgáltatást a törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében igénybe veszi, aki a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa, illetve akit megilletnek a Rendeletben, a jelen Szolgáltatási szerződésben (SZSZ), a szolgáltató mindenkor hatályos Üzletszabályzatában (ÜSZ) biztosított jogok, továbbá aki vállalja a szolgáltatás ellenében a díjak és egyéb költségek megfizetését, valamint a Törvényben, a Rendeletben, a Szolgáltatási szerződésben és a szolgáltató mindenkor hatályos Üzletszabályzatában előírt kötelezettségeket. A Rendelet szerint a felhasználó csak ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos írásbeli hozzájárulásával az ingatlant egyéb jogcímen használó személy lehet.

1. A szerződés tárgya

- 1.1 A felhasználó megrendeli, szolgáltató vállalja a SZSZ IV. pontban megjelölt ingatlanán az ivóvíz és/vagy csatornaszolgáltatással való ellátást (a továbbiakban: szolgáltatás).
- 1.2 A felhasználó jogosult a használatban álló ingatlan közüzemi vízellátás igénybevételére.
- 1.3 A szolgáltatás megkezdésének időpontja – a már folyamatosan teljesített szolgáltatás esetén a jelen szerződés aláírásával egyidejűleg, ezen szerződési feltételekkel, – új bekötés esetén a használatbavételi jegyzőkönyv szerint.
- 1.4 A felhasználó a szolgáltatásért az ármegállapító hatóság által megállapított díjat köteles megfizetni.
- 1.5 A szolgáltató az elszámolási időszak fogyasztásáról számlát állít ki.
 - 1.5.1 Bekötési főmérők esetén (lakossági, közületi):
 - 1.5.1.1 A számla kiállítása a bekötő vízvezeték felhasználó felőli végpontjára (ivóvíz-szolgáltatási pont) telepített, bekötési vízmérőn mért – a szolgáltató, illetve megbízottja által a fogyasztást mutató vízmérő leolvasásából nyert adatok alapján történik.
 - 1.5.1.2 A bekötési vízmérő a mérésügyi jogszabályokban előírt időközi hitelesítéséről a szolgáltató köteles gondoskodni.
 - 1.5.2 Mellékmérők esetén (lakossági, közületi):
 - 1.5.2.1 A számla kiállítása a hitelesített és a szolgáltató zárjával ellátott mellékmérőn mért – a szolgáltató, vagy megbízottja általi mérőeszköz leolvasás útján megállapított – fogyasztás alapján történik.
 - 1.5.2.2 A mellékvízmérő a felhasználó tulajdonában áll. A felhasználó a mellékvízmérő mérésügyi jogszabályokban előírt időszakos hitelesítéséről a saját költségén köteles gondoskodni.
 - 1.5.2.3 A hitelesítés elmulasztása esetén a szolgáltató az elkülönített mérőeszközzel mért fogyasztás elszámolására kötött ezen szolgáltatási szerződést 30 napos határidővel köteles felmondani.

- 1.5.2.4 A felhasználó kijelenti, hogy a társasház/lakásszövetkezet/lakóközösség/tulajdonközösség/ingatlan bekötési főmérőjére megkötött szolgáltatási szerződés tartalmát ismeri, a bekötési főmérő és mellékvíz mérők különbözetéből adódó elszámolás módja számára ismert, azt elfogadja.
- 1.5.3 Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözetet a bekötési vízmérő szerinti felhasználó köteles megfizetni a szolgáltatónak.
- 1.6 A szolgáltatás mennyiségének megállapítása, a vízmérők leolvasása az ÜSZ-ban meghatározott rendszerességgel történik. A szolgáltató jogosult a vízfogyasztás leolvasás gyakoriságán változtatni, mely tény a felhasználó az SZSZ aláírásával elfogadja.
- 1.7 A felhasználó a Rendelet értelmében a számla kézbesítésétől számított 15 naptári napon belül kifogással élhet a szolgáltatónál, amelynek azonban a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségére nincs halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának kétszeresét meghaladja. A szolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján a panasz beérkezését követő 15 napon belül köteles válaszolni a kifogásra.
- 1.8 A felhasználó felel a bekötési vízmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséért és védelméért.
- 1.9 A felhasználónak felróható okokból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, újbóli hitelesítésének, zárral való újbóli ellátásának költségei a felhasználót terhelik.
- 1.10 A felhasználó a vízmérő akna, illetve a vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról, tisztán tartásáról, a vízmérő fagy elleni megfelelő védelméről gondoskodni köteles.
- 1.11 Ha a vízmérő a felhasználó hibájából nem olvasható le, a szolgáltató az utolsó tényleges leolvasást megelőző 12 hónap fogyasztásának átlagfogyasztása alapján számított havi fogyasztást számlázza.
- 1.12 A felhasználó a vízmérő rendellenes működéséről a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni köteles.
- 1.13 Mellékvízmérő felszereléséhez az ingatlan tulajdonosának/kezelőjének a hozzájárulása szükséges. A mellékvízmérő létesítésének, fenntartásának és ellenőrző hitelesítésének minden költsége a felhasználót terheli.

2. Szennyvízelvezetés

2.1 A szolgáltató ezen szerződéssel a keletkezett – az érvényben lévő jogszabályokban rögzített paraméternek megfelelő – szennyvíz elvezetésére kötelezettséget vállal. A szennyvízelvezető műbe kerülő szennyvízmennyiség megállapítása egyéb elszámolási megoldás hiányában a számlázott ivóvízmennyiség alapulvételével történik. A nem víziközműből származó víz azon mennyiségének mérésére, amelyet a felhasználó közüzemi szennyvízhálózatba vezet be, jogosult hiteles fogyasztásmérőt beépíteni, de ebben az esetben kérnie kell annak leszerelést megakadályozó zárral vagy plombával történő ellátását a szolgáltatótól. A szolgáltató külön indokolt esetekben kifejezetten előírhatja a közműves szennyvízmennyiség-mérő beépítését és működtetését. A fogyasztásmérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a felhasználónak saját költségén kell gondoskodnia. A szennyvíz mennyiségének mérésére csak olyan mérőeszköz alkalmazható, amely megfelel a jogszabályokban foglaltaknak, és amelyhez a víziközmű-szolgáltató előzetesen hozzájárult. A méréssel történő szennyvízszolgáltatás elszámolásának feltételei a közszolgáltatási szerződésben rögzítésre kerülnek.

- 2.2 A felhasználó jogosult a használatában álló ingatlanon keletkező szennyvíz kibocsátására. A szolgáltatásért az ármegállapító hatóság által megállapított díjat köteles megfizetni.
- 2.3 A szolgáltatás teljesítési helye azonos a szerződésben ivóvíz szolgáltatási helyként megjelölt hellyel. A szennyvízelvezetés szolgáltatási pontja a szennyvíz bekötő vezeték felhasználó felőli végpontja.

- 2.4 Ha a szennyvízelvezető műbe saját vízműből származó vízmennyiség bevezetése is történik, a beszerzett valamennyi vízmennyiség mérésére a felhasználó hiteles vízmérőt köteles működtetni, és azt a szolgáltató felé bejelenteni.
- 2.5 A felhasználó a csatlakozó szennyvízhálózatot a szennyvíz összetételének ellenőrzésére alkalmas aknával vagy tisztító nyílással tartozik kialakítani.
- 2.6 A szerződés 2. pontjának rendelkezései azokra a felhasználókra vonatkoznak, akiknek az ingatlana a szennyvízcsatorna-hálózatra csatlakoztatva van. A felhasználó tudomásul veszi, hogy a szerződés létrejöttét követő csatlakozással a szerződés 2. pontjába foglalt szerződési kikötéseket értelemszerűen nyomban hatályba lépteti.
- 2.7 A szennyvíz szolgáltatására egyebekben a szerződés kikötései változatlanul vonatkoznak.

3. A szerződés hatálya

- 3.1 Jelen SZSZ határozatlan időre szól, és a felhasználó aláírása után, annak a szolgáltató részére való átadásával lép életbe.
- 3.2 A SZSZ-t közműves ivóvízellátás esetén a felhasználó 60 napos határidővel felmondhatja.
- 3.3 Ha a szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos írásbeli hozzájárulását is be kell szereznie.
- 3.4 A közszolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatást.

4. A felhasználó személyében vagy adataiban történő változás szabályai

- 4.1 Ha a SZSZ III. és/vagy VIII. pontja szerinti kizárólagos tulajdonos, illetve résztulajdonos az ingatlan tulajdonjogát másra ruházza át, köteles az új tulajdonossal, résztulajdonos esetén más társtulajdonossal a jelen Szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket – különös tekintettel a díjfizetésre – átvállaltatni. A felhasználó köteles az átvevő személyében bekövetkezett változást szolgáltatónak 30 napon belül bejelenteni, új szolgáltatási szerződést kötni. A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő károkért a régi felhasználó és az új felhasználó egyetemlegesen felel.
- 4.2 Amennyiben a felhasználó a SZSZ II. pontja szerint bérlőnek, ill. egyéb jogcímen használónak minősül, a jelen SZSZ legfeljebb addig van hatályban, amíg a felhasználónak az ingatlan használatára vonatkozó jogcíme fennáll. Az ingatlan használatára vonatkozó jogcím megszűnésével a felhasználóval kötött SZSZ is megszűnik, a Törvény értelmében a kötelezettségek az ingatlan tulajdonosát terhelik.
- 4.3 A felhasználó kötelezi magát arra, hogy a jelen SZSZ-ben rögzített adataiban, a meghatalmazott pénzügyintézetben, pénzügyintézeti számlaszámban történő változást a szolgáltató részére a változás bekövetkezését követő 15 napon belül bejelenti. Tudomásul veszi, hogy a változás bejelentésének elmaradásából származó károkat, illetve a számla kézbesíthetatlensége miatt felmerült fizetési késedelem jogkövetkezményeit a szolgáltató érvényesítheti.
- 4.4 A fennálló SZSZ-t érintő adatváltozás (nem tulajdonosváltozás!) esetén, az egyoldalú közléssel a SZSZ tartalma a közölt adatok szerint változik.

4. Szerződésszegés és következményei

- 5.1 A szolgáltató szerződésszegést követ el, amennyiben a Törvényben, a Rendeletben, az ÜSZ-ban rögzített, illetve a SZSZ-ben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget.
- 5.2 A felhasználót kártérítés illeti meg amennyiben a szolgáltató hibájából felmerült kárát bejelenti és igazolhatóan bizonyítja.
- 5.3 A felhasználó szerződésszegést követ el, amennyiben a Törvényben, a Rendeletben, az ÜSZ-ban rögzített, illetve a SZSZ-ben foglalt kötelezettségeit megszegi.
- 5.4 A felhasználó a vállalt kötelezettségeinek megszegésével a szolgáltatónak okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik.
- 5.5 A bekötési mérővel rendelkező felhasználók esetében a felhasználó tudomásul veszi, ha a szolgáltatás díját határidőre nem egyenlíti ki, vagy a szerződést egyéb módon megszegi, a szolgáltató a szolgáltatást a teljesítésre történő eredménytelen felhívástól (fizetési/beérkezési határidő lejárt) számított 60. naptól kezdődően – a Törvényben és a Rendeletben foglalt, a szolgáltatóra irányadó egyéb feltételek megléte esetén:
 - korlátozza, illetve megszünteti;
- 5.6 Mellékszolgáltatási szerződések esetén a felhasználó (elkülönült vízhasználó) tudomásul veszi, ha a szolgáltatás díját határidőre nem egyenlíti ki, a szolgáltató a megkötött mellékszolgáltatási szerződést két hónapon túli díjtartozás esetén további tizenöt napos határidővel:
 - felmondja – a számlakibocsátást megszünteti – és erről a bekötési főmérőre szerződött felhasználót értesíti.
- 5.7 A szolgáltatás korlátozásának, megszüntetésének, illetve helyreállításának körében tett intézkedések költségei minden esetben a felhasználót terhelik.
- 5.8 A szolgáltató a szolgáltatást a díjhátralék és egyéb felmerült költségek megfizetésének igazolásától számított 3 naptári napon belül visszaállítja.


6. Egyéb kikötések

- 6.1 Szerződő felek kijelentik, hogy a SZSZ-ben meghatározott adatok a valóságnak megfelelnek.
- 6.2 Szolgáltató – a mindenkor érvényes jogszabályok betartásával – jogosult a leolvasással, számlázással, díjérvényesítéssel és egyéb feladataival összefüggő tevékenységeket megbízott útján végezni. A SZSZ aláírásával a felhasználó hozzájárul, hogy a szolgáltató a megbízott részére személyes adatait átadja.
- 6.3 A felhasználó kijelenti, hogy a Szolgáltatási szerződést, az Általános szerződési feltételeket, illetve a szolgáltató ÜSZ-t megismerte és a Szolgáltatási szerződést annak ismeretében írta alá.
- 6.4 A felhasználó tudomásul veszi, hogy jelen szolgáltatási jogviszonyra az ÜSZ-t rendelkezései is irányadóak. A felhasználó tudomással bír arról, hogy az ÜSZ-t a szolgáltató Ügyfélszolgálati irodájában és ügyfélpontjain, és honlapján (www.kaviz.hu) érhető el. A felhasználó kijelenti, hogy a SZSZ-t az ÜSZ figyelembevételével köti meg.
- 6.5 A jelen SZSZ nem szabályozott kérdésekben különösen a Polgári Törvénykönyv, a Törvény, a Rendelet, az ÜSZ-t, valamint a mindenkori szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

3. számú melléklet – 5. oldal

- 6.6 Amennyiben a jelen szerződés aláírását követően a jogszabály a jelen szerződésben foglaltaktól kötelező jelleggel eltérően rendelkezik, a szerződés tartalma automatikusan a jogszabályban írtak szerint módosul.
- 6.7 A szolgáltató tevékenysége körében felmerült jogvitákra kiköti a Kaposvári Járásbíróság, illetőleg pertárgyértéktől függően a Kaposvári Törvényszék kizárólagos illetékességét.

23.4 Szerződés minta



Szolgáltatási szerződés

Fogyasztói szám:
(a szolgáltató tölti ki)

Szerződés száma:
(a szolgáltató tölti ki)

I. Szerződés típusa *

Lakossági főmérő

Lakossági mellékmérő

Közületi főmérő

Közületi mellékmérő

Szennyvíz-szolgáltatás

Locsolási mellékmérő

II. Szerződéskötés jogcíme *

Tulajdonos (kizárólagos)

Résztulajdonos

Közös képviselő

Bérelő²

Egyéb jogcímen használó²

III. Szerződő adatai *

Név*

Születési hely* Születési dátum*

Anyja neve* Otthoni telefon /

Cégjegyzék száma¹ - - Mobil telefon /

KSH szám¹ - - - E-mail

Nyilvántartási szám³ - Adószám¹ - -

Lakcím/székhely:* Irsz. Helyiség

Út, utca, stb. Hátszám ép/lh/cm/ajtó

Levelezési cím:⁴ Irsz. Helyiség

Út, utca, stb. Hátszám ép/lh/cm/ajtó

IV. Fogyasztási hely adatai *

Cím:* Irsz. Helyiség

Út, utca, stb. Hátszám ép/lh/cm/ajtó

Helyrajzi sz.⁵

Mellékmérős szolgáltatási szerződés esetén a FŐMÉRŐ-re szerződött nyilatkozata mellékelve

V. A felek egyéb megállapodásai

¹Kötelezően kitöltendő; ²Csak gazdálkodó szervezetek esetén töltendő ki; ³A VIII. pontban a tulajdonos adatainak kitöltése és aláírása kötelező; ⁴Csak társadalmi szervezetek esetén töltendő ki; ⁵Ha a lakcímtől/székhelytől eltérő cím; ⁶Főmérős szerződéskötésnél kötelező kitölteni; ⁷Mellékmérő átvétele esetén is kötelező kitölteni;

VI. Fogyasztási hely műszaki paramétereit*

	FŐMÉRŐ 1. ⁶	FŐMÉRŐ 2. ⁶	Mellékmérő 1.	Mellékmérő 2.	Mellékmérő 3.	Mellékmérő 4.	Mellékmérő 5.
Gyári szám							
Átmérő							
Hitelesítés ideje							
Mérőállás (m ³)							
Típus							
VIPAK száma							
VIPAK száma	Felhasználható napi víz- és közcsetornába vezethető szennyvízmennyiség (m ³):						

VII. Fizetési mód*

- A Fogyasztó a számlát a Szolgáltató által küldött **késpénz-átutalási megbízás** (postautalvány) felhasználásával egyenlíti ki.
- A Szolgáltató **csoportos beszedési megbízást** állít ki az alábbiakban megnevezett pénzügyintézetnél vezetett számla ellen, a Fogyasztó vállalja, hogy a számla teljesítésének dátumáig a pénzügyintézet felhatalmazza a megbízás teljesítésére.
- A Fogyasztó a számlát **átutalással** egyenlíti ki az alábbiakban megnevezett pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról.

Pénzügyintézet megnevezése

Számlaszám

VIII. Tulajdonos adatai

Név*

Születési hely* Születési dátum*

Anyja neve* Otthoni telefon /

Cégyjegyzék száma¹ - - Mobil telefon /

KSH szám¹ - - - E-mail

Nyilvántartási szám³ - Adószám¹ -

Lakcím/székhely:* Irsz. Helyiség

Út, utca, stb. Házsám ép/lh/em/ajtó

Levelezési cím:⁴ Irsz. Helyiség

Út, utca, stb. Házsám ép/lh/em/ajtó

Záradék

- A tulajdonos, több tulajdonos esetén azok képviselője (a továbbiakban: tulajdonos) kijelenti, hogy a Fogyasztó részére hozzájárulást ad ahhoz, hogy a Szolgáltatóval a fenti szerződést megkösse.
- A tulajdonos kötelezi magát arra, hogy a Szolgáltatóval szemben a fenti szerződés Fogyasztója helyébe lép és vállalja az e szerződésből származó jogokat és kötelezettségeket, ha a Fogyasztónak az ingatlanra vonatkozó használati jogcíme megszűnik, illetve ha az 1. pontban tett hozzájárulását visszavonja anélkül, hogy hozzájárulásával más lépne az előző Fogyasztó helyébe. A tulajdonos készfizető kezességét vállal az ingatlanon esetlegesen felhalmozódott víz- és csatornadíj hátralék, illetve egyéb költségek megfizetésére.

Szerződéses feltételek

Jelen Szolgáltatási szerződés elválaszthatatlan része a Szolgáltatási szerződésre vonatkozó Általános szerződési feltételek és a Szolgáltató mindenkor érvényes Üzletszabályzata, melyet a Fogyasztó/tulajdonos jelen Szolgáltatási szerződés aláírásával magára nézve elfogad.

Dátum:

Kaposvári Víz- és Csatornamű Kft.

Szerződő (III. pont szerint)

Tulajdonos
(VIII. pont esetén, ha a tulajdonos és a szerződő nem azonos)

23.5 Kapcsolódó jogszabályok felsorolása

Törvények

- 1.1. 1959. évi IV. törvény és módosításai a Polgári Törvénykönyvről
- 1.2. 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 1.3. 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról, , valamint az 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 1.4. 2001. évi CXX. törvény a tőkepiacról
- 1.5. 2000. évi C. törvény a számvitelről
- 1.6. 1991. évi IL. törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról
- 1.7. 2013.évi CCXXXVII.törvény A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
- 1.8. 2012. évi I. törvény a Munka Törvénykönyvéről
- 1.9. 2001. évi XCIII. törvény a devizakorlátozások megszüntetéséről, valamint egyes kapcsolódó törvények módosításairól
- 1.10. 2006. évi V. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról
- 1.11. 1993. évi XCIII. törvény a munkavédelemről
- 1.12. 1991. évi XI. törvény az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről
- 1.13. 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról
- 1.14. 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 1.15. 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 1.16. 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről
- 1.17. 2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról

- 1.18. 2011. évi CXXVIII. törvény a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról
- 1.19. 1995. évi LIII. törvény a környezet védelmének általános szabályairól
- 1.20. 1996. évi XXXI. törvény a tűz elleni védekezésről, a műszaki mentésről és a tűzoltóságról
- 1.21. 1997. évi LXXX. törvény a társadalombiztosítás ellátásaira és a magánnyugdíjra jogosultakról, valamint e szolgáltatások fedezetéről a végrehajtásra kiadott 195/1997. (XI.5.) Korm. rendelettel egységes szerkezetben
- 1.22. 2007. évi LXXV. törvény a Magyar Könyvvizsgálói Kamaráról, a könyvvizsgálói tevékenységről, valamint a könyvvizsgálói közfelügyeletről
- 1.23. 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

Egyéb jogszabályok

- 2.1. 21/2006. (V.18.) IM rendelet a cégbejegyzési eljárás és a cégnyilvántartás egyes kérdéseiről
- 2.2. 18/2009. (VIII. 6.) MNB rendelet a pénzforgalom lebonyolításáról
- 2.3. 30/2004. (XII. 30.) KvVM rendelet a felszín alatti vizek vizsgálatának egyes szabályairól

- 2.4. A Gazdasági Tevékenységek Egységes Ágazati Osztályozási Rendszere (TEÁOR) számjelek 2008
- 2.5. 12/1997. (VIII. 29.) KHVM rendelet a termelt és szolgáltatott vizek gázmentesítéséről
- 2.6. 63/2004. (IV.27.) GKM rendelet a nyomástartó és töltőlétesítmények műszaki-biztonsági hatósági felügyeletéről
- 2.7. 253/1997. (XII.20.) Korm. rendelet az országos településrendezési és építési követelményekről
- 2.8. 306/2010. (XII.23.) Korm. rendelet a levegő védelméről
- 2.9. 4/2011. (I.14.) VM rendelet a levegőterheltségi szint határértékeiről és a helyhez kötött légszennyező pontforrások kibocsátási határértékeiről
- 2.10. 284/2007. (X.29.) Korm. Rendelet a környezeti zaj és rezgés elleni védelem egyes szabályairól
- 2.11. 33/1998. (VI.24.) NM rendelet a munkaköri, szakmai, illetve higiénés alkalmasság orvosi vizsgálatáról és véleményezéséről
- 2.12. 3/2002. (II.8.) SZCSM-EüM együttes rendelet a munkahelyek munkavédelmi követelményeinek minimális szintjéről
- 2.13. 27/1996. (VIII.28.) NM rendelet a foglalkozási betegségek és fokozott expozíciós esetek bejelentéséről és kivizsgálásáról
- 2.14. 18/1996. (VI. 13.) KHVM rendelet a vízjogi engedélyezési eljáráshoz szükséges kérelemről és mellékleteiről
- 2.15. 24/2007. (VII. 3.) KvVM rendelet a Vízügyi Biztonsági Szabályzat kiadásáról
- 2.16. 21/2002. (IV.25.) KöViM rendelet a víziközművek üzemeltetéséről
- 2.17. 201/2001. (X.25.) Korm. rendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről
- 2.18. 123/1997. (VII.18.) Korm. rendelet a vízbázisok és a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízi létesítmények védelméről
- 2.19. 219/2004. (VII.21.) Korm. rendelet a felszín alatti vizek védelméről
- 2.20. 28/2004. (XII.25.) KvVM rendelet a vízszennyező anyagok kibocsátásra vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól.
- 2.21. 220/2004. (VII.21.) Korm. rendelet a felszíni vizek védelmének szabályairól
- 2.22. 147/2010. (IV. 29.) Korm. rendelet a vizek hasznosítását, védelmét és kártételeinek elhárítását szolgáló tevékenységekre és létesítményekre vonatkozó általános szabályokról
- 2.23. 208/2011. (X. 12.) Korm. rendelet a katasztrófavédelmi bírság részletes szabályairól, a katasztrófavédelmi hozzájárulás befizetéséről és visszatérítéséről
- 2.24. 13/2015 (III.31) BM rendelet A vízügyi és a vízvédelmi hatósági eljárások igazgatási szolgáltatási díjairól
- 2.25. 14/2015 (III.31) FM rendelet A környezetvédelmi és természetvédelmi hatósági eljárások igazgatási szolgáltatási díjairól
- 2.26. 50/2001. (IV. 3.) Korm. rendelet a szennyvizek és szennyvíziszapok mezőgazdasági felhasználásának és kezelésének szabályairól
- 2.27. 120/1999. (VIII. 6.) Korm. rendelet a vizek és a közcélú vízi létesítmények fenntartására vonatkozó feladatokról

- 2.28. 178/1998. (XI. 6.) Korm. rendelet a vízgazdálkodási feladatokkal összefüggő alapadatokról
- 2.29. 72/1996. (V. 22.) Korm. rendelet a vízgazdálkodási hatósági jogkör gyakorlásáról
- 2.30. 89/2011. (IX. 29.) VM rendelet a vizek állapotának kémiai elemzésére és figyelemmel kísérésére vonatkozó műszaki előírásokról
- 2.31. 30/2008. (XII. 31.) KvVM rendelet a vizek hasznosítását, védelmét és kártételeinek elhárítását szolgáló tevékenységekre és létesítményekre vonatkozó műszaki szabályokról
- 2.32. 101/2007. (XII. 23.) KvVM rendelet a felszín alatti vízkészletekbe történő beavatkozás és a vízkútfúrás szakmai követelményeiről
- 2.33. 27/2005. (XII. 6.) KvVM rendelet a használt és szennyvizek kibocsátásának ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról

23.6 Fogyasztói érdekképviseltek

1. Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége

Cím: 1067 Budapest, Teréz krt. 23.

e-mail: toosz@toosz.hu

web: www.toosz.hu

2. Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége

Cím: 1146 Budapest, Hermina út 57.

e-mail: losz@losz.hu

web: www.losz.hu

3. Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

Cím: 1138 Budapest, Dagály utca 11.

e-mail: ofe@ofe.hu

web: www.ofe.hu

4. Magyar Önkormányzatok Szövetsége

Cím: 2100 Gödöllő, Szabadság tér 7. Pf.: 57

e-mail: mosz@godollo.hu

web: www.moszlap.hu

5. Lakásszövetkezetek Somogy Megyei Szövetsége

Cím: 7400 Kaposvár, Fő u. 7.

e-mail: smlakszov@smlakszov.hu

web: www.smlakszov.hu

23.7 Leolvasási gyakoriság**Kaposvár, Juta, Kaposhomok, Zselickislak**

Lakossági felhasználók – bekötési vízmérők (családi házak, mellékmérős főmérők)	Évente kétszer	Ütemterv szerint
Közületi felhasználók bekötési vízmérők (cégek, vállalkozások)	1 havonta	
Zártkerti bekötési vízmérők – állandó lakosként nyilvántartott felhasználók	Évente kétszer	Április és október hónapban
Zártkerti bekötési vízmérők – NEM állandó lakosként nyilvántartott felhasználók	Évente egyszer	Október hónapban
Lakossági- és közületi mellékmérők (mellékmérők)	2 havonta	Páros, illetve páratlan hónapokban (attól függően melyik leolvasási körzethez tartozik az adott felhasználóhely). A társasház/lakóközösség/tulajdonközösség bekötési főmérő órájával azonos időszakban (adott nap azonos napszakában) kerül leolvasásra.
Locsolási mellékmérők	Időszakosan	Április 1. és szeptember 30. közötti időszakban az adott bekötési főmérővel együtt páros, vagy páratlan hónapban.
Átalánydíjas felhasználók (önkormányzati bérlakások – bekötési főmérővel ellátott)	Nincs	

Simonfa, Zselicszentpál, Magyaratád – Rácegres

Lakossági felhasználók	1 havonta
Közületi felhasználók	1 havonta

Alsóbogát, Baté, Bodrog, Büssü, Ecseny, Edde, Felsőmocsolád, Fonó, Gálosfa, Görgeteg, Hajmás, Jákó, Kaposgyarmat, Kaposkeresztúr, Kaposszerdahely, Kaposújlak, Kisgyalán, Lapapuszta, Mernye, Mernyeszentmiklós, Mosdós, Nadalos, Nagybajom, Nagyberki, Nagykorpad, Nemeskisfalud, Orci, Patalom, Patca, Pálmajor, Polány, Sántos, Somodor, Somogyaszaló, – Antalmajor, Somogyjád, Somogysárd, Szabás, Szenna, Szentbalázs, Szentgáloskér, Szenyér, Szilvásszentmárton, Taszár, Újvárfalva, Várda, Vásárosdombó, Zselickisfalud

Lakossági felhasználók	2 havonta	Páros hónapokban (február, április, június, augusztus, október, december)
Közületi felhasználók	1 havonta	

Zimány (csak szennyvíz szolgáltatás)

Lakossági felhasználók	2 havonta	Páros hónapokban (február, április, június, augusztus, október, december)
Közületi felhasználók	2 havonta	Páros hónapokban (február, április, június, augusztus, október, december)

23.8 Számlázási gyakoriság

Kaposvár, Juta, Kaposhomok, Zselickislak		
Lakossági felhasználók - bekötési vízmérők (családi házak, mellék- mérős főmérők)	legalább 6 havonta	Két alkalommal átlagszámla, majd egy el- számoló számla a leolvasás alapján
Közületi felhasználók bekötési vízmérők (cégek, vállalkozások)	1 havonta	Leolvasás alapján
Zártkerti bekötési víz- mérők - állandó lakos- ként nyilvántartott fel- használók	Évente kétszer	Április és október hónapban - leolvasás alján
Zártkerti bekötési víz- mérők - NEM állandó lakosként nyilvántartott felhasználók	Évente egyszer	Október hónapban - leolvasás alapján
Lakossági- és közületi mellékmérők (mellékmérők)	2 havonta	Páros, illetve páratlan hónapokban (attól függően melyik leolvasási körzethez tartozik az adott felhasználóhely) - leolvasás alapján
Locsolási mellékmérők	Időszakosan	Május 1. és augusztus 31. közötti időszak- ban kéthavonta (az adott bekötési főmérő- vel együtt páros, vagy páratlan hónapban) - leolvasás alapján
Átalánydíjas felhaszná- lók (önkormányzati bérházak - bekötési főmérővel ellátott)	Nincs	Páros, illetve páratlan hónapokban (attól függően melyik leolvasási körzethez tartozik az adott felhasználóhely)

Simonfa, Zselicszentpál, Magyaratád - Rácegres		
Lakossági felhasználók	1 havonta	
Közületi felhasználók	1 havonta	Leolvasás alapján

Alsóbogát, Baté, Bodrog, Büssü, Ecseny, Edde, Felsőmocsolád, Fonó, Jákó, Kaposkeresztúr, Kaposszerdahely, Kaposújlak, Kisgyalán, Lapapuszta, Mernye, Mernyeszentmiklós, Mosdós, Nadalos, Nagyberki, Nagykorpád, Nemeskisfalud, Orci, Patca, Polány, Sántos, Somodor, Somogyaszaló, Somogyaszaló – Antalmajor, Somogyjád, Somogysárd, Szabás, Szenna, Szentbalázs, Szentgáloskér, Szenyér, Szilvásszentmárton, Taszár, Újvárfalva, Várda, Zselickisfalud		
Lakossági felhasználók	1 havonta	Páros hónapokban – leolvasás alapján elszámoló számla Páratlan hónapokban – résszámla
Közületi felhasználók	1 havonta	Leolvasás alapján

Gálosfa, Görgeteg, Hajmás, Kaposgyarmat, Nagybjajom, Pálmajor, Patalom, Vásárosdombó		
Lakossági felhasználók	2 havonta	Páros hónapokban – leolvasás alapján
Közületi felhasználók	1 havonta	Leolvasás alapján


Zimány (csak szennyvíz szolgáltatás)		
Lakossági felhasználók	1 havonta	Páros hónapokban – leolvasás alapján elszámoló számla Páratlan hónapokban – résszámla
Közületi felhasználók	1 havonta	Páros hónapokban – leolvasás alapján elszámoló számla Páratlan hónapokban – résszámla

23.9 Vízmérőcsere karton

VÍZÓRACSERE KARTON

Mérőcsere Plombacsere Tervezett Rendkívüli

Leszerelt mérő adatai	Beszerelt mérő adatai
Gyári szám	
Átmérő (mm)	
Mérő típusa	
Hitelesítés éve	
Óraállás (m³)	
Plomba száma	


KAVÍZ Kaposvári Víz- és Csatornamű Kft.
 7400 Kaposvár, Áchim A. u. 2.

Alulírott (név):város

Fogyasztási hely:utca, házszám

Fogyasztói szám (kötelező kitölteni):

--	--	--	--

Megjegyzés:

..... 201..... év hó nap

Aladó szerelő (aláírás): Ingatlan tulajdonosa, megbízott (aláírás):

Aladó szerelő (név - nyomtatott): Ingatlan tulajdonosa, megbízott (név - nyomtatott):

Mint a fenti ingatlan tulajdonosa (a tulajdonos helyszínen tartózkodó megbízottja) aláírással elismerem, hogy a KAVÍZ Kaposvári Víz- és Csatornamű Kft. tulajdonát képező vízmérő órát, állami hitelesítési plombával ellátva, valamint a beépítés után a szolgáltató által használt, számozott, lezárt plombával serteiten állapotban átvettem. Tudomásul veszem, hogy mindenemű sérülését (plombatörés, üvegtrés, elfagyás, eliszaposodás, lopás, nem rendeltetésszerű használat stb.) teljes anyagi felelősséggel tartozom; továbbá a plomba sérülése esetén a mindenkor érvényben lévő átalánydíj kiszabását elfogadom.

23.10 Számlán feltüntetett, elérhető fizetési módok településenként

S.sz.	Fizetési mód
1	Készpénz-átutalási megbízás (sárga csekk)
2	Lakossági folyószámláról csoportos beszedési megbízás
3	Banki átutalás (csak gazdasági társaságok esetén)
4	Díjbeszedés
5	Pénztári befizetés a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában és ügyfélpontjain.

Település	1.	2.	3.	4.	5.
1 Kaposvár város és településrészei	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
2 Alsóbogát	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
3 Baté	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
4 Bodrog	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
5 Bószénfa	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
6 Büssü	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
7 Cserénfa	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
8 Ecseny	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
9 Felsőmocsolád	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
10 Fonó	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
11 Gálosfa	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
12 Görgeteg	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen
13 Hajmás	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
14 Jákó	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
15 Juta	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
16 Kaposgyarmat	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
17 Kaposhomok	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
18 Kaposkeresztúr	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
19 Kaposújlak	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
20 Kaposszerdahely	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
21 Kisgyalán	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
22 Magyaratád és településrészei	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
23 Magyaregres	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen

10. számú melléklet – 2. oldal

	Település	1.	2.	3.	4.	5.
24	Mernye és településrészei	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
25	Mosdós	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
26	Nagybajom város	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
27	Nagyberki	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
28	Nagykorpád	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
29	Nemeskisfalud	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
30	Orci	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
31	Patalom	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
32	Patca	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
33	Pálmajor	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
34	Polány	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
35	Sántos	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
36	Simonfa	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
37	Somodor	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
38	Somogyaszaló és településrészei	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
39	Somogyjád	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
40	Somogysárd	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
41	Szabás	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
42	Szena	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
43	Szentbalázs	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
44	Szentgáloskér és településrészei	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
45	Szenyér	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
46	Szilvásszentmárton	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
47	Taszár	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
48	Táska	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
49	Újvárfalva és településrészei	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
50	Várda	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
51	Vásárosdombó	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
52	Zimány	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
53	Zselickisfalud	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
54	Zselickislak	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen
55	Zselicszentpál	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen

23.11 Ügyfél fogadási csatornákon intézhető ügyek meghatározása

Telefonon intézhető megkeresések:

- hibabejelentés;
- vízszolgáltatással, szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolatos információkérés;
- időpont egyeztetés kivizsgálás, mérőcsere céljából;
- időpont egyeztetés ügyintézésre;
- vízminőséggel kapcsolatos bejelentés;
- számlamásolat;
- számlázással, befizetéssel kapcsolatos információkérés;
- fizetési mód módosítása (kivéve csop. beszedési mb.);
- mérőállás bejelentés;
- más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan vízvételezésére vonatkozó bejelentés;
- panaszbejelentés;
- műszaki információ (mellékmérő, bekötési vízmérő, vízbekötés, szennyvízbekötés, dugulás, fogyasztással kapcsolatos tanácsadás, hálózati karbantartási munkálatok);
- levelezési, számlázási cím módosítás;
- lakatlan ingatlan bejelentés visszavonása;
- hátralékkezelés (részletfizetés megállapítás, fizetési haladék);
- egyéb, szolgáltatással, szolgáltatóval kapcsolatos bejelentés.

Ügyfélszolgálati irodában intézhető megkeresések:

- hibabejelentés;
- vízszolgáltatással, szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolat információkérés;
- új bekötés, ikresítés, elvágás, szüneteltetés, bővítés, megszüntetés bejelentése¹;
- mellékszolgáltatási szerződéshez kapcsolódó ügyintézés;
- cseredokumentációk átvétele, újraindítás;
- tervjövahagyás¹;
- locsolási vízmérő igénybejelentés, műszaki dokumentáció átvétel, tervjövahagyás¹;
- vízminőséggel kapcsolatos bejelentés;
- felhasználó személyében, adataiban bekövetkező változások bejelentése (átírás, közös képviselő váltás, stb.), székhelyváltozás bejelentés
- mérőállás bejelentés
- kártérítési igény bejelentése;
- más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan vízvételezésére vonatkozó bejelentés;
- panaszbejelentés;
- műszaki információ (mellékmérő, vízbekötés, szennyvízbekötés, dugulás, fogyasztással kapcsolatos tanácsadás, hálózati karbantartási munkálatok);

11. számú melléklet – 2. oldal

- levelezési, számlázási cím módosítása;
- lakatlan ingatlan ügyintézés;
- locsolási kedvezmény igénylés;
- egyéb, szolgáltatással, szolgáltatóval kapcsolatos bejelentés;
- időpont egyeztetés kivizsgálás, mérőcsere céljából;
- vízmérő rendkívüli hitelesítésének kérelme;
- méltányossági és jóváírási kérelmek;
- tartozás igazolás, fogyasztás igazolás igénylése;
- számlamásolat, tartozás igazolás, fogyasztás, igazolás kiállításának kérelme;
- számlázással, befizetéssel kapcsolatos ügyintézés, információkérés, bejelentés;
- részletfizetési megállapodás kötése;
- pénztári, kézpénzes vagy bankkártyás befizetés befizetés.

Írásban intézhető megkeresések:

- vízszolgáltatással, szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolat információkérés
- új bekötés, ikresítés, elvágás, szüneteltetés, bővítés, megszüntetés bejelentése;
- szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos igények bejelentése, információ kérés;
- mellékszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos igények bejelentése, információkérés;
- locsolási vízmérő megállapodással kapcsolatos igények bejelentése, információkérés;
- vízminőséggel kapcsolatos bejelentés;
- felhasználó személyében, adataiban bekövetkező változások bejelentése (átírás, közös képviselő váltás, stb.), székhelyváltozás bejelentés;
- levelezési cím, e-mail cím módosítása;
- mérőállás bejelentés;
- kártérítési igény bejelentése;
- más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan vízvételére vonatkozó bejelentés;
- vízmérő rendkívüli hitelesítésének kérelme;
- méltányossági és jóváírási kérelmek;
- tartozás igazolás, fogyasztás igazolás igénylése;
- panaszbejelentés;
- egyéb, szolgáltatással, szolgáltatóval kapcsolatos bejelentés;
- vízmérő rendkívüli hitelesítésének kérelme;
- számlamásolat, tartozásigazolás, fogyasztásigazolás kiállításának kérelme
- számlázással, befizetéssel kapcsolatos ügyintézés, információkérés, bejelentés

Online ügyfélszolgálaton intézhető megkeresések:

- mérőállás rögzítés a diktálási időszakban
- közzétett nyomtatványok letöltése.

23.12 Szerződés teljesítésében részt vevő harmadik felek, és a velük érvényben lévő szerződések

Kiszervezett tevékenység	Tevékenységet végző vállalkozás
Számlalevelek előállítása, borítékolása	Drescher Magyarországi Kft.
Küldemények kézbesítése	PIR-WALD Kft.
Vízmérő berendezések felújítása és javítása	Carol-Víz Méréstechnikai Kft.
Vízmérő berendezések felújítása és javítása	MOM Vízméréstechnikai Zrt.
Laborvizsgálatok elvégzése	Synlab Hungary Kft.
Ügyfélszolgálati tevékenység, számlakészítés, számlafeldolgozás, könyvelés, bérszámfejtés, társadalombiztosítási ügyintézés végzése	KAPOS HOLDING Zrt.
Szivattyújavítás	Bakony Búvárszivattyú Kft.
Szivattyújavítás	NaturEco Kft.
Víztisztító berendezések szervizelése	Ecovíz Kft.
Víztisztító berendezések szervizelése	Hach-Lange Kft.
Víztisztító berendezések szervizelése	Vattenteknik Kft.

23.13 A felhasználó/elkülönített vízhasználó, valamint a Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei, mértéke

1. Ha a lejárt hitelességű fogyasztásmérő hitelesítése vagy cseréje érdekében a szolgáltató a felhasználási helyre való bejutást kezdeményezte, és a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, vagy cseréje a felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre.

Kötbér mértéke: a lejárt hitelességű fogyasztásmérő hitelesítése vagy cseréje érdekében megkísérelt helyszíni kiszállásonkénti költség ötszörös mértéke, a felhasználó érdekkörében fennálló okból megghiúsult minden kísérlet után

2. Ha a nem lejárt hitelességű fogyasztásmérő cseréjének érdekében a szolgáltató a felhasználási helyre való bejutást előzetes időpont egyeztetést követően kezdeményezte, és a fogyasztásmérő időben történő cseréje a felhasználó érdekkörében fennálló okból ez idáig nem vezetett eredményre.

Kötbér mértéke: a megkísérelt helyszíni kiszállás költségének megfelelő összeg, a felhasználó érdekkörében fennálló okból megghiúsult minden kísérlet után

3. A szolgáltató hozzájárulása hiányában végzett bekötés.

Kötbér mértéke: nettó 50.000 Ft

4. Az ingatlan tulajdonosa a víziközmű-rendszer üzembe helyezésétől számított egy éven belül az ingatlant víziközmű-rendszerbe nem kötteti be, – amennyiben a közműves ivóvízellátás biztosításához szükséges víziközmű-rendszer a közterületen az ingatlanról műszakilag elérhető módon kiépült és műszakilag rendelkezésre áll, és az ingatlan használata rendszeres emberi tartózkodáshoz kötődik.

Kötbér mértéke: nettó 20.000 Ft

5. A felhasználó, elkülönített vízhasználó a záróelem hiányát a szolgáltatónak nem jelentette be határidőn belül.

Kötbér mértéke: nettó 20.000 Ft

6. A házi és csatlakozó ivóvíz-hálózat ellenőrzésekor a hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetve az előírásoktól eltérő víziközmű-használat megszüntetéséről a felhasználó, elkülönített vízhasználó a szolgáltató felhívására határidőn belül nem tesz eleget.

Kötbér mértéke: nettó 10.000 Ft/hó

7. A felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja.

Kötbér mértéke: nettó 100.000 Ft

8. A tűzcsapról történő engedély nélküli, vagy megadott engedély esetében a vonatkozó szerződésben foglaltaktól eltérő szabálytalan vízvételzés.

Kötbér mértéke: nettó 30.000 Ft

13. számú melléklet – 2. oldal

10. Szerződésben meghatározott rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát a felhasználó, elkülönített vízhasználó túllépte.

Kötbér mértéke: nettó 30.000 Ft/m³/nap

11. Minden egyéb szabálytalan közműhasználat esetén kötbér fizetendő.

Kötbér mértéke: a mindenkor érvényes díj ötszörösének megfelelő összeg
– az illegálisan vételezett ivóvíz-mennyiség után;
– a számítással megállapított, csatornába jutó csapadék-, szenny-, és talajvíz után.

12. Kizárólag a Szolgáltató által fizetendő kötbér (a Vhr. 70. § (1) bekezdésében, valamint egyéb-jogszabályban meghatározott esetekben)

Kötbér mértéke: a felhasználó által korábban mért éves átlagfogyasztás a 365-öd része/nap.
A megalapozott kötbérigényt a felhasználó írásos kérelme alapján bírálja el a Szolgáltató.

14. számú melléklet

23.14 Felhasználó személyében bekövetkező változás bejelentéséhez szükséges dokumentumok

A vízdíjfizető személyének változását az erre a célra rendszeresített nyomtatványon, vagy mindkét fél által aláírt nyilatkozaton (átadás-átvételi vagy birtokba adási jegyzőkönyv) lehet bejelenteni a szolgáltatónál.

A jegyzőkönyvben az alábbi adatokat kell feltüntetni:

- az ingatlan, illetve a vízmérőhely pontos címe,
- a vízmérő gyári száma, mérőállása az átadás napján,
- az átadás dátuma,
- a korábbi és az új felhasználó neve, címe és azonosító adatai.

A kitöltött nyomtatvány/jegyzőkönyv mellett az alábbi dokumentumok beadása szükséges:

- ha az új felhasználó magánszemély
 - a változást igazoló okirat megküldése (adásvételi vagy bérleti szerződés vagy a változást tartalmazó tulajdoni lap);
 - résztulajdonos változás esetén a változást tartalmazó tulajdoni lap;
- ha az új felhasználó gazdálkodó szervezet
 - cégbíróság bejegyzés másolata;
 - aláírási címpéldány;
 - amennyiben a korábbi felhasználó is gazdálkodó személy és résztulajdonos váltás történt, akkor szükséges egy nyilatkozat a víziközmű-fejlesztési kontingens átruházásáról is;
- ha az új felhasználó intézmény:
 - cégbírósági bejegyzés másolata;
- társasházzá alakulás esetén:
 - társasházi alapító okirat;
 - közös képviselő megválasztásáról szóló jegyzőkönyv;
- közös képviselő változás esetén:
 - közös képviselő választásról szóló jegyzőkönyv;
- halálesetnél:
 - halotti anyakönyvi kivonat másolata;
 - jogerős hagyatéki végzés, vagy a változást tartalmazó tulajdoni lap.

Amennyiben az ingatlan több személy, szervezet tulajdonában van, akkor szükséges minden tulajdonos hozzájárulása vagy annak jogpótlása. Pénzintézetten keresztül történő fizetés esetén javasolt megadni az új vízdíjfizető bankszámláját vezető pénzintézet nevét, bankszámlaszámát.

Névváltozásnál az alábbi dokumentumok beadása szükséges:

- intézmény esetében:
 - önkormányzati határozat;
- magánszemély esetében:
 - anyakönyvi kivonat;
- gazdálkodó szervezet esetében:
 - cégbíróság bejegyzés másolata;
 - aláírási címpéldány.

23.15 Adatvédelmi tájékoztató

1. Az adatkezelés elvei

Személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy törvény, illetőleg - törvény felhatalmazása alapján helyi önkormányzati rendelet közérdeken alapuló célból elrendeli.

Személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie. Különleges adat akkor kezelhető, ha az érintett az adatkezeléshez az érintett írásban hozzájárul.

Ha a hozzájáruláson alapuló adatkezelés célja az adatkezelővel írásban kötött szerződés végrehajtása, a szerződésnek tartalmaznia kell minden olyan információt, amelyet a személyes adatok kezelése szempontjából - e törvény alapján - az érintettnek ismernie kell, így különösen a kezelendő adatok meghatározását, az adatkezelés időtartamát, a felhasználás célját, az adatok továbbításának tényét, címzettjeit, adatfeldolgozó igénybevételének tényét. A szerződésnek félreérthetetlen módon tartalmaznia kell, hogy az érintett aláírásával hozzájárul adatainak a szerződésben meghatározottak szerinti kezeléséhez.

2. Az adatvédelem alapfogalmai

1. érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy;
2. személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;
3. különleges adat:
 - a) a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselői szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat,
 - b) az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat;
4. bűnügyi személyes adat: a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat;
5. közérdekű adat: az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat;
6. közérdekből nyilvános adat: a közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli;
7. hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez;

8. tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri;
9. adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajthatja;
10. adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;
11. adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
12. nyilvánosságra hozatal: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;
13. adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;
14. adatmegjelölés: az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából;
15. adatszárolás: az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából;
16. adatmegsemmisítés: az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
17. adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik;
18. adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelővel kötött szerződése alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is - adatok feldolgozását végzi;
19. adatfelelős: az a közfeladatot ellátó szerv, amely az elektronikus úton kötelezően közze-
teendő közérdekű adatot előállította, illetve amelynek a működése során ez az adat keletkezett;
20. adatközlő: az a közfeladatot ellátó szerv, amely - ha az adatfelelős nem maga teszi közzé az adatot - az adatfelelős által hozzá eljuttatott adatait honlapon közzéteszi;
21. adatállomány: az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;
22. harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval;

15. számú melléklet – 3. oldal

3. Az adatkezelés célja, az adatátadás címzettjei

Az adatkezelés célja a fogyasztók azonosítása, egymástól való megkülönböztetése, számlázás, kapcsolatfelvétel, a fogyasztói és szolgáltató jogok érvényesítése.

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

A Vksztv. 61.§ (1) bekezdése szerint a Szolgáltató

- a) a tevékenységének végzéséhez szükséges műszaki berendezések létesítésére, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése,
- b) a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint
- c) együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése

céljából kezelheti a felhasználó azonosításához szükséges és elégséges, a szerződés tartalmát képező személyes adatot.

A felhasználó azonosításához a természetes személy neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, nem természetes személy felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma) szükséges.

A személyes adatok a Vksztv. felhatalmazása alapján átadhatóak

- a) az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére,
- c) az üzemeltetési szerződés megszűnését követően az ellátásért felelősnek,
- d) az üzemeltetési szerződés megkötését követően a víziközmű-szolgáltatónak,
- e) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által a közérdekű üzemeltetőnek,
- f) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak,
- g) a fogyasztóvédelmi hatóságnak,
- h) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
- i) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságnak, ügyésznek, valamint bíróságnak.

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

4. A kezelt adatok köre, törlése, az adatkezelés időtartama, az adatkezelő adatai

A Szolgáltató a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha

- a) az adatkezelés nem a jogszerű célból történt,
- b) az adatkezelési célja megszűnt, így különösen a víziközmű-szolgáltatás keretében létrejött jogviszony megszűnik, az ahhoz kapcsolódó követelés érvényesítése megtörtént, vagy a követelés érvényesíthetősége megszűnt,
- c) azt bíróság vagy az adatvédelmi hatóság elrendelte,
- d) az érintett - a kötelező adatkezelés kivételével - kéri;

A kezelt adatok köre: partnerazonosító kódok, fogyasztó neve, születési neve, anyja neve, születési hely és idő, telefonszám, fogyasztási hely, lakcím, adóazonosító jel, bankszámlaszám, email cím.

Az adatkezelés időtartama: a szolgáltatási szerződés hatálya alatt, illetve annak megszűnését követő 5 évig.

5. A Szolgáltató tájékoztatási kötelezettsége, a jogosulatlan adatkezeléssel szembeni jogorvoslati lehetőségek

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését az adatfelvételénél jelzett módon, illetve a Szolgáltató ügyfélszolgálatán útján.

Az érintett kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.

A Szolgáltató a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a Szolgáltató költségtérítést állapít meg.

A tájékoztatás megtagadása esetén az adatkezelő írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására e törvény mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén a Szolgáltató tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: Hatóság) fordulás lehetőségéről.

Az érintett kérheti személyes adatainak helyesbítését, törlését vagy zárolását.

Ha a Szolgáltató az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézbesítését követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése kizárólag a Szolgáltató, vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el,
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

A Szolgáltató – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen – annak közlésétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az adatkezelő köteles bizonyítani. Az adattovábbítás jogszerűségét az adatátvevő köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per - az érintett választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

15. számú melléklet – 5. oldal

Az érintett – amennyiben az ügyben nem folyik bíróság előtt eljárás – a Hatóságnál ingyenesen vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével, illetve a közérdekű adatok vagy a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

A Hatósághoz tett bejelentése miatt senkit sem érhet hátrány. Az érintett kilétét a Hatóság csak akkor fedheti fel, ha ennek hiányában a vizsgálat nem lenne lefolytatható. Ha a bejelentő kéri, kilétét a Hatóság akkor sem fedheti fel, ha ennek hiányában a vizsgálat nem folytatható le. Erről a következményről a Hatóság a bejelentőt köteles tájékoztatni.

23.16 Az alaptevékenységen kívül – a felhasználók igénye alapján – külön díj ellenében végzett tevékenységek

- ellenőrző hitelesítés lebonyolítása;
- zár (plomba) elhelyezése;
- mellékmérők szakszerűségi felülvizsgálat;
- felhasználó kérésére történő helyszíni kivizsgálás;
- tértivevényes postai küldemények esetén eljárási díj;
- TAKARNET programból történő lekérdezés;
- gépbérlet;
- vízszállítás külső megrendelésre;
- műszeres hibakeresés;
- kiszállás;
- szakfelügyelet;
- geodéziai bemérés;
- víz- és szennyvízszolgáltatás korlátozása;
- labor mintavételi- és vizsgálati díjai;
- szennyvízcsatorna bekötések;
- műszeres vizsgálatok;
- vízóra beépítések, vízóracserek;
- mellékvízmérők cseréje és újrathitelesítése:
Ezen tevékenységek során felszámítható díjtételek: vízmérő anyagköltsége, munkadíj, hitelesítés díja, kiszállási díj, felosztott, általános költségek
- akkreditáció utóellenőrzése a vevő kezdeményezésére