



**Érd és Térsége Víziközmű Kft.**

## ÜZLETSZABÁLYZAT

Jóváhagyásra benyújtva:

2013. május 24.

Hatályos:


2013. december 12.

### **Záradék**

A Hivatal a jelen üzletszabályzatot jóváhagyta az alábbi számú határozatával.

Határozatszám: 2144/2013.

Budapest, 2013. december 12.

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



## Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK .....	5
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA, FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK, A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ ADATOK, TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA .....	5
1.1. Az Üzletszabályzat célja, tárgya.....	5
1.2. Az Üzletszabályzat hatálya.....	5
1.2.1. Személyi és területi hatály .....	5
1.2.2. Időbeli hatály .....	5
1.3. Az Üzletszabályzat közzététele, hatályba lépése .....	5
1.3.1. Az Üzletszabályzat közzététele .....	5
1.3.2. Az Üzletszabályzat módosítása és hatályba lépése .....	5
1.4. Fogalom-meghatározások.....	6
1.5. Az „ÉRD és TÉRSÉGE” Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság .....	10
1.5.1. A víziközmű-szolgáltatóra vonatkozó adatok.....	10
1.5.2. Tevékenység bemutatása.....	10
2. AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL, MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELRENDSZERTŐL TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGE.....	12
II. SZOLGÁLTATÁS BEMUTATÁSA.....	13
3. A) A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VENNI KÍVÁNÓ FELHASZNÁLÓ SZERZŐDÉSKÖTÉSI IGÉNYEINEK KEZELÉSE .....	13
3.aa) Igénybejelentés rendje.....	13
3.ab) Tájékoztatás az igénybejelentésre.....	13
3.ac) Szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje .....	15
3.ad) A Felhasználó személyében történő változás .....	17
3. B) SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK .....	19
3.ba) A közüzemi szolgáltatási szerződés tárgya .....	19
3.bb) A közüzemi szerződés hatálya.....	19
3. C) A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK .....	21
3.ca) A víziközmű-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás minőségi paraméterei, folyamatossága.....	21
3.cb) Elszámolás, elszámolási időszakok, mérőeszközök leolvasása, a Felhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai, elszámolás mérőeszköz hiányában .....	22
3.cc) Mérés, hibás mérés elszámolása, illetve eljárás a Felhasználó hibájából eredő leolvasás elmaradása esetén.....	28
3.cd) A megelőző évi átlagfogyasztást meghaladó eltérés mértékére vonatkozó arány.....	32
3.ce) Fizetési módok és határidők .....	32
3.cf) Házi ivóvíz- és szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának minimális elvárásai, a szennyvíz-törzshálózat használatával kapcsolatos elvárások .....	35
3. D) A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK SZEMÉLYEK ÉS A VELÜK FENNÁLLÓ KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA .....	38
3. E) ELJÁRÁS ÜZEMZAVAR, SZÜNTELELÉS, KORLÁTOZÁS ESETÉN .....	38
3.ea) Kölcsönös tájékoztatási kötelezettség .....	38
3.eb) A tájékoztatás elmulasztásának következményei .....	39
3.ec) Együttműködés a helyreállítás érdekében .....	39
3.ed) Felhasználó tájékoztatásának szabályai az előző évi átlagfogyasztástól jelentős eltérés esetén .....	39

3. F) SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK, SZÜNETELÉSÉNEK, MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI .....	40
3.fa) A szerződés időtartamának meghatározása.....	40
3.fb) Rendes felmondás szabályai.....	40
3.fc) Azonnali hatályú felmondás – az azonnali felmondáshoz vezető súlyos szerződésszegések meghatározása .....	41
3.fd) A szerződés megszűnésének egyéb esetei.....	41
3.fe) Elszámolás a szerződés megszűnése esetén.....	41
3.G) A SZERZŐDÉSSZEGÉS KEZELÉSE.....	43
3.ga) A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje.....	43
3.gb) A szerződésszegő Felhasználó esetén az előzetes egyeztetés részletes szabályai (szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, valamint a tartozását rendező Felhasználó víziközmű-szolgáltatás visszaállítása).....	45
3.gc) A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok.....	48
3.gd) Azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések jogkövetkezményei.....	49
3.H) ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG .....	53
3.ha) A szerződő fél kezelt személyes adatainak köre .....	54
3.hb) Azon személyek megjelölése, akik számára a kezelt adatok vagy azok meghatározott részei átadhatók (adatfeldolgozás, adattovábbítás).....	55
3.hc) Eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén (a Felhasználó adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai).....	55
3.hd) Felhasználói jogutódlás vagy képviselőjének személyében beállt változás intézésének szabályai.....	56
3.I) PANASZÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK .....	57
3.ia) A beérkező panaszok rögzítése, archiválása .....	58
3.ib) A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása .....	59
3.ic) Az érdemi válaszadási határidő .....	59
3.id) a válaszadási határidő elmulasztásának jogkövetkezményei.....	59
3.J) ÜGYFÉLSZOLGÁLAT .....	60
3.ja) Állandó ügyfélszolgálati iroda, nyitvatartási idő, ellátott feladatok.....	60
3.jb) Ügyfélszolgálati fiókirodák, nyitva tartás, ellátott feladatok.....	61
3.jc) Telefonszámok, postacímek .....	61
3.jd) ügyfélszolgálati tevékenységek végzésére vonatkozó részletes minőségi követelmények, a szolgáltatás elvárt színvonala .....	61
3.K) VITARENDEZÉS .....	65
3.ka) Irányadó jogszabályok megjelölése .....	65
3.kb) Bírósági kikötések .....	65
3.kc) Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja .....	65
III. MŰSZAKI RENDELKEZÉSEK.....	68
4. A BEKÖTŐVEZETÉK, A FOGYASZTÁSMÉRŐ, ILLETVE A MÉRŐHELY KIALAKÍTÁSÁNAK, A MELLÉKVÍZMÉRŐ ÜZEMBE HELYEZÉSÉNEK, VALAMINT BÉLYEGZÉSSEL ÉS ZÁRRAL VALÓ ELLÁTÁSÁNAK RÉSZLETES SZABÁLYAI .....	68
Ivóvíz bekötés .....	68
Tűzoltási célú ivóvízbekötés .....	76
Szennyvíz bekötés.....	76
Elszámolási célú mellékvízmérő.....	83
5. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE IRÁNTI KÉRELEM RÉSZLETES SZABÁLYAI	87
6. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL A FELHASZNÁLÓI KÖRBE ALKALMAZOTT SZERZŐDÉSMINTÁK .....	88

1. Közüzemi szolgáltatási szerződés .....	88
2. Általános szerződési feltételek .....	92
7. EGYÉB RENDELKEZÉSEK .....	103
7.1. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás.....	103
7.2. Utólagos rácsatlakozási díj .....	103
7.3. Hibaelhárítás .....	104
7.4. Ügyviteli díj felszámítása.....	105
7.5. Igazolás kiadása használatbavételi engedélyhez .....	105
7.6. Elháríthatatlan külső ok (Vis maior) .....	105
7.7. A Szolgáltató és a Felhasználó egymással szembeni követeléseinek beszámítása .....	106
7.8. Részleges érvénytelenség .....	106
7.9. Kötelező írásbeliség.....	106
7.10. Alkalmazandó anyagi és eljárási jog.....	106

## I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### 1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA, FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK, A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ ADATOK, TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA

Az „ÉRD és TÉRSÉGE” Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság (Cg. 13-09-066513; székhelye: 2030 Érd, Fehérvári út 63/B-C., a továbbiakban: **Szolgáltató vagy ÉTV Kft.**) a vonatkozó és hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően végzi ivóvíz- és szennyvíz-elvezetés és kezelés szolgáltatási tevékenységét, és készítette el Üzletszabályzatát (a továbbiakban: **Üzletszabályzat**), amely az általa nyújtott szolgáltatások általános műszaki, kereskedelmi, elszámolási és fizetési szerződési feltételeit tartalmazza.

#### 1.1. Az Üzletszabályzat célja, tárgya

Az Üzletszabályzat célja a közműves ivóvízellátással és közműves szennyvízelvezetéssel és kezeléssel, mint közüzemi szolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek Szolgáltatóra és Felhasználóra vonatkozó szabályainak rögzítése.

Az Üzletszabályzat tartalmazza az ÉTV Kft., mint Szolgáltató által a Felhasználók részére nyújtott víziközmű-szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit. Az Üzletszabályzat tartalmazza továbbá többek között az adott felhasználási helyre vonatkozó szerződés megszegésének jogkövetkezményeit, valamint a közüzemi szolgáltatási szerződés nélküli (szabálytalan) igénybevételének következményeit.

#### 1.2. Az Üzletszabályzat hatálya

##### 1.2.1. Személyi és területi hatály

Az Üzletszabályzat területi hatálya a Szolgáltató vízjogi engedélyeiben meghatározott működési területére, személyi hatálya a Szolgáltató által üzemeltetett ivóvíz és szennyvízcsatornahálózathoz csatlakozó, abból vételező vagy abba bebocsátó Felhasználókra, és az ÉTV Kft-re, mint Szolgáltatóra terjed ki.

##### 1.2.2. Időbeli hatály

Az Üzletszabályzat 2013. áprilisban készült, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyásával lép hatályba, és visszavonásáig érvényes. Az Üzletszabályzat egyes módosításai a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyásával lépnek hatályba és a jóváhagyott módosításokat a hatálybalépés előtt megkötött szerződésekre is alkalmazni kell.

#### 1.3. Az Üzletszabályzat közzététele, hatályba lépése

##### 1.3.1. Az Üzletszabályzat közzététele

Az ÉTV Kft. az Üzletszabályzatot az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben – elsősorban Ügyfélszolgálati Irodájában – jól látható módon elhelyezi, kérésére bárkinek ingyenesen rendelkezésre bocsátja, és a <http://www.erdivizmuvek.hu> internetes oldalon hozzáférhetővé teszi.

##### 1.3.2. Az Üzletszabályzat módosítása és hatályba lépése

Az ÉTV Kft. az Üzletszabályzat megváltozása esetében a hatályba lépést megelőzően 30 nappal az érintett Felhasználókat írásban értesíti a változásról. Ezen kívül az ÉTV Kft. az értesítendő Felhasználók körére tekintettel, a szolgáltatási terület településein megjelenő egy helyi lapban, egy alkalommal feladott közlemény útján, továbbá internetes honlapján, valamint Ügyfélszolgálati Irodájában nyilvánosan közzéteszi az Üzletszabályzat megváltozásának tényét, a változással érintett rendelkezések tartalmát és a hatályba lépés időpontját.

A Felhasználók az írásos közlés kézbesítésének napjától számított 20 napon belül írásban közölhetik esetleges véleményeltérésüket. A véleményeltérés elmaradása a módosítások

elfogadását jelenti, illetve a határidő elmulasztása jogvesztéssel jár a véleményeltérésre vonatkozóan.

A véleményeltérés nem jelenti a módosítás elfogadását és Üzletszabályzatba történő beépítését, azzal kapcsolatban a Szolgáltató és a Felhasználó egyeztetést kezdeményez.

A Szolgáltató az Üzletszabályzat egyoldalú módosításának jogát, a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről szóló 18/1999. (II.5.) Kormányrendelet rendelkezéseinek figyelembe vételével fenntartja.

Az ÉTV Kft. az Üzletszabályzatot az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;
- ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; így például, ha az Üzletszabályzatban vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak.

#### 1.4. Fogalom-meghatározások

**Felhasználó/Fogyasztó:** a víziközmű-szolgáltatást a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (Vksztv.) 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 .

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

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

**Nem lakossági (közületi) fogyasztás:** az a vízfogyasztás, amely nem minősül lakossági felhasználó általi fogyasztásnak (különösen egyéni vállalkozóként, gazdálkodó szervezetként, vagy egyéb nem lakossági felhasználóként végzett tevékenységhez kapcsolódó víziközmű-szolgáltatás igénybevétele).

**Közüteményi felhasználó:** a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet 55/A. § szerinti felhasználó.

**Szolgáltató:** az a víziközmű-létesítmény üzemeltetésével ivóvíz-szolgáltatást és/vagy szennyvízelvezetést és tisztítást (víziközmű-szolgáltatást) végző gazdasági társaság, amely a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vszktv.) alapján működési engedélyt kapott; jelen Üzletszabályzatban az „ÉRD és TÉRSÉGE” Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság;

**Víziközmű:** olyan közcélú vízilétesítmény, amely

- a) település vagy települések közműves ivóvízellátását, ezen belül az ivóvíztermelést, az ehhez kapcsolódó ivóvízbázis-védelmet, az ivóvízkezelést, -tárolást, -szállítást és -elosztást, és, felhasználási helyekre történő eljuttatást, mindezekhez kapcsolódóan tűzvíz biztosítását vagy
- b) a közműves szennyvízelvezetés során (egyesített rendszer esetén a csapadékvíz-elvezetést is ideértve) a szennyvíz összegyűjtését, elvezetését, tisztítását, a tisztított szennyvíz hasznosítását, elhelyezését szolgálja.

**Szolgáltatási díj:** a víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékéért a Vksztv. szerint fizetendő díj, amely alapidőből és fogyasztással arányos díjból áll;

**Alapidő:** a víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj;

**Fogyasztással arányos díj:** 1 m<sup>3</sup> szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja;

**Fizetési kötelezettség teljesítésének időpontja:** az a nap, amikor a Felhasználó által teljesített befizetés az ÉTV Kft. bankszámláján jóváírásra kerül (összhangban a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009 (VIII. 6.) MNB rendelet vonatkozó rendelkezéseivel), vagy az összeget a Felhasználó az ÉTV Kft. pénztárába befizeti.

**Elszámolási időszak:** az az időszak, amelyre a Felhasználó a víziközmű szolgáltatást igénybe vette, amelyre a számla vonatkozik.

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

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

**Szolgáltatási pont:**

a) ivóvíz-szolgáltatási pont:

aa) az ivóvíz-bekötővezetéknek a felhasználó felőli végpontja,

ab) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közüzemi szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont,

ac) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett rendszer átadási pontja,

b) szennyvízelvezetési szolgáltatási pont: a szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja, amely

ba) gravitációs bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneti oldala, ezek hiányában

i. zártos beépítés esetén az épület külső falsíkja,

ii. nem zártos beépítés esetén az ingatlan határvonala,

bb) kényszeráramoltatású rendszer esetén

i. az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,

ii. 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,

bc) a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közötti közüzemi szerződésben meghatározott pont,

bd) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közüzemi szerződésben meghatározott pont,

be) a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja;

**Bekötési vízmérő:** a felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz-bekötővezeték végpontjára telepített mérő, amely a díjszámolás alapja, sértetlen plombával és belső szerkezettel rendelkezik (külső behatástól mentes) és a jogszabályok által előírt hitelességi időn belül van és ezáltal a rajta átfolyó víz mennyiségét hitelesen méri;

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

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

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

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

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

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

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

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

**ba) átadási szennyvízmenyiség-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 szennyvízmenyiség-mérő,

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

**Ellenőrző mérés:** A mindenkor mérésügyi hatóság hitelesítő laboratóriumában, vagy a mérésügyi hatóság által akkreditált laboratóriumában elvégzett vízmérő pontossági mérés.

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

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

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

**Rejtett vízfolyás:** a Felhasználónak fel nem róható okból keletkezett, látható jelekkel nem észlelhető vízfolyás. Nem minősül rejtett vízfolyásnak, ha vízhasználat nélkül a vízmérő fogyasztást jelez (csillagkerék láthatóan pörög).

**Szabálytalan közműhasználat:** A víziközművek törvényben, rendeletben, egyéb jogszabályban rögzített igénybevételi, folyamatos használati rendjének megsértésével járó olyan tevékenység, mely veszélyezteti a közművek állapotát, a szolgáltatások megfelelő mennyiségének, minőségének biztosítását, a közegészségügyi követelmények betartását, veszélyezteti az egészséget, biztonságot vagy ezekkel összefüggésben bármely személynek vagy a szolgáltatóknak kárt, indokolatlan költség felmerülést vagy jogos bevétel elmaradást okoz. Szabálytalan közműhasználat különösen:

- 1. Szabálytalan vízhasználat:** az ivóvíz törzshálózat és/vagy bekötővezetékéről, fogyasztási helyeiről (közkút, tűzcsap) nem rendeltetésszerűen, méretlenül vagy manipulált vízmérőn keresztül, szerződés vagy engedély nélkül, vízdíj megfizetése nélkül történő vízvétel. Szerződésben rögzített mennyiségnél nagyobb mennyiség vételezése (m<sup>3</sup>/nap)
- 2. Szabálytalan csatornahasználat:** az ingatlanon keletkezett szennyvizek és/vagy csapadékvizek és egyéb, nem az ÉTV Kft. vízellátó hálózatáról vételezett víz szerződés vagy engedély nélkül, csatornahasználati díj megfizetése nélkül a csatorna törzshálózatba történő bevezetése. Szerződésben rögzített mennyiségnél



nagyobb mennyiség bebocsátása  $m^3/nap$  vagy  $l/s$  (még ha a napi mennyiséget nem is lépi túl)

**3. Manipulált vízmérő:** az a vízmérő,

- a) melynek beépítésekor a Szolgáltató vagy megbízottja által felhelyezett és sérülés nélkül el nem távolítható műanyag záró gyűrűk vagy doboz (különösen "biztonsági doboz fogyasztásmérőkhöz") sértetlenségét vagy
  - b) az MKEH által felhelyezett ólom- vagy műanyagzár sértetlenségét, vagy
  - c) magának a vízmérő eszköznek (ház, zárógyűrű, üveg, szabályozó csavar stb.) a sértetlenségét a Felhasználó nem őrizte meg,
- és az a), b), c) feltételek valamelyikének bekövetkezése mellett
- d) a vízmérő nem alkalmas a mérésre, vagy
  - e) a méréspontosságát vizsgáló ellenőrző mérés azt mutatja, hogy a szolgáltató rovására pontatlanul mér, vagy
  - f) megállapítható, hogy időnkénti, a mérőeszközön jelzett áramlási iránnyal ellentétes beépítése miatt, vagy teljes kiszerelese és csődarabbal való helyettesítése miatt, vagy a mérőház és a mérő belső számláló-mérő mozgó szerkezet kora láthatóan nem azonos (mérő belsejét helyreállították, a szerkezet új vagy idegen, nem odatartozó anyag, ujjlenyomat, szerszámnyom van benne), ezért nem az ingatlanon felhasznált teljes ivóvíz mennyiséget mutatja.

**Tulajdonosi felelősség:** Amennyiben a Felhasználó nem az ingatlan tulajdonosa, hanem az ingatlant egyéb jogcímen használja, és a Felhasználó a szolgáltatás díját nem, nem teljes összegében, vagy késedelmesen fizeti meg az ÉTV Kft.-nek, úgy az ÉTV Kft. jogosult követelését az ingatlan tulajdonossal szemben érvényesíteni.

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

**Víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan:** az az ingatlan vagy ingatlanrész

- a) amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvízellátásra lehetőséget kínál, vagy
- b) amelyen a keletkező szennyvíz részben, vagy egészben történő elvezetése érdekében a szennyvíz-bekötővezeték, vagy a szennyvíz bekötővezeték és a csatlakozó szennyvízhálózat kiépült.

**Megkeresés:** minden olyan eset, amikor a Felhasználó valamilyen okból megkeresi a Szolgáltatót. Történhet személyes, telefonos, vagy írásbeli (levél, fax, e-mail, stb.) úton.

**Reklamáció:** minden olyan megkeresés, amely egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

**Panasz:** Felhasználói panasznak azt a megkeresést kell tekinteni, amikor a Felhasználó a Szolgáltatóhoz intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást. A panasznak ugyanolyan típusai lehetségesek, mint a reklamációknak.

**Nem minősül Felhasználói panasznak:**

- a közterületi hibabejelentés
- a tájékoztatást kérő megkeresés
- a kérelem, méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás, kamatjováírás túlfizetés visszautalás céljából)
- a tulajdonosváltás, adatváltások bejelentése

- a más Felhasználó szabálytalan vízvételzésére, vagy csatornamű használatára vonatkozó bejelentés
- a fogyasztási hely Szolgáltató általi felkeresésére vonatkozó időpont egyeztetések (pl. mérőcsere, mellékmérő plombálása)
- a folyószámla egyenleg lekérdezése
- a vízmérő állás bediktálása, bejelentése
- 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).

### **1.5. Az „ÉRD és TÉRSÉGE” Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság**

Az „ÉRD és TÉRSÉGE” Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság 1993. február 7-én 17 önkormányzat alapításával jött létre. A Szolgáltató elsősorban Érd és térsége ivóvízellátásának biztosítására, valamint a keletkezett szennyvizek összegyűjtésére, elvezetésére és tisztítására alakult. Jelenleg a Szolgáltató 8 település vonatkozásában végez ivóvíz-szolgáltatást és 4 település vonatkozásában szennyvíz-elvezetés és tisztítás szolgáltatást.

#### **1.5.1. A víziközmű-szolgáltatóra vonatkozó adatok**

Név: „ÉRD és TÉRSÉGE” Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság  
 Székhely: 2030 Érd, Fehérvári út 63/B-C.  
 Cégjegyzékszám: 13-09-066513  
 Statisztikai számjel: 10819067-6810-113-13  
 Adószám: 10819067-2-13  
 Postacím: 2030 Érd, Fehérvári út 63/B-C.  
 Telefonszám: +36-23-500-000  
 Fax: +36-23-500-000  
 Elektronikus levélcím: [dunapart@erdivizmuvek.hu](mailto:dunapart@erdivizmuvek.hu)  
 Honlap: [www.erdivizmuvek.hu](http://www.erdivizmuvek.hu)  
 Adatkezelési nyilvántartási száma: NAIH-54869/2013.

#### **1.5.2. Tevékenység bemutatása**

A Szolgáltató fő tevékenysége a víztermelés, -kezelés és elosztás, szennyvízelvezetés és -tisztítás. A Szolgáltató ezen túlmenően építőipari tevékenységet is végez, amelynek részét képezi a vízellátásba és szennyvízelvezetésbe bekapcsolt településeken végzendő bekötések munkálatai, valamint a mélyépítő-ipari kivitelezés.

Az érdi vízműrendszer mélyfúrású kutakból és a Csepel-szigetről érkező vízből Érden, Törökbálinton, Diósdon, Tárnokon, Sóskúton és Pusztazámoron, míg a Zsámbéki-medence víznyerő területéről Herceghalom lakosait és intézményeit látja el egészséges ivóvízzel. Szolgáltató a vizet a bicskei regionális vízműtől vásárolja. Az Érd és Térsége Víziközmű Kft. feladata továbbá Remeteszőlős község vízművének üzemeltetése is.

Napjainkban a fogyasztásra szétosztott víz nagyobb hányadát, mintegy 70%-át a Szolgáltató társszolgáltatóktól vásárolja. A saját víztermelés mélyfúrású kutakból történik.

Az ÉTV Kft. az ivóvíz elosztását több mint 730 km hosszú csőhálózaton, 16 db összesen 19 950 m<sup>3</sup> kapacitású víztárolóval és számos nyomásfokozó gépház működtetésével végzi. A jelentős tengerszint feletti magasságkülönbségek miatt Érden négy nyomászónát alakítottak ki. A vízellátás üzemirányítása teljesen automatizált. A Szolgáltató körülbelül 45 000 db vízmérőt üzemeltet, amelyeket az értékesítési különbözet csökkentése érdekében, vízmérőcsere-program keretében folyamatosan újakra cserél.

Az üzemeltetési terület az ország egyik legdinamikusabban fejlődő régiója, így jelentős mértékű a közműfejlesztés, döntően hálózatépítés, melynek meghatározó részét az ÉTV saját építési

kapacitásával valósítja meg. A Szolgáltató 2006-ban egy új, modernebb építési technológiára tért át a vízhálózat-vezetékek építésénél.

Az ivóvízágazat, valamint az építési ágazat 2004 decembere óta az ISO 9001:2001 minőségirányítási rendszer alkalmazásával végzi tevékenységét.

Az előző tevékenységeken kívül a Szolgáltató egyéb szennyvíztisztítási szolgáltatást és laboratóriumi vizsgálatokat végez, továbbá gépek és berendezések javításával is foglalkozik.

Szolgáltató üzemelteti Pusztazámor, Törökbálint, Herceghalom és Remeteszőlős csatornahálózatát és szennyvíztisztító telepeit. Ezek közül a legnagyobb az Törökbálinti Szennyvíztisztító Telep, amely naponta átlagosan 5130 m<sup>3</sup> szennyvizet tisztít meg. Az üzemeltetett csatornahálózat hossza 121,737 km, amely évente több mint 900 ezer m<sup>3</sup> szennyvíz elvezetését teszi lehetővé.

A szakmai befektetők csatlakozását megelőző években a korszerűsítések, felújítások lényegesen elmaradtak a szükséges mértéktől. A korábban a Szolgáltató kezelésében álló érdi telep a szakmai befektetők megjelenésekor gyakorlatilag csak mechanikai tisztítást végzett, a biológiai tisztítási fokozat nem működött, ami még az akkori, a mainál jóval kevésbé szigorú előírásoknak sem felelt meg. A telep elérte a hidraulikai kapacitásának határát, a keletkező szennyvizet nem tudta fogadni, ezért a szakmai befektetők első lépésben tervet dolgoztak ki a telep tisztítási hatásfokának javítására, valamint a kapacitás megemelésére 5000 m<sup>3</sup>-ről 8000 m<sup>3</sup>-re.

A Szolgáltató kiemelt célja főtevékenységeinek, mint a víztermelés, vízelosztás, szennyvízgyűjtő hálózat üzemeltetése, szennyvízkezelés és –tisztítás minél magasabb szakmai színvonalon történő végzése. Különös figyelmet fordít a Felhasználói igények felmérésére, a Felhasználókkal való partneri kapcsolat kiépítésére és fenntartására, és az eredményes működés biztosítására.

A Szolgáltató feladatának lényegét úgy fogalmazza meg, hogy a minőség teljes körű garantálásával kiérdemlje a Felhasználók, üzleti partnerek, a Szolgáltató munkavállalói, valamint tulajdonosai megalégedettségét.

A Szolgáltató elkötelezett a víziközmű szolgáltatás folyamatos minőségi fejlődésének megvalósításában. Célja a műszaki, technológiai és ügyfélszolgálati feladatok biztonságos, egyre magasabb színvonalú teljesítése a Vksztv.-ben foglalt alapelvek mentén. Biztosítja a munkavállalók munka-, és egészségvédelmét, valamint a környezet megóvását.

A környezeti tényezők és azok hatásainak csökkentése érdekében számos intézkedés történt az elmúlt időszakban:

- a Környezetvédelmi laboratórium akkreditált vizsgálati módszereinek bővítése érdekében 2012. szeptember 26-án a Nemzeti Akkreditáló Testület által elismert akkreditáció sikeres megszerzése a szerves mikroszennyezők vizsgálata ivóvízmintákra. A tanúsítvány négy évre szól;
- a Duna-parti Vízműtelepen automatikus fertőtlenítés kiépítése a klórozásból adódó esetleges vészhelyzetek hatásainak minimalizálása érdekében;
- veszélyes anyag elfolyás: kármentők, felítató anyagok rendelkezésre állnak minden telephelyen;
- a Szolgáltató minden telephelyén szelektív hulladékgyűjtés történik.

## **2. AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL, MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELRENDSZERTŐL TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGE**

Lakossági felhasználó esetében a Felhasználó és a Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megkötése során a jelen Üzletszabályzatban rögzítettektől eltérő szerződéses feltételekben nem állapodhat meg.

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

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

## II. SZOLGÁLTATÁS BEMUTATÁSA

### 3. A) A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE Venni Kívánó Felhasználó SzerződésKötési Igényeinek Kezelése

#### 3.aa) Igénybejelentés rendje

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

Az ivóvízbekötést, szennyvíz-bekötést valamint meglévő bekötés módosítását lakossági és nem lakossági Felhasználó esetében egyaránt kizárólag az érdi ügyfélszolgálati irodában az erre rendszeresített közműves ivóvízbekötésre és/vagy szennyvíz bekötésre vonatkozó igénybejelentő nyomtatvány kitöltésével, illetve az 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet mellékletében közöltek szerint, erre engedéllyel rendelkező szaktervezővel elkészített tervdokumentáció egyidejű benyújtásával lehetséges igényelni.

#### Ügyfélszolgálati iroda elérhetősége és nyitva tartása:

Ügyfélszolgálati Iroda: 2030 Érd, Felső u. 2.

H: 8:00 - 20:00

Telefonszám: +3623-521751

K-Cs: 8:00 - 14:30

E-mail: [ugyfelszolgalat@erdivizmuvek.hu](mailto:ugyfelszolgalat@erdivizmuvek.hu)

P: 8:00 - 11:00

Az ÉTV Kft. és a Felhasználó között létrejött közüzemi szerződés megkötése előtt a Szolgáltató a következőket vizsgálja (konjunktív feltételek):

- az adott felhasználási helyre vonatkozó írásbeli igénybejelentés meglétét, megfelelőségét,
- az adott szolgáltatási pont vonatkozásában a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását,
- az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulását, ha az igénybejelentő Felhasználó az ingatlan egyéb jogcímen használja,
- ha az adott felhasználási helyen *lejárt határidejű vagy vitatott számlatartozást* tart nyilván az ÉTV Kft. az igénybejelentést elutasíthatja, illetve
- amennyiben *a törzshálózat műszakilag nem elérhető*, az ÉTV Kft. az igénybejelentést elutasítja.

A fenti feltételeknek megfelelő igénybejelentő részére az ÉTV Kft. az igénybejelentést követő **15 napon belül** megküldi a kivitelezésre vonatkozó szerződéses ajánlatát, amely a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó esetén tartalmazza a fizetendő fejlesztési hozzájárulás összegét. A szerződéses ajánlatban foglaltak az ÉTV Kft-t a közléstől számított 30 napig kötik.

Ha a bekötés nem a víziközmű-törzshálózati beruházás részeként, azzal egy időben valósul meg, a víziközmű-bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez az ÉTV Kft. hozzájárulása szükséges. A tervdokumentáció műszaki tartalmi követelményeit az Üzletszabályzat III. fejezete rögzíti.

#### 3.ab) Tájékoztatás az igénybejelentésre

Az ÉTV Kft. a hozzájárulásról a kérelem közlésétől számított **15 napon belül** nyilatkozik. Különösen indokolt esetben a Szolgáltató – az igénybejelentő értesítése mellett – a határidőt meghosszabbíthatja. A Szolgáltató a hozzájárulás megadásával egyidejűleg közli a bekötés létesítéséhez szükséges munkák (bekötés szerelés, geodéziai bemérés, stb.) a helyszíni szemle és nyomáspróba várható költségeinek összegét, amelyet a megrendelő köteles megfizetni.

Ha a benyújtott terv az előírásoknak nem felel meg formai vagy műszaki okból, az ÉTV Kft. a hozzájárulás megadását a terv kiegészítéséhez, módosításához vagy megfelelő új terv benyújtásához kötheti.

Az ivóvíz-bekötővezeték és/vagy szennyvíz-bekötővezeték létesítéséről és a szükséges eszközökről, művekről az igénybejelentő költségére az ÉTV Kft. gondoskodik. Üzembe helyezett ivóvíz-törzshálózaton a bekötési vízmérő felszerelését, cseréjét, leszerelését, valamint a csatlakozás készítését az ÉTV Kft. végzi.

Az Üzletszabályzat III. fejezetében előírt közműegyeztetett terveket az Ügyfélszolgálati Irodába kell benyújtani. Lakossági és nem lakossági ivóvíz- és/vagy szennyvíz-bekötéshez minden esetben közműegyeztetett terv szükséges.

Igénybejelentő a bekötővezeték létesítéséhez a jóváhagyott tervdokumentációnak megfelelően elkészíti - vagy elkészítteti - a vízmérőaknát, és elvégzi vagy elvégezteti a bekötővezeték szereléséhez szükséges földmunkákat. A bekötés előkészületi munkálatait a Szolgáltató Igénybejelentő vagy megbízottja jelenlétében ellenőrzi.

Lakossági ivóvíz- és/vagy szennyvíz-bekötés esetén az ÉTV Kft. részére **utólagos csatlakozási díjat** kell fizetni (mértékét a Szolgáltató mindenkor hatályban lévő Igazgatói Utasítása határozza meg) kivéve, ha az Igénybejelentő a befizetést korábban már megtette valamely víziközmű társulatnál, és arról igazolást csatol a bekötési kérelméhez.

Nem lakossági ivóvíz- és/vagy szennyvíz-bekötés esetén **víziközmű-fejlesztési hozzájárulás** fizetendő (mértékét a Szolgáltató mindenkor hatályban lévő Igazgatói Utasítása határozza meg, 2015. január 1. napjától a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozatban állapítja meg).

Az utólagos csatlakozási díj és a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésének részletes szabályait a III. fejezet 7.1. és 7.2. pontja tartalmazza.

Az ivóvíz- és/vagy szennyvíz-bekötéshez szükséges egyéb hatósági engedélyek beszerzése az igénybejelentő feladatát képezi. A Szolgáltató a bekötés szerelését kizárólag az összes szakhatósági és egyéb engedélyek Ügyfélszolgálati Irodában történő leadása után, valamint az utólagos csatlakozási díj (lakossági bekötés esetén), vagy a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás (nem lakossági bekötés esetén) megfizetése után kezdheti meg.

A környezetvédelmi és vízügyi hatóság kötelezheti az ingatlan tulajdonosát az ingatlan víziközmű-hálózatba történő bekötésére. Ez esetben a tulajdonos előzetes írásbeli beleegyezését az ÉTV Kft. hozzájárulásának megadásához a hatósági kötelezés helyettesíti.

Az ÉTV Kft. az „Érd és Térsége” Csatorna-szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (2030 Érd, Fehérvári út 63/B-C.; továbbiakban: ÉTCS Kft.) részére ellátja az ügyfélszolgálattal összefüggő tevékenységeket, tehát a szennyvíz-szolgáltatást igénybe venni kívánó Felhasználók megkereséseit, igénybejelentéseit fogadja, az igénybejelentésekre tájékoztatást nyújt.

*Engedélyek, nyilatkozatok típusai, jelentőségük*

#### Közműves bekötési engedély

Az ingatlanon belüli víz- és szennyvízrendszer benyújtott terveit a Szolgáltató elbírálja, szükség esetén módosítást, kiegészítést kér, majd kiadja a közműves vízbekötési és/vagy közműves szennyvízbekötési engedélyt. A közműves bekötési engedély tartalmazza a befizetendő utólagos rácsatlakozási díj (lakossági fogyasztó esetében), vagy a közműfejlesztési hozzájárulás (közületi fogyasztó esetében) összegét.

#### Használatba vételi hozzájárulás

Helyszíni szemle során a Szolgáltató ellenőrzi, hogy a bekötés a jóváhagyott tervek szerint készült-e el. A megfelelően elkészült bekötések és ingatlanon belüli hálózatok használatba vételét engedélyezi a Szolgáltató. Új épületek esetében ez egyúttal hozzájárulást jelent az épület használatba vételi engedélyének kiadásához is. A használatba vételi hozzájárulás kiadásának feltétele az utólagos rácsatlakozási díj (lakossági fogyasztó esetében), vagy a közműfejlesztési hozzájárulás (közületi fogyasztó esetében) befizetésének igazolása.

Az ingatlan tulajdonosa a víziközmű-rendszer üzembe helyezésétől számított egy éven belül köteles az ingatlant víziközmű-rendszerbe beköttetni, ha

a) a közműves ivóvízellátás vagy a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás biztosításához szükséges víziközmű-rendszer a közterületen az ingatlanról műszakilag elérhető módon kiépült és műszakilag rendelkezésre áll, és

b) az ingatlan használata rendszeres emberi tartózkodáshoz kötődik.

A rákötési kötelezettséget már meglévő víziközmű-rendszer esetében annak bővítésétől számított egy éven belül kell teljesíteni.

Ha a bekötés feltételei teljesültek, a Szolgáltató az ingatlan víziközmű-rendszerbe történő bekötését nem tagadhatja meg.

Ha az ingatlan tulajdonosa a rákötési kötelezettségét nem teljesíti, a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatala (a továbbiakban: járási hivatal) hivatalból kötelezi az ingatlan beköttetésére.

Adott ingatlan tekintetében mentesül a tulajdonos

a) a vízellátó rendszerre történő bekötési kötelezettség alól, ha hatályos vízjogi üzemeltetési engedéllyel üzemeltet saját célú vízellátó létesítményt,

b) a szennyvízelvezető rendszerre történő bekötési kötelezettség alól, ha hatályos vízjogi üzemeltetési engedéllyel üzemeltet egyedi szennyvízkezelő létesítményt, egyedi zárt szennyvíztárolót vagy saját célú szennyvíztisztító telepet.

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

### 3.ac) Szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

A közüzemi szolgáltatási szerződés megkötéséhez a Felhasználó részéről szükséges minimális adatok:

- Természetes személy neve, születési neve, születési helye, ideje, lakcíme, anyja neve;
- Jogi személy, illetőleg jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak neve, székhelye, cégjegyzékszám, adószáma, képviselőjének neve, lakcíme, anyja neve;
- A felhasználási hely adatai (cím, hrsz.)
- A felhasználási helyen igénybe vett szolgáltatás
- Felhasználás jellege
- Használat módja lakossági felhasználó esetén
- Nem lakossági Felhasználó esetén a lekötött közműfejlesztési kvóta mértéke
- Leolvasás gyakorisága
- Számlázás módja
- Fizetési mód
- Szerződéskötés jogcíme
- Teljesítés helye
- Ha a szerződést kötő nem tulajdonos, a tulajdonos adatai (név, születési név, lakcím, anyja neve, születési hely, idő)
- Fogyasztásmérő(k) adatai

A közüzemi szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges iratok:

- személyazonosításra alkalmas dokumentum (személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány, kártyaalakú vezetői engedély, útlevel) egyike
- lakcímkártya
- **amennyiben az ügyintézéskor meghatalmazott jár el**, teljes bizonyító erejű magánokiratba (két tanú által aláírt, vagy ügyvédi ellenjegyzéssel ellátott), illetve közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás

- **amennyiben a fogyasztási helyül szolgáló ingatlannak több tulajdonosa van**, a tulajdonostársak teljes bizonyító erejű magánokiratba (két tanú által aláírt, vagy ügyvédi ellenjegyzéssel ellátott), illetve közjegyzői okiratba foglalt hozzájárulása
- **haszonélvezeti jog vagy özvegyi jog jogosultjával történő szerződéskötés esetén** a tulajdonostársak teljes bizonyító erejű magánokiratba (két tanú által aláírt, vagy ügyvédi ellenjegyzéssel ellátott), illetve közjegyzői okiratba foglalt hozzájárulása
- **nem lakossági felhasználó esetén:** gazdasági társaság esetében 30 napnál nem régebbi cégkivonat, egyéni vállalkozó esetében vállalkozói igazolvány, egyesület, alapítvány, egyéb civil szervezet esetében bírósági bejegyző végzés, továbbá aláírási címpéldány, vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-minta
- **társasházi közös képviselő/lakóközösségi megbízott szerződéskötése esetén** társasház alapító okirata, közgyűlési/lakógyűlési határozat a közös képviselő megválasztásáról
- felhasználói igénybejelentés és annak elfogadása
- 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelelő)
- ingatlan átruházásáról szóló szerződés (adásvételi, ajándékozási, csere stb.); hagyatékátadó végzés; bérleti szerződés vagy egyéb, használatot igazoló dokumentum

A fenti okiratok alatt eredeti vagy hiteles másolat értendő. (Amennyiben a fenti dokumentumok benyújtása a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában személyesen történik, elegendő az eredeti vagy hiteles másolat bemutatása és ezzel párhuzamosan nem hiteles másolat leadása.)

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

#### Szerződésben szereplő adatok módosítása

A szerződéses adatok módosítását személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában vagy a Szolgáltatónak címezve levélben vagy elektronikus levélben vagy faxon is kezdeményezheti a Felhasználó.

A közüzemi szolgáltatási szerződés módosítását a Felhasználó írásban köteles kezdeményezni legfeljebb a változás bekövetkeztétől számított harminc napon belül az alábbi változások bekövetkezése esetén:

- változás a Felhasználó személyében,
- változás a Közös képviselő személyében,
- bármely a közüzemi szolgáltatási szerződésben feltüntetett adat változása esetén.

A kérelmek tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Szolgáltató a Felhasználót hiánypótlásra kérheti fel.

Az alábbi adatok megváltoztatása esetén a Szolgáltató új Szolgáltatási szerződést köt a Felhasználóval:

- Felhasználó személyében történő változás esetén,
- a szolgáltatás tárgyának, ivóvíz felhasználás vagy csatornaszolgáltatás jellegének változása esetén.

#### A Felhasználó nevében jognyilatkozat tételre jogosult személyek köre

A Felhasználó nevében joghatályosan a Ptk. 685. § b) pontja szerinti nagykorú közeli hozzátartozói, kézbesítési meghatalmazás esetén kézbesítési meghatalmazottja jogosultak nyilatkozni. E személyi körbe tartozik tehát a Felhasználó házastársa, az egyenes ágbeli rokona, az örökbefogadott gyermeke, a mostoha- és neveltgyermeke, az örökbefogadója, a mostoha- és a nevelőszülője, valamint a testvére; továbbá: az élettársa, az egyenes ágbeli rokona házastársa, a jegyese, a házastársa egyenes ágbeli rokona és testvére, valamint a testvére házastársa.

E személyek jognyilatkozat tételéhez az a vélelem fűződik, hogy arról a Felhasználó tudomást szerez és azzal egyetért. E vélelem megdönthető, azonban a vélelmezett jognyilatkozat



megdöntésével a Szolgáltatónak okozott költségek és károk megtérítése a Felhasználó kötelezettsége.

A Felhasználó teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazással, képviselő útján is eljárhat a Szolgáltatónál. A meghatalmazást a Szolgáltató részére át kell adni. Az okiratok minősítésénél a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.) 195-196. §-ban foglalt rendelkezések irányadóak.

Gazdálkodó szervezet képviselőjében a cégkivonatban szereplő képviselő járhat el. A képviselő teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazással más személyt is megbízhat a Szolgáltató előtti eljárással. A meghatalmazásban pontosan meg kell fogalmazni annak terjedelmét, pontosan milyen eljárásokban, nyilatkozattételben jogosult a meghatalmazott eljárni, illetőleg kifejezetten nyilatkozni kell a meghatalmazásban arról, hogy a képviselő eljárását a Társaság eljárásaként ismerik el.

### 3.ad) A Felhasználó személyében történő változás

#### 1. A bejelentés módja, határideje

A Felhasználó személyében beállott változást, a korábbi és az új Felhasználó a birtokbaadási jegyzőkönyv felvétele alkalmával a **fogyasztásmérőn rögzített mérőállás megjelölésével**, a változástól számított **30 napon belül** köteles az e célra rendszeresített formanyomtatványon, vagy az általuk írt nyilatkozaton írásban vagy az Ügyfélszolgálati Irodában személyesen a Szolgáltatónak bejelenteni a szükséges dokumentumok (átruházásról szóló szerződés, tulajdoni lap, egyéb tulajdonjogot igazoló dokumentum, árverési jegyzőkönyv, hagyatékátadó végzés, bérleti szerződés) csatolásával. A mellékelt okiratok másolatán törölhető, kitartható minden, a szerződéskötéshez nem szükséges személyes vagy egyéb adat (pl. vételár, személyi azonosító szám, stb.).

A bejelentés elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a Szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új Felhasználó **egyetemlegesen** (tehát együttesen mindannyian) felel.

Fenti kötelezettségek elmulasztása a Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, és a köteles a szerződésszegő magatartás megszüntetésén túl az ebből eredő valamennyi kárt és igazolt költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

#### 2. Helyszíni ellenőrzés

A Szolgáltató Felhasználó-változás esetén, az új Felhasználóval való szerződéskötést megelőzően, annak feltételeként a bejelentéstől számított 30 napon belül, a felhasználási helyen ellenőrzést tart az alábbi esetekben:

- a felhasználási helyen a fogyasztásmérőn szereplő mérőállás, a birtokbaadási jegyzőkönyvön rögzített dátumhoz képest, attól visszamenőleg legalább 6 hónapja nem került a Szolgáltató által leolvasásra
- a felhasználási helyen a birtokbaadási jegyzőkönyvben szereplő mérőállás alacsonyabb, mint a Szolgáltató rendelkezésére álló utolsó leolvasott mérőállás
- a felhasználási helyen a birtokbaadási jegyzőkönyvben szereplő mérőállás alapján megállapítható, hogy a vízfogyasztás az utolsó szolgáltatói leolvasástól számított előző 12 hónap átlagfogyasztását kétszeresen meghaladja
- a fogyasztásmérő hitelesítési ideje lejárt, a fogyasztásmérő, vagy a fogyasztásmérő leszerelését megakadályozó zár (plomba) sérült
- a felhasználási helyen az ivóvíz-szolgáltatás szünetel, vagy korlátozva van

Az ellenőrzés költségét a lakossági Felhasználók esetében a Szolgáltató, míg nem lakossági Felhasználók esetében az új Felhasználó viseli.

A korábbi vagy az új Felhasználó a szerződés megkötése előtt akkor is kérheti az ellenőrzést, ha annak elvégzése a fentiek szerint nem kötelező. Ennek költségét az ellenőrzést kérő köteles viselni. A helyszíni ellenőrzés díja a Szolgáltató honlapján tekinthető meg.

Az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben kell rögzíteni. Az ellenőrzés és jegyzőkönyvvezés menetét a jelen Üzletszabályzat 3.ga) pontja tartalmazza.

Amennyiben a Szolgáltató az ellenőrzési kötelezettségének a meghatározott határnapon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat szabálytalan közműhasználatra, és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt az új Felhasználóval szemben.

Abban az esetben, ha a Felhasználó a Szolgáltató felhívása alapján a helyszíni ellenőrzést nem biztosítja, annak 30 napon belüli végrehajtása érdekében nem működik együtt, a felhasználási hellyel közüzemi szolgáltatási szerződés nem jön létre.

Fentieknek megfelelően a változás bejelentés megtételének bizonyítása a Felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása a Szolgáltatót terheli.

### **3. Szerződéskötés, elszámolás**

A Felhasználó-változás bejelentése – és esetlegesen helyszíni ellenőrzés tartása – után, a feltételek teljesülése esetén, az új Felhasználóval szerződést köt a Szolgáltató. Szolgáltató az új Felhasználóval abban az esetben is szerződést köt, ha az más fogyasztási hely tekintetében szolgáltatásait már igénybe veszi.

A Felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén az új Felhasználóval történő szerződéskötéssel egyidejűleg a régi Felhasználóval fennállt közüzemi szolgáltatási szerződés automatikusan megszűnik.

Ha a Szolgáltatónak a felhasználási helyre vonatkozóan korábbi közüzemi szerződés alapján rendezetlen követelése áll fenn, akkor az adott felhasználás hely tekintetében az Üzletszabályzat 3.gb) pontjában foglaltak szerint járhat el (szolgáltatás korlátozása).

A Szolgáltató a Felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát, valamint a közüzemi szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára vég számlát bocsát ki, és a Felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan elszámol.

Amennyiben a Felhasználó-változás bejelentése nem történik meg, akkor a Szolgáltató továbbra is az általa ismert tulajdonossal és/vagy a nyilvántartásban szereplő Felhasználóval szemben érvényesíti a szolgáltatás során felmerült költségeket.

### **4. A képviselő személyében bekövetkező változás**

Társasházi közös képviselő, vagy a lakóközösség által felhatalmazott képviselő személyében bekövetkező változást az új képviselőnek a változástól számított 30 napon belül írásban kell bejelentenie, csatolva a többlakásos épület/társasház közgyűlésének erre vonatkozó határozat másolatát.

### **3. B) SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK**

#### **3.ba) A közüzemi szolgáltatási szerződés tárgya**

A Ptk. 387. § szerint közüzemi szerződés alapján a Szolgáltató köteles meghatározott időponttól a Felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan a Felhasználó igénye szerint meghatározott közüzemi szolgáltatást - így különösen gázt, villamos energiát és vizet - nyújtani, a Felhasználó pedig köteles időszakonként díjat fizetni.

A Szolgáltató - az üzemeltetési szerződésben meghatározott keretek között, a víziközmű-rendszer teljesítőképességének mértékéig - a Felhasználók részére víziközmű-szolgáltatást nyújt, és víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a szolgáltatást igénybe venni kívánók rendelkezésére áll.

A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetében írásban köt szerződést a közműves ivóvíz és/vgy szennyvíz-elvezetés és tisztítás szolgáltatásra a felhasználási helyen a Felhasználóval. A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében a Szolgáltató és a lakossági Felhasználó között a közüzemi szolgáltatási szerződés megkötésével vagy ráutaló magatartással, a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Az így létrejövő víziközmű-szolgáltatási jogviszonyra a jelen Üzletszabályzat, valamint a jelen Üzletszabályzatban található szolgáltatási szerződések általános szerződési feltételei az irányadóak.

Amennyiben a Szolgáltató és a lakossági Felhasználó között meglévő szolgáltatási jogviszony – akár a Felhasználó, akár a Szolgáltató hibájából vagy mulasztásából adódóan – az írásbeli szerződés nem jön létre, úgy a Felek szolgáltatási jogviszonyára a Ptk., a Vksztv. valamint a Kormányrendelet vonatkozó előírásai a szerződés írásba foglalása nélkül is irányadóak.

Amennyiben a nem lakossági Felhasználó és a Szolgáltató között írásbeli közüzemi szolgáltatási szerződés nincs, a nem lakossági Felhasználó nem tartozik a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény hatálya alá, az ÉTV Kft. által nyújtott szolgáltatás nem minősül közműves ivóvíz és/vagy csatornaszolgáltatási tevékenységnek, így arra az ÉTV Kft. nem a hatályos jogszabályok alapján megállapított hatósági díjat, hanem egy, a teljes költségre épülő vállalkozási díjat számláz a nem lakossági Felhasználó felé. A nyújtott vállalkozási jellegű ivóvíz és/vagy csatorna-szolgáltatási tevékenység díjának meg nem fizetése, a fent nevezett jogszabályokban előírt – a közműves szolgáltatásra vonatkozó – feltételek figyelmen kívül hagyásával a szolgáltatás megszüntetéséhez vezet.

A Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok alapján köteles a Felhasználóval történő írásbeli közüzemi szolgáltatási szerződés megkötésére.

A Szolgáltató csak abban az esetben mentesül a szerződés megkötésének kötelezettsége alól, ha a Felhasználó a bekötéshez, vagy a használatbavételhez szükséges Szolgáltatói hozzájárulás megadásához megkívánt jogszabályi előfeltételeknek és a bekötés megvalósításához előírt műszaki követelményeknek nem tesz eleget.

Ha a Szolgáltató a szerződés írásba foglalása előtt is szolgáltat, a szerződés megkötését maga kezdeményezi. A szerződésben a szerződési ajánlat megküldésének időpontjában teljesített szolgáltatástól csak mindkét fél egyetértése esetén lehet eltérni. A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a Szolgáltató és a lakossági Felhasználó között a közüzemi szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

#### **3.bb) A közüzemi szerződés hatálya**

A közüzemi szolgáltatási szerződés a Szolgáltató és a Felhasználó aláírásával lép hatályba, és határozatlan időre szól.

A szolgáltatás megkezdésének időpontja: ivóvíz-szolgáltatást biztosító új bekötés esetén a szolgáltatás igénybevételének első napja, szennyvíz-elvezetés esetén az előrekötés időpontja, amennyiben a használatbavételi hozzájárulás kérelemben az ivóvíz-szolgáltatás vagy csatornahasználat megkezdéséről más időpontot nem jelöltek meg. Felhasználó-váltás esetén (a szolgáltatás folyamatosága mellett) a birtokbaadási jegyzőkönyvön rögzített időpont.

Az Üzletszabályzat hatálya a szolgáltatás igénybevételétől kezdődően kiterjed a Szolgáltató és a Felhasználó jogviszonyára.

Abban az esetben, ha közműves szennyvízelvezetésre és -tisztításra irányuló igény a Szennyezőanyag listában (a 220/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében) meghatározott anyagokat felhasználó üzem részéről merül fel, a nem lakossági Felhasználó és a Szolgáltató között megkötött közüzemi szerződés az illetékes vízügyi hatóság jóváhagyásával válik érvényessé.

Az illetékes vízügyi hatóság jóváhagyását a Felhasználónak kell beszereznie.

Új üzem esetén a szennyvíz törzshálózatba az ingatlan csak akkor kapcsolható be, ha azzal egyidejűleg a szennyvíz előtisztításához szükséges berendezés üzembe helyezhető, és annak a vízjogi üzemeltetési engedélyezésére irányuló eljárás megindult vagy jogerősen lezárult.

A szennyvízelvezető mű káros szennyezése esetén - megfelelő szennyvíz előtisztító berendezés hiányában, vagy szakszerűtlen üzemeltetése miatt - a hatóság a bebocsátót a szennyvíz előzetes tisztításához szükséges berendezés létesítésére, korszerűsítésére vagy a meglévő berendezés megfelelő üzemeltetésére kötelezi.

### 3. C) A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

#### 3.ca) A víziközmű-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás minőségi paramétereit, folyamatossága

A víziközművek üzemeltetésének követelményeit a 21/2002. (IV.25.) KöViM rendelet szabályozza. A víziközművek üzemeltetését szolgáló berendezések, műszerek folyamatos működéséről és fenntartásáról a Szolgáltató köteles gondoskodni.

##### 1. A szolgáltatott ivóvíz minősége

A szolgáltatott ivóvíz minőségét az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X.25.) Kormányrendelet határozza meg. A Szolgáltató akkor felel meg a vízminőségi elvárásoknak, ha a vonatkozó jogszabály által meghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti.

A Felhasználók a szolgáltatott ivóvíz kémiai, bakteriológiai, biológiai jellemzőinek éves átlag, minimum és maximum értékeit településenként a Szolgáltató honlapján [www.erdvizmuvek.hu](http://www.erdvizmuvek.hu) oldalon folyamatosan megtekinthetik.

A Szolgáltató rendelkezik Ivóvíz-biztonsági tervvel, melyet az Országos Tisztifőorvosi Hivatal KEF-10407-5/2012. számon hagyott jóvá.

A Szolgáltató az ivóvíz bekötővezetéknek a Felhasználó felőli végpontjáig felelős az ivóvízhálózatért és a szolgáltatásért. Az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X. 25.) Korm. rendelet alapján a Szolgáltatónak a szolgáltatási ponton túl mérésekkel és tájékoztatásokkal kell biztosítania, hogy a vízminőségi követelmények teljesülhessenek ott is, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékbeli ivóvíz fogyasztása lehetséges (fogyasztási hely). A két pont – fogyasztásmérő és a fogyasztási hely (kifolyócsap) – közötti vezeték szakasz a Felhasználó tulajdona és az ő felelőssége annak karbantartása.

A Felhasználó köteles ezen a szakaszon a vonatkozó épületgépészeti szabványoknak és előírásoknak megfelelő kialakítással és üzemeltetéssel lehetővé tenni az ivóvíz biztonságának megőrzését. Különösen kiemelt figyelemmel köteles eljárni, amennyiben a saját tulajdonú belső hálózatról elkülönült Felhasználók részére is biztosít vízatadást. Amennyiben a Szolgáltató a fogyasztási helyen (kifolyócsap) vízminőségi, vízbiztonsági nem megfelelést (kifogást) tapasztal, úgy kontroll mintával meg kell győződnie, hogy a Szolgáltató, vagy a Felhasználó hálózata okozhatta a nem megfelelést. Amennyiben a Szolgáltató hálózata okozta a nem megfelelést, úgy a belső szabályozási rendszere alapján kell kezelni a nem megfelelést. Ha a Felhasználó belső hálózata okozta a nem megfelelést, akkor erről a Felhasználót írásban tájékoztatni kell.

##### 2. A Szolgáltatás folyamatossága

A Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége a közműves ivóvízellátás esetében, legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett, a szolgáltatási pontig áll fenn, közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a szennyvíz-befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn. Az ettől eltérő szolgáltatást (műszaki indokok, vagy a Felhasználó igénye miatt) a közüzemi szolgáltatási szerződés, illetőleg a kapcsolódó dokumentumok rögzítik.

A Szolgáltatás folyamatossága érdekében a Szolgáltató gondoskodik olyan szervezett munkarendről, ügyeleti, készenléti szolgálatról, amely a hiba felmerülése esetén azonnal be tud avatkozni a nagyobb károk elhárítása és a szolgáltatás helyreállítása érdekében.

A víziközművek működésében keletkezett hibák elhárítása során, illetve a karbantartási, javítási vagy átépítési munkák alatt a szennyvíz továbbvezetéséről folyamatosan gondoskodni kell.

### **3.cb) Elszámolás, elszámolási időszakok, mérőeszközök leolvasása, a Felhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai, elszámolás mérőeszköz hiányában**

#### **1. A Szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere**

A víziközmű-szolgáltatás díja alapidíjból és fogyasztással arányos díjból álló kéttényezős díjként kerül megállapításra. A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által jóváhagyott és a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter által rendeletben meghatározott - a Szolgáltató működési területén ivóvíz szolgáltatásért, valamint szennyvízelvezetésért és -tisztításért - fizetendő mindenkor hatályos szolgáltatási díjak a Szolgáltató honlapján található meg ([www.erdivizmuvek.hu](http://www.erdivizmuvek.hu)).

**Az alapidíj** összegének meghatározásakor a fogyasztásmérő berendezések átfolyási átmérője szerint különbséget kell tenni. Az alapidíjat az a Felhasználó köteles megfizetni, aki a tárgyhoz első napján az adott felhasználási helyen a Szolgáltatóval közüzemi jogviszonyban áll. Az alapidíj elkülönített felhasználói helyenként fizetendő.

Amennyiben az elkülönített vízhasználó rendelkezik mellékvízmérővel, úgy az általa használt legnagyobb átfolyási átmérőjű mellékvízmérőre vonatkozóan, az azzal azonos átmérőjű bekötési vízmérőre alkalmazott alapidíj figyelembe vételével kell megállapítani az alapidíjat.

Amennyiben az elkülönített vízhasználó nem rendelkezik mellékvízmérővel, úgy az NÁ 13 átfolyási átmérőre vonatkozóan, az azzal azonos átmérőjű bekötési vízmérőre alkalmazott alapidíj figyelembe vételével kell megállapítani az alapidíjat.

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

Az a Felhasználó, aki a felhasználási helyen a vizet nem, vagy nem csak közműves vízellátáshoz csatlakozva, hanem saját vízműből (pl.: ásott vagy fúrt kút) vagy más vezetékes megoldással (pl. csapadékvíz gyűjtő tartályból) szerzi be, vagy az ivóvíz-szolgáltatás a felhasználási helyen korlátozva van, a szennyvízelvezetés és -tisztítás szolgáltatás rendelkezésre állásának díját, tehát az alapidíjat köteles megfizetni.

Nem állapít meg szennyvíz-alapidíjat a Szolgáltató azokra a vízmérőkre, amelyek kizárólagosan tűzvíz ellátására állnak rendelkezésre és a Felhasználó az ennek megfelelő besorolást a Szolgáltatónál írásban kezdeményezte.

**A fogyasztással arányos díj** megfizetésének alapja a hiteles fogyasztásmérőn mért és a Szolgáltató által rögzített mérési eredmény, annak hiányában átalánnyal, arányosítással, átlagszámítással vagy műszaki számítással megállapított mennyiség.

Locsolási célú mellékvízmérőn mért vízmennyiség alapján számlázandó csatornaszolgáltatási díjat a Szolgáltató a locsolómérőhöz tartozó bekötési vízmérőn vagy mellékmérőn mért fogyasztás csatornamennyiségéből, mint locsolási célú kedvezményt jóváírja. Ebben az esetben a Felhasználó más csatornadíj kedvezményre nem jogosult.

**Lakossági díjszabásban** kizárólag természetes személy felhasználók részesülhetnek az alábbi kivétellel. A tényleges felhasználási adatok ismeretében a Szolgáltató lakossági díjat alkalmaz:

- a) a távhő-szolgáltatónak lakossági használati melegvíz előállítására céljából szolgáltatott ivóvíz esetében,
- b) lakásbérlet tényleges víziközmű-szolgáltatás igénybevételét a bérlakás üzemeltetését végző gazdálkodó szervezettel szemben.

A felhasználás jellegét a szerződést kötő gazdálkodó szervezetnek az ott életvitelszerűen élő személlyel kötött bérleti szerződéssel, szíveségi használati szerződéssel, vagy egyéb okirattal kell igazolnia.

Amennyiben egy felhasználási helyen lakossági és nem lakossági díjszabás szerinti fogyasztás is történik, a fogyasztások mennyiségét külön vízmérővel kell mérni, a Szolgáltató a díjat eszerint állapítja meg. Elkülönítés hiányában a teljes fogyasztás számlázása nem lakossági díjszabás alapján történik.

## 2. Elszámolás, elszámolási időszakok

A számlákra vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával a Szolgáltató Felhasználónként és felhasználási helyenként – külön kérésre összevontan – a víz- és/vagy szennyvízelvezetés, tisztítás díjairól **számlát állít ki**. A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető kiegyenlítettnek. Számla típusok:

### Részszámla

Pusztazámor, Sóskút, Remeteszőlős településeken az elszámolások közötti kéthónapos, Herceghalom település esetében egyhónapos számlázási ciklusokra készülő számla, melynek alapja:

- vagy a megelőző elszámolási időszak alapján megállapított átlagfogyasztás
- vagy a Felhasználó által kért átalány mennyiség (abban az esetben, amennyiben Szolgáltató tudomására jut, hogy amennyiben a tényfogyasztás jelentősen meghaladja a Felhasználó által kért átalány-fogyasztás mennyiségét, Szolgáltató jogosult egyoldalúan az átalány mennyiségét a tényleges fogyasztás mennyiségéhez igazítani és ez alapján számlázni)
- vagy a Szolgáltató által jelzett időpontban a Felhasználó által leolvasott és beküldött mérőállás. (Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató által jelzett időpontban nem tesz eleget vállalt mérőleolvasási és diktálási kötelezettségének, a Szolgáltató a részszámlát automatikusan a megelőző elszámolási időszak átlagfogyasztása alapján készíti el.)

Társasházak, lakóközösségek és egy fogyasztási helyhez tartozó több vízmérő esetén az összes mérőhöz kizárólagosan azonos számlázási mód választható. A leolvasási és számlázási módot alapvetően a bekötési főmérőre választott leolvasási és számlázási mód határozza meg.

### Számla, Elszámoló számla

A Szolgáltató nyilvántartásában szereplő Felhasználó részére a leolvasott mérőállás szerint készített számla, amely tartalmazza az adott elszámolási időszakban keletkezett részszámlák levonását is.

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató által jelzett időpontban nem biztosítja a fogyasztásmérő leolvasását, a Szolgáltató részszámlát állít ki a megelőző elszámolási időszak átlagfogyasztása alapján, egyben írásban hívja fel Szolgáltató a Felhasználó figyelmét az alkalmazandó következményekre.

### Módosító számla

A megelőző időszakokra vonatkozó módosító számlák, melyek típusai: helyesbítő számla, jóváíró számla, stornó számla.

### E-számla

A Szolgáltató alapesetben a Felhasználó részére nyomtatott, papír alapú számlát bocsát ki, amelyet a Felhasználó számlafogadási címére juttat el. Amennyiben a Felhasználó igényli – a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban lévő elektronikus számlakibocsátón (Díjnet) keresztül – a Szolgáltató a Felhasználó részére a jogszabályokban meghatározott elektronikus számlát bocsát ki. Az e-számla elektronikus formában kibocsátott hiteles számla, amelyen ugyanazok az adatok szerepelnek, mint a papír alapú számlán.

Szolgáltató lakossági Felhasználók részére **kéthavonta**, meghatározott felhasználói kör (jellemzően nem lakossági Felhasználók) részére **havonta** állít ki elszámoló vagy részszámlát. Herceghalom település esetében a lakossági Felhasználóknak havi rendszerességgel kerül számla kibocsátásra.

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy abban az esetben, ha az adott számla vagy részszámla összege nem éri el a bruttó 1000 Ft-ot, úgy számla, illetve részszámla nem kerül kiállításra és a Felhasználó által fizetendő összeg a következő számlában jelenik meg, amennyiben az így keletkező számla fizetendő végösszege már eléri a bruttó 1000 Ft-ot. Ez nem vonatkozik arra az esetre, amikor a Szolgáltató a felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén állít ki elszámoló számlát vagy végszámlát. A díj mellett az elvezetett szennyvíz mennyisége alapján a környezetterhelési díjról szóló 2003. évi LXXXIX. törvényben meghatározott szabályok szerint vízterhelési díj is fizetendő, amelyet a Szolgáltató a Felhasználónak a mindenkor fizetendő szennyvízről kiállított számlában számít fel és érvényesít. A vízterhelési díjat a Szolgáltató az állami költségvetésbe fizeti be.

A felhasználási helyen szolgáltatott vízmennyiséget hiteles vízmérő 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 Szolgáltatónak megfizetni, kivéve ha az elkülönített vízhasználatokat hitelesített vízmérőkkel mérik. Ez nem vonatkozik arra az esetre, ha a bekötési vízmérőben a bekötési vízmérő és a hitelesített mellékmérők közötti vezetékszakaszon meghibásodás miatt keletkezik különbözet.

A Szolgáltató a bekötési vízmérő és a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőkön mért fogyasztásról nyilvántartást vezet. A Szolgáltató a Felhasználó érdekkörébe tartozó elkülönített felhasználó rögzített fogyasztásáról a leolvasást (ennek hiányában becslést) követően kiállított számlán tájékoztatja a bekötési vízmérő felhasználóját. A számla tartalmazza a mellékvízmérőnkénti részletes kimutatást.

A szennyvízelvezetési helyről a szennyvízelvezető műbe kerülő szennyvíz mennyisége méréssel, mérés hiányában pedig az adott helyen fogyasztott vízmennyiség alapulvételével állapítható 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 díjelszámolás alapját képező mennyiségek megállapítása történhet:

- mérővel,
- átalánnyal,
- arányosítással,
- átlagszámítással,
- műszaki számítással.

Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál:

- a) az a szennyvízmennyiség, ami az illetékes vízügyi hatóság engedélye alapján üzemeltetett, saját célú szennyvízelhelyező műben nyert elhelyezést,
- b) az a szennyvízmennyiség, amelynek a közüzemi szennyvízhálózatba vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes vízügyi hatóság megtiltotta, és szakszerű, ártalommentes elhelyezését a felhasználó igazolta,
- c) az a vízmennyiség, amely a házi ivóvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott,
- d) az állami tulajdonú víziközmű igénybevételével összefüggő locsolási kedvezményről szóló miniszteri rendeletben meghatározott locsolási célú felhasználás, valamint
- e) a házi ivóvízhálózatra a víziközmű-szolgáltató és a fogyasztó írásbeli megállapodása alapján telepített locsolási vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat, ha a d) pont szerinti kedvezmény igénybevételére nem kerül sor.

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 Szolgáltató az árváltozásra a Felhasználók figyelmét az árváltozást megelőző számlán felhívja.

Amennyiben a Szolgáltató általi leolvasáskor a mért fogyasztás kevesebb, mint a már kiszámlázott átlag, a visszajáró összeg pénzügyi rendezése a következőképpen történik:

Ha a Felhasználó tartozással nem rendelkezik,

- a jóváírt összeg a következő esedékes számla összegébe kerül beszámításra, vagy
- a Felhasználó kérésére visszafizetésre kerül, ha a visszajáró és késedelmi kamattal növelt összeg az 1000 forintot meghaladja.

A visszatérítés jogalapját képező időszak kezdő dátuma átalánydíjas Felhasználók esetében az az időpont, amikor a kiszámlázott mérőállás eléri a tényleges mérőállást.

Amennyiben a Felhasználónak tartozása van, az elszámolási időszakra visszajáró összeg arra kerül elszámolásra.

A mellékvízmérőn mért fogyasztás számlázását követően a bekötési vízmérőn mért fogyasztásból levonásra kerülnek az elkülönített vízhasználatot mérő mellékmérők fogyasztásai, és a különbözet leszámlázásra kerül a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó felé.

Amennyiben valamelyik mellékmérőnek nincs leolvasott, illetve leadott fogyasztása, az előző év átlagfogyasztása alapján kiállított számla készül, az esetleg így keletkező eltérés a következő mellékmérő leolvasása alkalmával kiegyenlítődik.

### **3. Mérőeszközök leolvasása**

A Szolgáltató jogosult az ingatlanon lévő fogyasztásmérők leolvasására és ellenőrzésére, amelyet az érintett Felhasználó köteles lehetővé tenni.

Mérőállás rögzítésének módja: ✦ Szolgáltatói leolvasás ✦ Szolgáltatói távleolvasás ✦ Számított átlagfogyasztás alapján (átalány) ✦ Felhasználó által rögzített átlagfogyasztás alapján ✦ Felhasználó által automata telefonos mérőállás diktálás ✦ Felhasználó által SMS diktálás ✦ Felhasználó által elektronikus ügyfélszolgálaton történt diktálás ✦ Egyéb bediktálás (telefonon személyesen az ügyintézőnek, e-mail, postai levél, stb.)

Azon Felhasználók, akik a Szolgáltató évi egyszeri leolvasását választják, a későbbi jogviták elkerülése érdekében, elfogadják az általuk választott elszámolási módozat alábbi következményeit:

Az évi egyszeri, Szolgáltató által végzett leolvasás miatt év közben a Felhasználónak hangsúlyosan figyelnie és ellenőriznie kell a vízmérő és a házi bekötővezeték állapotát. Amennyiben év közben vízfolyás történik, és azt a Felhasználó az észleléstől számított 5 napon belül nem jelenti be, a Szolgáltató sem a vízdíjből, sem a szennyvízdíjből nem alkalmaz jóváírást, tekintettel arra, hogy a Szolgáltató által sem a megelőző 12 hónap átlagfogyasztása, sem annak változása nem ellenőrizhető.

Átalánydíjas számlázási módot választó lakossági Felhasználók esetén, a számlázás alapja a Szolgáltató és a Felhasználó között megkötött közüzemi szolgáltatási szerződésben megállapított átalánymennyiség, amely kéthavonta, Herceghalom esetén havonta kerül számlázásra.

Számított vagy rögzített átlagfogyasztás alapján történő részszámlázás esetén, amennyiben annak mennyisége nem igazodott a tényleges fogyasztási szokásokhoz, az elszámolás alkalmával kiugró fizetendő különbözet alakulhat ki, amelyre a Szolgáltató díjkezdvezményt nem biztosít. Ennek elkerülése érdekében Felhasználó - akár évente többször is - kérheti az átlagmennyiség módosítását.

#### **Szolgáltató általi leolvasás**

A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a Szolgáltató jogosult megállapítani azzal, hogy legalább évente egy alkalommal, a Felhasználó kérésére negyedévente – a Felhasználó értesítése mellett – köteles a fogyasztásmérő leolvasására.

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben rögzített rendszerességgel, lakossági Felhasználók esetében **kéthavonta** vagy **évi rendszerességgel**, meghatározott felhasználói kör esetében **havonta** olvassa a vízmérőt. A Felhasználó a leolvasás időpontjában külön értesítés nélkül is köteles a vízmérőhely szabad megközelítését és a vízmérő leolvasását biztosítani.

Évente egy alkalommal annak a Felhasználónak is, aki a vízmérőállást maga diktálja, vagy átalánydíjas fizetési módot választott, mindenképpen lehetővé kell tennie a Szolgáltató számára a leolvasást.

A Szolgáltató a mérő leolvasásának várható időpontját (legalább 5 napos időtartam megjelölésével) a számlán feltünteti.

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 megfelelősege esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére - azzal, hogy a leolvasásra legalább munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít -, a Szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére és a leolvasás legkésőbbi időpontjára. A leolvasás időpontja tekintetében a Szolgáltató és a Felhasználó köteles megegyezni.

Ha az előre feltüntetett leolvasási időpontot követő ismételt leolvasás is eredménytelen, a Szolgáltató az ivóvíz mennyiséget számítással, a leolvasás második megkísérlésének napját megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg, valamint 5 napos időtartam megjelölésével térítvényes levélben, vagy egyéb igazolható módon a Szolgáltató a Felhasználó figyelmét felhívja 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 értesítés tartalmazza a Szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is. Az értesítésnek legalább 8 nappal a megjelölt legkorábbi leolvasási időpont előtt a Felhasználó rendelkezésére kell állnia.

A Felhasználó köteles a szolgáltatóval, illetőleg a leolvasást végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani, annak tisztántartásáról, fagy elleni védelemről gondoskodni, továbbá a fogyasztásmérő rendellenes működéséről a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni.

Amennyiben az írásos értesítés ellenére a Felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a Szolgáltatót a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség, és a Szolgáltató vízfolyás esetén sem a vízdíjból, sem a szennyvízdíjből nem alkalmaz jóváírást.

A Szolgáltató által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a Felhasználót az általa választott és Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres leolvasás és bejelentés alól.

A leolvasás alkalmával észlelt, az azt megelőző 12 havi átlagfogyasztást 50 %-kal meghaladó fogyasztásról a Szolgáltató a Felhasználót a leolvasással egyidejűleg tájékoztatja. A tájékoztatás tényét a Felhasználó aláírásával igazolja.

Amennyiben a bekötési vízmérőt követően minden elkülönített felhasználói hely fogyasztását hiteles mellékmérő méri, és a bekötési vízmérőre kibocsátott számlában mérési különbség keletkezik, a Szolgáltató a fogyasztást minden esetben kiszámlázza a bekötési vízmérő szerinti Felhasználónak. A Szolgáltató az alábbi feltételek egyidejű teljesülése esetén – Felhasználó kérésére - figyelmen kívül hagyja a bekötési vízmérő szerinti fogyasztást:

- minden hitelesített vízmérővel ellátott elkülönített felhasználói helyen a fogyasztásmérők egyidejű leolvasása a Szolgáltató részére biztosított, a különbséget mutató számlák ez alapján készültek el,
- a fogyasztásmérők és a sértetlenségét biztosító plombák, illetve záruk sértetlenek, illetéktelen beavatkozás, mérőmanipuláció jelei nem láthatóak,

- egyszerű vizsgálattal megállapításra került, hogy a fogyasztásmérők működnek, nincsenek fordítva felszerelve, vízvételéskor a mérők fogyasztást jeleznek,
- minden elkülönített felhasználói hely érvényes mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik,
- vízfolyásra utaló jel, illetve annak korábbi helyreállítási munkálatainak nyoma a bekötési vízmérő és az elkülönített felhasználói helyek közötti vezetékszakaszon nem látható (minden felhasználói hely elzárt állapotában a bekötési mérő nem jelez fogyasztást), illetve a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó írásban tett nyilatkozata alapján meghibásodás korábban nem történt,
- vízfolyásra utaló jel, illetve annak korábbi – a Szolgáltatónak be nem jelentett - helyreállítási munkálatainak nyoma a fővízmérő és az elkülönített felhasználói helyek közötti vezetékszakaszon nem látható, a bekötési mérő szerinti felhasználó nyilatkozata alapján a Szolgáltatónak be nem jelentett meghibásodás nem történt,
- a felhasználó eleget tett a Kormányrendeletben, és jelen Üzletszabályzatban felsorolt karbantartási és a meghibásodásra vonatkozó bejelentési kötelezettségének.

#### Távleolvasás szabályai

A Szolgáltató távleolvasásra alkalmas vízmérő elhelyezését kezdeményezheti. A felszerelés és a működtetés költségeiről a Szolgáltató és a Felhasználó külön megállapodást köt.

Az adatforgalom biztosításához szükséges távleolvasásra alkalmas vízmérő felszereléséről és karbantartásáról a bekötési vízmérő tekintetében a Szolgáltató gondoskodik.

A felhasználási helyre felszerelt távleolvasásra alkalmas vízmérő, valamint az arra felszerelt feldolgozó és adatátviteli egység - együttesen a vízmérő részét képezik - állagának megőrzésére a bekötési vízmérővel kapcsolatos előírások az irányadók.

Amennyiben a szolgáltatás mennyiségének megállapítása távleolvasásra alkalmas vízmérővel, valamint az arra felszerelt feldolgozó és adatátviteli egységgel történik, úgy a távleolvasás érdekében a mérőhöz telepített eszköz azonosítóját is a mérőcsere-munkalapon rögzíteni szükséges.

#### **4. Felhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai**

A Felhasználónak lehetősége van arra, hogy a mérőállást bejelentse a Szolgáltatónak telefonon, elektronikus levél formájában vagy elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül. Azon Felhasználók, akik a diktálást választják, a számlán feltüntetett időpontok között jelenthetik be az aktuális mérőállásokat. Amennyiben a feltüntetett időpontban nem történik diktálás, akkor a Szolgáltató az előző elszámolási időszak 12 havi fogyasztásából számított átlagfogyasztás mennyisége alapján készíti el az esedékes részszámlát.

#### **5. Elszámolás mérőeszköz hiányában**

A Szolgáltató szolgáltatási területén valamennyi felhasználási hely fogyasztásmérővel ellátott. Amennyiben a felhasználási hely valamilyen oknál fogva fogyasztásmérővel nem rendelkezik az elfogyasztott ivóvíz, illetőleg csatornaszolgáltatás mennyiségét a 47/1999. (XII.28.) KHVM rendelet 3. számú melléklete alapján – a Felhasználónál kialakított vízvételi helyek előzetes felmérési adatait figyelembe véve – átalány alapján határozza meg a Szolgáltató. Az előzmény fogyasztási adatok becslésekor a Szolgáltató a KHVM rendelet által meghatározott adatokból indul ki.

Az átalány mértéke 40 liter/fő/naptól 180 liter/fő/napig terjed.

Jogszabályban meghatározott átalány mennyiségének hiányában, a Szolgáltató műszaki becslése alapján kerül sor az átalány mennyiségének megállapítására.

### 3.cc) Mérés, hibás mérés elszámolása, illetve eljárás a Felhasználó hibájából eredő leolvasás elmaradása esetén

#### 1. Mérés

A fogyasztás mérése hitelesített mérőeszközzel történik, amelynek fajtái: bekötési vízmérő, mellékmérő, ikermérő, locsolási célú mellékmérő, locsolási célú ikermérő, tűzivízmérő, szennyvízmenyiség mérő.

#### Bekötési vízmérő

A bekötési vízmérő a Szolgáltató tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, cseréjéről a Szolgáltató gondoskodik.

A Szolgáltató saját költségén gondoskodik a bekötési vízmérőnek a mérésügyi jogszabály szerinti időszakos hitelesítéséről, amelynek szabályait jelen Üzletszabályzat III/4. pontja tartalmazza. Felhasználó köteles a Szolgáltató erre irányuló tevékenységét eltűrni.

Bekötési vízmérő eltulajdonítása esetén az új vízmérő és a beszerelés összes költségét Felhasználó viseli.

Nem hivatkozhat a Szolgáltató a Felhasználónak a fogyasztásmérő állagmegóvásával kapcsolatos kötelezettsége megszegésére, a fogyasztásmérő leszerelését megakadályozó zár (plomba) vagy záró bélyeg sérülésére, ha a fogyasztásmérő nem a Felhasználó kizárólagos őrzetében van vagy annak felszerelése, Felhasználó részére történt átadása során a Szolgáltató nem az Üzletszabályzatban és a Kormányrendeletben foglaltak szerint járt el.

#### Mellékmérő

A mellékvízmérők a bekötési vízmérővel rendelkező ingatlan – általában társasház - lakásainak, elkülönített (egyedi) vízhasználatának mérésére, elszámolására szolgál. Ebben az esetben a Társasház lakásainak (albetéteinek) fogyasztásáról önálló számlát bocsát ki a Szolgáltató, az elfogyasztott vízmennyiséget a lakások mellékvízmérői külön-külön mérik. A mellékmérők elhelyezésének műszaki feltételeit jelen Üzletszabályzat III. fejezete tartalmazza.

Az elkülönített vízhasználó a mellékvízmérővel mért elkülönített vízhasználatra a Szolgáltatóval írásban **mellékszolgáltatási szerződést** köthet, amelyet az ÉTV Kft-nél az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója kezdeményezhet (igénybejelentés).

A mellékvízmérő a Felhasználó tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, cseréjéről, kárvesélyviseléséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségén a Felhasználónak kell gondoskodnia. A Felhasználó a felszerelt mellékmérőt Szolgáltatóval külön díjazás ellenében átveti és plombáltatja. Mellékmérőre vonatkozó Szolgáltatási Szerződés megkötése csak ebben az esetben lehetséges, valamint az alábbi feltételek teljesülése esetén:

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

A Felhasználónak saját költségén kell gondoskodnia a mellékvízmérőnek és a locsolási mellékmérőnek a mérésügyi jogszabály szerinti időszakos hitelesítéséről. Ennek elmulasztása

esetén Szolgáltató ezen mérőket nem tekinti hitelesnek, és a Felhasználó felé a számlázást kizárólag a bekötési vízmérő által mért mennyiség alapján teljesíti.

Felhasználó a mellékmérő-cseréről a Szolgáltató részére hiteles mérőcsere jegyzőkönyvet köteles küldeni a cserét követő 8 napon belül, amelyet a Szolgáltató csak akkor köteles elfogadni, ha a jegyzőkönyv megfelel a jelen Üzletszabályzat 3.ga) pontjában a jegyzőkönyvvel szemben támasztott alaki és tartalmi követelményeknek, továbbá tartalmazza a mérőcsere dátumát, a leszerelt mérő záró állását, a felszerelt mérő típusát, méretét, sorszámát induló állását, és hitelesítési évét. A Szolgáltató internetes honlapján ([www.erdivizmuvek.hu](http://www.erdivizmuvek.hu)) a cserejegyzőkönyvet szabadon letölthető formában biztosítja. Az ÉTV Kft. jelenlétének hiányában elvégzett mellékmérőcsere jegyzőkönyvet a bekötési vízmérő szerinti Felhasználónak is alá kell írnia.

Amennyiben a mellékmérő cseréjét nem az ÉTV Kft. végezte el, és a cserejegyzőkönyvben szereplő adatokat a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó aláírásával nem hitelesítette, a Szolgáltató a mellékvízmérőn mért fogyasztási adatok tekintetében csak a mérőcsere előtti legutolsó leolvasott, és a Szolgáltató műszaki átvételének, plombálásakor feljegyzett induló új mérő állásokat tudja figyelembe venni a számla kibocsátásakor.

A Szolgáltató a mellékvízmérő és/vagy a locsolási célú mellékvízmérő lecserélésének bejelentését követő 30 napon belül előírászerű kivitelezés esetén az új mérőt az üzembe helyezéskor plombazárral látja el.

#### **Locsolási célú fogyasztásmérők beépítése**

A Szolgáltató lehetőséget biztosít a Felhasználó költségére az ingatlanon belül locsolási célú mellék- vagy ikervízmérő beépítésére. A locsolási célú vízmérő esetében a mérőn átfolyt, locsolásra használt ivóvízmennyiség után nem kell csatornahasználati díjat fizetni, e mennyiség tekintetében a Szolgáltató szennyvízdíj kedvezményt számol el a kibocsátott számlában.

A locsolási mellékvízmérő a Felhasználó tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, cseréjéről, kárveszélyviseléséről saját költségén kell gondoskodnia. A Felhasználó a felszerelt mellékmérőt Szolgáltatóval külön díjazás ellenében átveti és plombáltatja. Mellékmérőre vonatkozó Szolgáltatási Szerződés kötése csak ebben az esetben lehetséges.

Amennyiben a locsolási mellékmérő beépítését, illetve cseréjét nem az ÉTV Kft. végezte el, a locsolási célú mellékvízmérőn mért vízfogyasztások szerinti szennyvízdíj jóváírás vonatkozásában csak a mérőcsere előtti legutolsó, és a csere utáni, a Szolgáltató műszaki átvételének, plombálásakor feljegyzett induló új mérő állást tudja figyelembe venni a Szolgáltató.

A locsolási célú ikervízmérő a Szolgáltató tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, cseréjéről a Szolgáltató gondoskodik. A locsolási célú ikermérő felszerelésének szabályaira a bekötési vízmérő létesítésének szabályai az irányadók.

A bekötési vízmérő szerinti Felhasználó locsolási célú elkülönített vízhasználatra a Szolgáltatóval írásban megállapodást köthet, melyet az ÉTV Kft.-nél az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója kezdeményezhet (igénybejelentés).

A locsolási célú vízhasználat mérése céljából a locsolási célú vízmérő lehet:

- ivóvíz-bekötővezetékre telepített locsolási bekötési vízmérő (kizárólag közterület locsolására), vagy
- ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő, illetve
- a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő.

Ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő vagy locsolási célú bekötési vízmérő esetében a mérő által mért ivóvízmennyiség vonatkozásban csatornaszolgáltatási díjat a Szolgáltató nem számít fel.

A vízmérőnek a házi vezetékhálózatba történő beépítéséhez a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges, melyben a Szolgáltató nyilatkozik a megvalósíthatóságról, ennek feltételei a következők:

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

A locsolási célú vízmérő vonatkozásában létrejött megállapodás együttes előfeltétele:

- locsolási célú vízhasználatra vonatkozó írásbeli igénybejelentés,
- az ÉTV Kft. (továbbá Érd, Diósd és Tárnok településeken az ÉTCS Kft.) előzetes hozzájárulása,
- a locsolási célú vízmérőnek az ivóvíz-hálózatba történő beépítéséhez a bekötési vízmérő szerinti felhasználó, valamint az ingatlan tulajdonosának hozzájárulása,
- a felhasználási hely vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése, és közüzemi szerződés megléte, amelyhez a locsolási célú vízhasználat csatlakozni kíván,
- a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek lejárt határidejű számlatartozása a ÉTV Kft. (továbbá Érd, Diósd és Tárnok településeken az ÉTCS Kft.) felé nem lehet.

### **Szennyvízhálózatot egyéb vízforrásból terhelő Felhasználók**

Az a Felhasználó, aki az ingatlanon keletkezett szennyvizet a szennyvízelvezető műbe mérés nélkül vezeti és a vizet nem, vagy nem csak közműves vízellátáshoz csatlakozva, hanem saját vízműből (pl.: ásott vagy fűrt kút) vagy más vezetékes megoldással (pl. csapadékvíz gyűjtő tartályból) szerzi be, köteles a beszerzett valamennyi vízmennyiség mérésére hiteles vízmérőt működtetni, a mért mennyiségekről a Szolgáltatót tájékoztatni. A mért mennyiséget a Szolgáltató jogosult ellenőrizni.

A nem víziközműből származó víz felhasználásából keletkezett szennyvizet mérő közműves szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a Felhasználónak saját költségén kell gondoskodnia. A kalibrálás gyakoriságát a felek a közüzemi szerződésben határozzák meg.

A szennyvíz mennyiségének mérésére csak olyan mérőeszköz alkalmazható, amely megfelel a Kormányrendeletben foglaltaknak, és amelyhez a Szolgáltató előzetesen hozzájárult. A méréssel történő szennyvízszolgáltatás elszámolásának feltételeit a közüzemi szerződésben rögzíteni kell.

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

### **Szennyvízmennyiség-mérő felszerelése**

A közműhálózatba bevezetett szennyvízmennyiség meghatározására szolgáló, a Felhasználó tulajdonát képező szennyvízmennyiség-mérő nyilvántartásba vételét a III. fejezetben leírtak figyelembe vételével a jogszabályban meghatározott tervek csatolásával lehet igényelni. Szolgáltató a szennyvízmennyiség-mérőt és tartozékait Felhasználó költségén plombálja.

A szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a Felhasználónak kell gondoskodnia

Felhasználó vállalja a felszerelést követő első 3 évben az évenkénti, azt követően a kétévente történő kiszereles nélküli, helyszíni kalibrációs eljárás lefolytatását, a jegyzőkönyv Szolgáltató részére történő megküldését. A kalibráció kezdetéről és várható időtartamáról 8 nappal korábban hivatalosan értesíti a Felhasználó a Szolgáltatót. A kalibrációs költségek a Szolgáltatóra nem háríthatók át.

Felhasználó – Szolgáltató ez irányú igénye esetén - biztosítja a Szolgáltató által végzendő ellenőrző kalibrálás lehetőségét. Amennyiben az ellenőrző kalibrálás a mérőeszköz, mint szennyvízmennyiség-mérő hibáját, mérési pontatlanságát állapítja meg, úgy az ellenőrző kalibrálás költségei a Felhasználót terhelik, ellenkező esetben az ellenőrző kalibrálás költségeit a Szolgáltató állja.

A szennyvízmennyiség-mérő abban az esetben alkalmas a rajta átfolyó szennyvíz hiteles mérésére, amennyiben a szennyvízmennyiség-mérőt működtető feszültség meglétének érzékelésére és a feszültséghiányos időszak(ok) időpontjának és hosszának tárolására és kiolvasására alkalmas regisztráló egység kerül felszerelésre.

ÉTV Kft. a következő feltételekkel fogadja el a szennyvízmennyiség-mérő által mért mennyiséget a számlázás alapjául.

- Számlázás alapjául csak hitelesített (kalibrált) mérőből származó adat szolgálhat.
- A szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, hitelesítéséről (kalibrálásáról) a Felhasználónak kell gondoskodnia.
- A Felhasználó lehetővé teszi ÉTV Kft. szakemberei számára a szennyvízmennyiség-mérő és a megtápláló feszültség meglétét regisztráló berendezés rendszeres (havi) leolvasását, valamint a rendszer működőképességének bármely időpontban történő ellenőrzését.
- A szennyvízmennyiség-mérőt megtápláló feszültség folyamatos megléte esetén ÉTV Kft. a szennyvízmennyiség mérő által mért mennyiség alapján készít számlát.
- Amennyiben a szennyvízmennyiség-mérő érvényes hitelesítéssel (kalibrálással) nem rendelkezik, ÉTV Kft. a vízfogyasztás-mérő alapján számlázza a szennyvizet.
- ÉTV Kft. a vízfogyasztás alapján számlázza a szennyvizet, ha a szennyvízmennyiség-mérő nyilvánvalóan nem alkalmas vagy nem képes a rajta átfolyó szennyvíz hiteles mérésére (pl.: nem kap feszültséget, a szivattyúk üzemelése esetén nem mutat átfolyást vagy irreális nagyságú átfolyást mutat),
- Rövid időre történő mérés kiesés (áramszünet), vagy előre bejelentett 2 napot meg nem haladó karbantartás, javítás idejére Szolgáltató az előző 12 hónap átlagfogyasztása alapján számlázza a szennyvizet.
- A mérő- és regisztráló egységet megfelelő szerkezettel leplombálhatóvá kell tenni, melyet a Szolgáltató végez Felhasználó költségére.

#### **Ideiglenes vízmérők felszerelése és beruházási célú bekötési vízmérők létesítése**

Felhasználó az időszakos vízszolgáltatás igénybevételére az ideiglenes bekötés kiépítését és az ideiglenes bekötési vízmérő felszerelését írásban kérelmezheti a Szolgáltatótól. A Szolgáltató által megjelölt ideiglenes bekötés kivitelezési és az ideiglenes bekötési vízmérő felszerelési költségének, valamint a Felhasználó által bejelentett időre kalkulált fogyasztási díj 50 (%) százalékának előlegezésével közüzemi szolgáltatási szerződést kell kötni. Szolgáltató folyamatosan ellenőrzi a vízfelhasználás mennyiségét, és amennyiben az előre kalkulált mennyiséget aránytalanul alacsonynak ítéli meg, az előre kalkulált mennyiséget egyoldalúan módosítja, melynek alapján az előleg-különbözetet kiszámlázza.

A Szolgáltató megtagadhatja az ideiglenes bekötés kiépítését, amennyiben a Felhasználó díjhátralékkal rendelkezik, illetve ha az ingatlanra a végleges bekötés is kivitelezhető, vagy az ideiglenes bekötés műszakilag az adott határidőn belül biztonságosan nem megoldható.

Az ideiglenes bekötés időtartama 12 hónapnál nem lehet hosszabb.

Végleges bekötés létesítését és használatbavételi engedély kiadását Szolgáltató kizárólag akkor engedélyezi, amennyiben az ideiglenes bekötés Felhasználó költségén megszüntetésre, és az elfogyasztott vízmennyiség díja teljes egészében megtérítésre került.

Az ideiglenes és beruházási célú bekötési vízmérők esetében az ezen a vízmérőn keresztül nyújtott szolgáltatásra nem vonatkoznak jelen Üzletszabályzat 3.ca) 1. és 7.1 pontjai. Amennyiben ehhez szennyvízelvezetési szolgáltatás is kapcsolódik, Szolgáltató a vízfelhasználás és/vagy a szennyvízbeocsátás jellegétől függően egyéb műszaki elvárásokat támaszthat.

## 2. Hibás mérés elszámolása

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

A hibás mérés időtartama:

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

Ha a hibás mérés ténye kétséget kizáróan megállapítást nyert, 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. Az előzmény fogyasztási adatok becslésekor a Szolgáltató a KHVM rendelet által meghatározott adatokból indul ki.

Az átlagfogyasztás helyett a hibás mérést megelőző 12 hónapon belüli utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztását is figyelembe veheti a Szolgáltató, ha az a Felhasználó számára kedvezőbb.

## 3. Eljárás a Felhasználó hibájából eredő szolgáltatói leolvasás elmaradása esetén

Azon Felhasználók esetében, akik az évi egyszeri, előre jelzett időszakban a Szolgáltató leolvasó munkatársának többszöri megkeresése ellenére sem tudja a vízmérőt leolvasni (ilyen eset például, ha a Felhasználó a fogyasztásmérőt nem engedi leolvasni, a fogyasztásmérő számlapja nem látható módon van beállítva vagy annak beépítése, tisztántartása akadályozza a mérőolvasást), az éves elszámoló számlát Szolgáltató nem tudja kiállítani. Ez esetben a Szolgáltató továbbra is részszámlát állít ki (a leolvasás második megkísérlésének napját követően, az utolsó leolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve), és azzal párhuzamosan felszólító levelet küld a közüzemi szerződéses kötelezettség teljesítésére. Ennek elmaradása akár a szolgáltatás korlátozását is maga után vonhatja.

Amennyiben a Szolgáltató általi leolvasás megvalósul, a tényleges leolvasási adatok alapján a Szolgáltató elszámoló számlát állít ki.

### 3.cd) A megelőző évi átlagfogyasztást meghaladó eltérés mértékére vonatkozó arány

Ha a havi/kéthavi/éves leolvasás alkalmával meghibásodás tapasztalható, akár szemmel láthatóan, akár a kiugró fogyasztás által, akkor azt a Szolgáltató leolvasó munkatársa azonnal jelzi a Felhasználónak szóban és írásban, amelyet a Felhasználó köteles aláírásával elismerni. Ha a szolgáltatási pont után van a meghibásodás, akkor a Felhasználó köteles azonnal intézkedni a hiba kijavításáról. A Szolgáltató akkor tekinti a fogyasztást az átlagos fogyasztástól eltérő fogyasztásnak, ha az azt megelőző 12 havi átlagfogyasztás egy napra vetített mértékének 50 %-át meghaladja.

### 3.ce) Fizetési módok és határidők

A Felhasználó a Szolgáltatási szerződésben megjelölt módon vállalja a számla kiegyenlítését oly módon, hogy a számla ellenértéke a számlán feltüntetett fizetési határidő napjáig a Szolgáltató pénztárában vagy banki folyószámláján jóváírásra kerüljön (összhangban a pénzforgalom lebonyolításáról szóló hatályos jogszabály vonatkozó rendelkezéseivel). Ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató a késedelem napjaira a mindenkor érvényes jogszabályokban meghatározott mértékű késedelmi kamat felszámítására jogosult.



### Fizetési kedvezmény

Ha valamilyen okból a Felhasználónak a korábbi időszakokhoz képest magasabb végösszegű számla kerül kiküldésre, akkor a tartozás rendezése érdekében a Felhasználó részletfizetési kérelemmel fordulhat Szolgáltató Ügyfélszolgálatához, mely kérelemről a Szolgáltató egyedi mérlegelés alapján dönt és írásban értesíti a Felhasználót.

Amennyiben Szolgáltató a részletfizetési kérelmet jóváhagyja, akkor a felek között erre vonatkozóan írásbeli részletfizetési megállapodás készül. A megállapodás a mindkét fél által történő aláírást, a Szolgáltató példányának nyilvántartásaiba történő visszaérkezését követően lép érvénybe.

Amennyiben a részletfizetési kedvezmény hatálya alatt a Felhasználó bármely részlet határidőre történő befizetését elmulasztja, a fennmaradó tartozás azonnali egy összegben esedékessé válik a költségekkel és késedelmi kamatokkal együtt, illetve a Felhasználó újabb részletfizetési kérelme automatikusan elutasításra kerül. Felhasználónak a részletek fizetése mellett a mindenkor esedékes számlákat is ki kell egyenlítenie.

## **1. Fizetési módok**

### **Pénztári befizetés**

Ha a Felhasználó a számlát a Szolgáltató pénztárában kívánja kiegyenlíteni, akkor a pénztáros a készpénz átvételét köteles pénztárbevételi bizonylat kiállításával igazolni. A számla kiegyenlítése a pénztárban bankkártyás fizetéssel is megvalósítható.

### **Készpénzáttutalási-megbízás (postai csekk)**

A Felhasználó a számla ellenértékét kiegyenlítheti postán történő befizetéssel, a számlához mellékelt Készpénzáttutalási-megbízás felhasználásával.

### **Pénzintézeti folyószámláról történő átutalás**

A Felhasználó választhatja fizetési módként a folyószámláról történő egyéni átutalást.

### **Csoportos beszedési megbízás**

Csoportos beszedési megbízás esetén a Felhasználó egyszerre szerződik az ÉTV Kft-vel, és számlavezető bankjával: a Felhasználó egyrészt meghatalmazza az ÉTV Kft-t, hogy bankszámlájáról leemelje az éppen esedékes víz és/vagy csatornadíj számla összegét, ugyanakkor engedélyt ad számlavezető bankjának, hogy ezt az ÉTV Kft. részére lehetővé tegye.

Az ÉTV Kft. az aktuálisan esedékes összeget a Felhasználó folyószámláján a fizetési határidő napján terheli.

### **Egyéb elektronikus számlafizetési formák**

A mobiltelefonba beépített kamera segítségével – a számlalevélen található, a fizetendő tétel kifizetéséhez szükséges összes adatot tartalmazó – ún. QR-kódot lefényképezve azonnali fizetés kezdeményezhető (amennyiben a fizető rendelkezik internetes fizetésre alkalmas bankkártyával). Az ún. iCsekk alkalmazással történő tranzakció bankkártyás vásárlásnak minősül. E-számla szolgáltatással rendelkező Felhasználók a [dijnet.hu](http://dijnet.hu) felületen bankkártyás fizetésnek minősülő fizetéssel is kiegyenlíthetik számlájukat.

## **2. Fizetési határidő**

A számla fizetési határideje a számla kiállításának dátumától számított **15 nap**.

## **3. Számla kifogásolása**

A Felhasználó a számla kézhezvételétől számított **15 napon belül** kifogással élhet a Szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségére nincsen halasztó hatálya, kivéve ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának kétszeresét meghaladja. A

halasztó hatály a kifogás benyújtására nyitva álló 15 napos, majd a kivizsgálásra nyitva álló 15 napos (de maximálisan a vizsgálat eredményének közléséig) időtartamra érvényesül. Ezen határidő leteltét követően a fizetés elmaradása késedelmes fizetésnek minősül, és a Szolgáltató jogosult a jelen Üzletszabályzat 3.gd) 2. pontjában foglaltak alkalmazására.

A Felhasználó visszatérítési igény benyújtása esetén köteles nyilatkozni arról, hogy a visszatérítést milyen módon kívánja. A Szolgáltató saját hatáskörben megvizsgálja az igényt, és 15 napon belül tájékoztatja álláspontjáról a Felhasználót.

Jogos számlareklamáció esetén a Szolgáltató köteles a kiszámlázott és a számlájára beérkezett összegről a reklamáció alapján elismert összeget a reklamáció elbírálásától számított 15 napon belül a visszafizetés napjáig terjedő időszakra járó törvényes késedelmi kamatokkal együtt a Felhasználónak visszatéríteni, amennyiben a visszajáró és késedelmi kamatokkal növelt összeg az 1.000 Ft-ot meghaladja.

Abban az esetben, ha a számla módosítása a Felhasználónak felróható okból történik, Szolgáltató a számlakorrektciót kizárólag ügyviteli díj ellenében végzi el. Ennek mértéke a Szolgáltató honlapján tekinthető meg.

A Szolgáltatónak felróható 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.

#### 4. Számlák és egyéb szolgáltatói iratok Felhasználónak való kézbesítése

A Szolgáltató az iratokat

- postai úton, vagy
- személyesen, vagy
- elektronikus dokumentum formájában, illetve távközlési eszköz útján, vagy
- kézbesítési meghatalmazott útján, vagy
- az ÉTV Kft-vel munkaviszonyban álló kézbesítője útján

kézbesíti a Felhasználónak.

A Szolgáltató gondoskodik a számla Felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon, hogy a számla kiegyenlítésére a Felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap álljon rendelkezésére. A számla késedelmes kézhez vétele azonban nem mentesíti a Felhasználót a fizetési kötelezettsége alól.

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltatóhoz teljes bizonyító erejű magánokiratba (két tanú aláírásával ellátott, vagy ügyvéd által ellenjegyzett) vagy közokiratba foglalt és a meghatalmazott által az okiraton aláírásával elfogadott meghatalmazást (*kézbesítési meghatalmazás*) nyújtott be, az abban név szerint megnevezett meghatalmazottnak köteles a Szolgáltató kézbesíteni a számláit és egyéb Felhasználónak szánt iratait (együttesen: *Irat*).

Ha az Iratot azért nem lehet kézbesíteni, mert a címzett Felhasználó a bejelentett értesítési címen ismeretlen, vagy onnan ismeretlen helyre költözött anélkül, hogy új értesítési címet, vagy érvényes kézbesítési meghatalmazást adott volna meg a Szolgáltatónak, a Felhasználó viseli a megíúsult kézbesítéssel Szolgáltatónál felmerült összes költséget és kárt.

A postai úton megküldött iratokat a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (azaz a Szolgáltatóhoz nem kereste jelzéssel érkezett vissza), az iratot - az ellenkező bizonyításáig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni (*kézbesítési vélelem*).

### 3.cf) Házi ivóvíz- és szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának minimális elvárásai, a szennyvíz-törzshálózat használatával kapcsolatos elvárások

#### 1. Házi ivóvíz- és szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának minimális elvárásai

A Szolgáltató rendszeres, az Általános Szerződési Feltételekben rögzített időszakonként végzett mérőleolvasásától függetlenül a Fogyasztó köteles **minimum havonta egyszer** ellenőrizni a vízmérőhely, a vízmérő állapotát, a belső, saját tulajdonában lévő hálózat zártságát úgy, hogy minden vízvételési helyet elzár és megnézi, hogy a vízmérő fogyasztást jelező mutatója vízátfolyást jelez-e, továbbá a szükség szerinti karbantartásokat elvégezni.

Ennek elmaradásából eredően rejtett vízfolyás esetén ivóvíz és/vagy csatornadíj jóváírás a Szolgáltató által a hiba feltárását megelőzően végzett utolsó leolvasás időpontjáig, de életvitelszerűen lakott ingatlan esetében legfeljebb 30 napig, nem életvitelszerűen lakott ingatlan esetében 90 napig igényelhető. Az életvitelszerűséget a Szolgáltatási Szerződésben tett jelölés dönti el! Felhasználónak kötelessége megteríteni a Szolgáltatónak minden, nem a Szolgáltató szolgáltatási és felelősségi körébe tartozó bejelentésből és/vagy a Felhasználó kötelezettségeinek megszegéséből eredő vizsgálat és helyszíni kiszállás összes költségét.

**Idényfelhasználó** (nem életvitelszerűen lakott ingatlan esetében) köteles minden év november 1. (a tél beállta) előtt vízteleníteni (bekötési vízmérő előtti és utáni elzáró csap egyidejű elzárásával) és ellenőrizni, hogy a vízvételési helyek nyitott állapota mellett sem jut víz az ingatlanba. Az idényfelhasználó, amikor a tél elmúltával kinyitja az ivóvíz bekötővezetékét – szintén köteles ellenőrizni a zártságot.

Minden év november 1. előtt (a tél beállta előtt) minden Felhasználó köteles a vízmérő fagy **elleni védelméről** gondoskodni.

A Felhasználó köteles a meghibásodás észlelését a Szolgáltatónak haladéktalanul jelezni a mérőállás megadásával, a hiba elhárítását azonnal megkezdeni, a hiba helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítás tényét számlával igazolni a Szolgáltató részére.

Házi ivóvízhálózat meghibásodása esetén, amennyiben a hibára utaló jelet

- a Szolgáltató a mérő leolvasásakor, ellenőrzésekor vagy cseréje során észlelte, haladéktalanul köteles a Felhasználót szóban, majd 15 napon belül írásban tájékoztatni a tapasztalatról és a Felhasználó feladatairól,
- a Felhasználó a házi ivóvízhálózat rendszeres ellenőrzésekor észlelte, köteles a Szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni, illetve a hiba kijavítását azonnal megkezdeni.

A Szolgáltató a Felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül köteles a helyszíni ellenőrzést elvégezni.

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

Amennyiben a vizsgálat 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.

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

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

Amennyiben a vízmérő mérőszerkezetének, vagy a sértetlenséget biztosító plombák, záró bélyegek rongálása, illetve a Felhasználó egyéb felróható magatartása miatt a regisztrált víz mennyiségét nem lehet joghatással járó mérésnek tekinteni, az elszámolt víz mennyiségét a bekötési vízmérő térfogatarama alapján történő számítással kell megállapítani. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát.

Tekintettel arra, hogy a felhasználási helyen beszerelt bekötési-, illetve mellékvízmérő állandó lehetőséget biztosít a Felhasználónak a házi vízvezeték ellenőrzésére, amennyiben a tárgyi fogyasztási helyen bekötési vízmérő van felszerelve, **Felhasználó nem hivatkozhat** a nem ellenőrizhető, vagy nem karbantartható helyen történő rejtett meghibásodásra.

A Felhasználó felelős a fogyasztásmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk, plombák, záróelemek - távleolvasásra alkalmas vízmérő esetén az arra felszerelt feldolgozó és adatátviteli egység, valamint leszerelésüket megakadályozó záruk - sértetlen megőrzéséért és védelméért. A Felhasználónak felróható okból megrongálódott, vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá hitelesítésének költségeit köteles a Szolgáltatónak megtéríteni.

A 10 m<sup>3</sup>/nap (300 m<sup>3</sup>/hó) átlagfogyasztás feletti fogyasztású, nem lakossági Felhasználó köteles a fogyasztási adatokról naponta naplót, a csatlakozó és házi ivóvízhálózaton történt javításokról karbantartási naplót vezetni, illetve legalább havonta a Szolgáltató részére a leolvasási adatokat megküldeni, vagy a leolvasás alkalmával a leolvasást végző részére bemutatni.

Felhasználó köteles a megelőző 12 havi átlagfogyasztásától indokolatlan mértékben eltérő fogyasztás okát vizsgálni és a magas fogyasztás tényét a Szolgáltatónak bejelenteni.

Az ellenőrzési és karbantartási kötelezettség megvalósulásának bizonyítása a Felhasználót terheli.

A Felhasználó vagy képviselője köteles a fogyasztásmérő leolvasását, az ellenőrzést végző, a vízmérő cseréjét szerelését, a szolgáltatói bekötővezetékek (víz, szennyvíz) karbantartását, javítását végző személyeknek biztosítani az ingatlanra való bejutás lehetőségét, a fogyasztásmérőhöz, bekötővezetékhez való hozzáférést, a fogyasztásmérő elhelyezésére szolgáló akna, helyiség tisztántartását, a fagy okozta meghibásodás elleni védelmet, továbbá a fogyasztásmérő rendellenes működéséről a víziközmű-szolgáltatót haladéktalanul értesíteni.

A Felhasználó a szükséges munkálatokat nem akadályozhatja. A Szolgáltató akadályoztatás esetén az ellenőrzés megvalósításához hatóság segítségét kérheti.

## 2. A szennyvíz-törzshálózat használatával kapcsolatos elvárások

A Felhasználó a házi szennyvízhálózat építési követelményeknek megfelelő kialakítására, üzemképes állapotának fenntartására köteles.

A gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózatot üzemeltető Szolgáltató az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlapszintje feletti szifonszinttel rendelkező lefolyókba jutó szennyvíz, károkozás nélküli elvezetését biztosítja. A fedlapszint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a Felhasználó az ingatlan elöntés elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem beépítésével köteles biztosítani.

Szolgáltató a szolgáltatási területén kizárólag elválasztott rendszerű szennyvízcsatorna-hálózatot üzemeltet. Ennek megfelelően a szennyvízcsatornába **kizárólag szennyvíz bocsátható be**, csapadékvíz bevezetése nem engedélyezett. Amennyiben a hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, a Szolgáltató a jogellenes állapotot megszüntető kétszeri felszólítás után jogosult a Kormányrendelet 6. melléklet szerint számított bevezetett csapadékvíz-mennyiség után kétszeres mértékű díjat kiszámlázni a bekötött ingatlan tulajdonosának.

A szennyvízelvezető törzshálózatba csak a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló 220/2004. (VII.21.) Kormányrendelet vagy hatóság határozatában meghatározott minőségű szennyvíz, illetve szennyezőanyag vezethető be, amely a Szolgáltató munkavállalóinak testi épségét, egészségét nem veszélyezteti, továbbá a szennyvízelvezető és -tisztító mű állagát nem károsítja, és

a berendezései rendeltetésszerű működését nem akadályozza, valamint a szennyvízelvezető és – tisztítóműből kibocsátva környezetkárosodást nem okoz.

Amennyiben a keletkező szennyvíz minősége nem felel meg az előírásoknak, úgy annak előtisztításáról gondoskodni szükséges. A tervezett szennyvíz-előtisztító (előkezelő) berendezés megvalósítása vízjogi engedély-köteles.

A szennyvízelvezető mű káros szennyezése esetén - megfelelő szennyvíz előtisztító berendezés hiányában, vagy szakszerűtlen üzemeltetése miatt - a hatóság a bebocsátót a szennyvíz előzetes tisztításához szükséges berendezés létesítésére, korszerűsítésére vagy a meglévő berendezés megfelelő üzemeltetésére kötelezi.

Szolgáltató a szennyvízelvezető műbe bebocsátott szennyvíz minőségét esetenként vagy folyamatosan megvizsgálja. A bebocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzésére nem lakossági Felhasználó esetén előzetes értesítés nélkül is sor kerülhet. Az ellenőrzés végrehajtását a Felhasználó köteles elősegíteni.

Jogszabály szerint önellenőrzésre kötelezett Felhasználók önellenőrzési tervüket minden év október 1-jéig kötelesek a hatóság és a Szolgáltató részére megküldeni. A Szolgáltató az önellenőrzési tervre 30 napon belül észrevételt tehet, amelyet a bebocsátónak és a hatóságnak egyidejűleg köteles eljuttatni. Az elfogadott önellenőrzési tervben meghatározott vizsgálatok elvégzését a Szolgáltató a bebocsátó megrendelésére külön díjazás ellenében vállalhatja, melynek körülményeit vállalkozási keretszerződésben kell rögzíteni.

A közcsatornába bebocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzésére a Szolgáltató jogosult naptári évenként legalább két helyszíni ellenőrzést lefolytatni (abban az esetben is, ha az önellenőrzési tervben meghatározott vizsgálatokat keretszerződés alapján a Szolgáltató végzi).

Káros csatornaszennyezés megállapítása esetén a Felhasználó csatornabírság fizetésére köteles. A Szolgáltató megállapítása megtételét követő naptól a tárgyévet követő év január 1-jétől március 31-ig továbbítja az illetékes vízügyi hatóságnak a káros szennyezés megállapítására vonatkozó valamennyi iratot és vizsgálati adatot, a csatornabírság kiszabására vonatkozó javaslatával együtt.

### 3. D) A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK SZEMÉLYEK ÉS A VELÜK FENNÁLLÓ KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA

A Szolgáltató és a Felhasználó közötti szerződések teljesítésében megbízás útján esetenként résztvevő harmadik felet nem vesz igénybe, kiszervezett tevékenysége nincs.

### 3.E) ELJÁRÁS ÜZEMZAVAR, SZÜNETELÉS, KORLÁTOZÁS ESETÉN

A Szolgáltató a vízközmű-, szennyvízelvezető hálózaton végzett tervszerű karbantartási munkák és üzemzavarok, az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetése, a vízbázis egyensúlyának megbomlása esetén, valamint mindezek megelőzése érdekében a munkák elvégzéséhez szükséges mértékben és időtartamban jogosult az ivóvíz-szolgáltatás és a szennyvízelvezetés szüneteltetésére.

Ha a közműves ivóvízellátás a belterület legalább 20%-át, illetve 500-nál több főt érintően előre tervezetten 12 órát, üzemzavar esetén 6 órát szünetel, a Szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről legalább 10 liter/fő mennyiségben köteles gondoskodni. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén legalább 20 liter/fő, 24 órát meghaladóan legalább 30 liter/fő/nap az előírt ivóvízmennyiség.

A közműves ivóvíz-szolgáltatás korlátozása akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi helyzet, hálózatfejlesztés vagy üzemzavar-elhárítás teszi indokolttá.

A közműves ivóvízellátás korlátozása esetén a Szolgáltató az ivóvízellátást legalább 20 l/fő/nap mennyiségben, négy emeletnél nem magasabb lakóépület esetén legfeljebb 150 m távolságon belüli, négy emeletnél magasabb lakóépületben pedig négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel járó vízvételzési lehetőséggel (közkefolyóról, tűzcsapról, szállított vízből) biztosítja.

Vízkorlátozás bekövetkezhet, ha a szolgáltatásra rendelkezésre álló vízmennyiség természeti, vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken.

#### 3.ea) Kölcsönös tájékoztatási kötelezettség

Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról a felhasználókat legalább három nappal korábban, a helyben szokásos módon tájékoztatni kell. Szolgáltató a tájékoztatást az [www.erdivizmuvek.hu](http://www.erdivizmuvek.hu) internetes oldalon közzéteszi, az Ügyfélszolgálati irodán kifüggeszti, illetőleg az érintett felhasználási helyek postaládájában értesítőt helyez el.

A Szolgáltatónak a közműves ivóvízellátás műszaki okokból szükségessé váló nyomáscsökkentéséről vagy időszakos korlátozásáról a felhasználókat a helyben szokásos módon legalább három nappal korábban értesítenie kell. Szolgáltató a tájékoztatást az [www.erdivizmuvek.hu](http://www.erdivizmuvek.hu) internetes oldalon közzéteszi, az Ügyfélszolgálati irodán kifüggeszti, illetőleg az érintett felhasználási helyek postaládájában értesítőt helyez el.

Ha a közműves ivóvízellátás megszüntetése a tűzivíz-hálózatot is érinti, a Szolgáltatónak az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltség előzetes hozzájárulását is be kell szereznie.

Ha a szolgáltatott ivóvíz minősége eltér a jogszabályban vagy a közüzemi szerződésben meghatározottaktól, a Szolgáltató köteles erről a Felhasználókat, valamint az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló kormányrendeletben meghatározott illetékes népegészségügyi szakigazgatási szervet haladéktalanul értesíteni.

A Szolgáltatónak a Felhasználók egészségét veszélyeztető vízminőség-romlás megelőzése érdekében folyamatosan gondoskodnia kell az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló kormányrendeletben előírt vízminőségi határértékek fenntartásáról. Ha a vízminőség romlás nem volt megelőzhető, az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szervvel történő egyeztetést követően a Szolgáltatónak a vízminőség helyreállítása iránt haladéktalanul intézkednie, a vízhasználat betiltását vagy korlátozását kezdeményeznie, és erről a Felhasználókat értesítenie kell.

A Szolgáltatónak a vízminőséget veszélyeztető rendkívüli eseményekről a népegészségügyi szakigazgatási szervet haladéktalanul tájékoztatnia kell.

A vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból történő csökkenése esetén foganatosított vízkorlátozás időszakában a közigazgatási intézkedéseket a jóváhagyott tervnek és a megállapított fogyasztási rendnek megfelelően a polgármester rendeli el.

A vízkorlátozás közzétételéről, a végrehajtás ellenőrzéséről az érintett település jegyzője gondoskodik.

Amennyiben a Felhasználó közterületeken hibás (pl. csöpögő vagy megrongált) tűzcsapot, csőtörésre vagy csatornasérülésre, dugulásra utaló jeleket (vízszivárgás, burkolat beomlás, szennyvízkiöntés, szaghatás) stb. lát az alábbi elérhetőségeken keresztül tehetik meg bejelentésüket: Telefonon a hibabejelentő számainkon: **(23) 365 921** és **(23) 500 000**

E-mailben az alábbi címen: [hibabejelento@erdivizmuvek.hu](mailto:hibabejelento@erdivizmuvek.hu)

### **3. eb) A tájékoztatás elmulasztásának következményei**

A tájékoztatás elmaradása esetén a Szolgáltató az érintett Felhasználó kezdeményezésére, kétnapi vízfogyasztásának megfelelő mennyiségű, de maximum 5 000 liter ivóvíz ellenértékével megegyező mértékű kötbért fizet.

### **3. ec) Együttműködés a helyreállítás érdekében**

A Felhasználó a közműves ivóvízellátás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles, abban az esetben, amennyiben a Szolgáltató előzetes tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

A Felhasználó együttműködése keretében – amennyiben indokolt - biztosítani köteles az ingatlanjára történő bejutást, illetve közterületen tárolt ingóságának más helyen történő elhelyezését.

Együttműködés keretében az előre közölt szüneteltetési időpontokat köteles elfogadni, elősegítve ezáltal a Szolgáltató közérdekű tevékenységét.

### **3. ed) Felhasználó tájékoztatásának szabályai az előző évi átlagfogyasztástól jelentős eltérés esetén**

A Szolgáltató a számlázási rendszerében nyilvántartott átlagfogyasztási adatokat rendszeresen (számlázási időszakonként) karbantartja, az előző egy év felhasználási adatainak figyelembe vételével.

Az átlagfogyasztási adatok felhasználásra kerülnek

- a fogyasztásmérők leolvasásakor megismert fogyasztási adatok vizsgálatához,
- vízmérő leolvasási adatának hiányában a számlázásul szolgáló becsült mennyiség meghatározásához,

Szolgáltató köteles a Felhasználót tájékoztatni abban az esetben, ha a leolvasott mérőállás alapján számolt havi átlagos fogyasztás az előző 12 havi időszak átlagfogyasztását 50 %-kal meghaladja.

A vízmérő leolvasó a vízmérő leolvasásakor tapasztalt átlagfogyasztástól jelentősen eltérő felhasználásról köteles írásban tájékoztatni a Felhasználót vagy annak képviselőjét, amelyet a Felhasználó vagy képviselője aláírásával igazol. Abban az esetben, ha a Felhasználó vagy képviselője a leolvasásnál nincs jelen, a vízmérő leolvasó az értesítést a postaládába helyezi el, amely tény az értesítés másolati példányán jelöli meg, illetve a Szolgáltató nyilvántartásában elektronikusan rögzíti.

A leolvasási adatok feldolgozásakor az időszaki és eseti számlák kiállításával egy időben a Szolgáltató is vizsgálja a felhasználási helyek átlagfogyasztástól jelentősen eltérő felhasználását. Amennyiben a leolvasott mérőállás alapján számolt havi átlagos fogyasztás az előző 12 havi időszak átlagfogyasztását 50 %-kal meghaladja a Szolgáltató a Felhasználó részére tájékoztatást köteles küldeni postai, vagy elektronikus (email) úton.

### 3. F) SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK, SZÜNETELÉSÉNEK, MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI

#### 3.fa) A szerződés időtartamának meghatározása

A szolgáltatás főszabály szerint folyamatos, és határozatlan időre jön létre.

#### 3.fb) Rendes felmondás szabályai

##### 1. A szolgáltatási szerződés felmondása a Felhasználó kezdeményezésére

A megkötött szolgáltatási szerződést ivóvízellátás esetén a Felhasználó, ha egyben az ingatlan tulajdonosa – az egyéb jogcímen használó pedig a tulajdonos hozzájárulásával, - 60 napos határidővel és írásban felmondhatja, amennyiben az ingatlanon nincs más Felhasználó vagy egyéb Felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatás.

Szennyvízszolgáltatás csak abban az esetben mondható fel, ha az ingatlanon az ivóvíz-szolgáltatás is megszüntetésre kerül, kivéve ha a Felhasználó az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv, illetve illetékes építési hatóság hozzájárulását a szolgáltatás felmondására irányuló leveléhez csatolja.

Mellékvízmérőre vonatkozó szolgáltatási szerződés 30 napos határidővel írásban felmondható.

A szerződés felmondása minden esetben csak írásban történhet. A felhasználó írásbeli felmondásnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- Felhasználó/elkülönített vízhasználó szerződéses adatai (neve, anyja neve, születési helye és ideje),
- felhasználási hely/elkülönített felhasználói hely azonosításához szükséges adatok (felhasználási hely pontos címe, fogyasztási hely azonosító),
- a felhasználási/elkülönített felhasználói helyen felszerelt fogyasztás mérő berendezések gyári száma, a felmondás időpontjában leolvasott mérőállásokkal,
- a felhasználó/elkülönített vízhasználó új lakcíme a végzámla kézbesíthetősége érdekében,
- a felhasználó/elkülönített vízhasználó kifejezett nyilatkozata, amelyben egyértelműen kinyilvánítja felmondási szándékát,
- felmondás időpontja,
- felmondási határidő, az a felmondás időpontjától közüzemi szerződés esetében legalább 60 nappal, míg mellékszolgáltatási szerződés esetében legalább 30 nappal későbbre eső időpont, amely időpontban a felhasználó meg akarja szüntetni a szerződést.

Amennyiben a Felhasználónak a szerződés felmondásakor lejárt határidejű tartozása van a Szolgáltató felé, vagy a szerződés felmondása nem felel meg jelen Üzletszabályzat rendelkezéseinek, erről a Szolgáltató a Felhasználót a felmondás kézhezvételétől számított 30 napon belül értesíti. Ezekben az esetekben a felmondás nem lép hatályba mindaddig, amíg az értesítésben megjelölt, illetve a szerződésből fakadó kötelezettségek teljesítésre nem kerülnek.

##### 2. A szolgáltatási szerződés felmondása a Szolgáltató kezdeményezésére

Nem lakossági Felhasználó esetében a szolgáltatást a Szolgáltató felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közüzemi szolgáltatási szerződést felmondhatja.

A megkötött mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató 60 napot meghaladó díjtartozás esetén további 15 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződések felmondásáról a bekötési vízmérő Felhasználóját a Szolgáltató köteles tájékoztatni. A mellékszolgáltatási szerződés felmondását követően az adott fogyasztási helyhez kapcsolódó díjak (alapdíj és fogyasztással arányos díj) a bekötési vízmérő szerinti Felhasználónak kerülnek számlázásra.

Mellékvízmérő hitelesítésének elmaradása esetén Szolgáltató 30 napos határidővel mondhatja fel a Szolgáltatási Szerződést.

A közüzemi szolgáltatási szerződés felmondása a fogyasztásmérő kiszerezésével egyidejűleg a szolgáltatás megszüntetését is eredményezi. A korlátozás vagy a megszüntetés, illetve a szolgáltatás



újraindításának költségei a Felhasználót terhelik. A mellékvízmérőn mért fogyasztást Szolgáltató a közüzemi szolgáltatási szerződés felmondását követően figyelmen kívül hagyja.

A szolgáltatás megszüntetésével kapcsolatos intézkedések csak nem lakossági Felhasználók, illetőleg lakatlan ingatlanok esetében, vagy kárenyhítési célból alkalmazhatóak.

### **3.fc) Azonnali hatályú felmondás – az azonnali felmondáshoz vezető súlyos szerződésszegések meghatározása**

Szolgáltató kizárólag a következő esetekben mondhatja fel egyoldalúan és azonnali hatállyal a közüzemi szolgáltatási szerződést, amennyiben a Felhasználó az igazolt, a jogkövetkezményekre felszólító értesítést követően sem teljesíti jelen Üzletszabályzatban foglalt kötelezettségeit:

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

A Felhasználót az átvétel igazolására alkalmas módon kell felszólítani azzal, hogy a második felszólítás kiküldésére leghamarabb az első felszólítás kézhezvételét követő tizenötödik napon túl kerülhet sor.

### **3.f.d) A szerződés megszűnésének egyéb esetei**

#### **1. A szolgáltatás megszüntetése a Felhasználó kérésére**

A Felhasználó írásbeli megrendelése alapján történik, a megrendelő költségére. Az ivóvíz és/vagy szennyvíz bekötővezetékét Szolgáltató leválasztja a törzshálózatról, és a fogyasztásmérőt leszereli. Ebben az esetben a szolgáltatás újraindítása csak új bekötés létesítéseként végezhető.

#### **2. Adott felhasználási hely tekintetében a közüzemi szerződés megszűnik, ha**

- a) a Felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre nézve a Szolgáltató új közüzemi szerződést kötött,
- b) a felhasználási hely megszűnt, vagy
- c) a Szolgáltató a közüzemi szolgáltatási szerződést a fc) pontban meghatározott okból azonnali hatállyal felmondta,
- d) a Felhasználó vagy a Szolgáltató a fb) pontban meghatározott módon a közüzemi szolgáltatási szerződést rendes felmondással felmondta,
- e) a határozott idejű szerződés esetében a szerződésben kikötött határozott idő lejárt.

#### **3.fe) Elszámolás a szerződés megszűnése esetén**

A Szolgáltató a közüzemi szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, és a Felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan elszámol a következő esetekben:

- Felhasználó a közüzemi szolgáltatási szerződés felmondását kezdeményezte.
- Szolgáltató kezdeményezte a felhasználási hely közüzemi szolgáltatási szerződésének felmondását.
- Az elkülönített vízhasználatra vonatkozó mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató két hónapon túli díjtartozás esetén felmondja.

Amennyiben az elszámoláskor a Felhasználó számára visszatérítés jár, azt a Szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 15 napon belül, a visszatérítés jogalapját képező időszak kezdő dátumától számított késedelmi kamattal együtt a Felhasználónak - a

Szolgáltató által vezetett technikai folyószámlán - jóváírja, vagy - ha a visszajáró és késedelmi kamattal növelt összeg az 1000 forintot meghaladja - a Felhasználó kérheti annak visszafizetését. A visszatérítést a Szolgáltató csoportos beszédési megbízást választó Felhasználók esetén bankszámlára, minden más esetben postai kézbesítéssel teljesíti.

A közüzemi szolgáltatási szerződés megszűnése esetén, (a Felhasználó, vagy a Szolgáltató által kezdeményezett közüzemi szolgáltatási szerződés felmondása miatt) a felhasználási hellyel történő elszámolásra az utolsó számla kiállítás időpontjában olvasott vízmérő állással vagy leolvasás hiányában a becsült mennyiséggel növelt vízmérő állással kerül sor. Amennyiben a Felhasználó a felhasználási helyről elköltözik, az elszámolás érdekében az új lakcímét (értesítési címét) köteles közölnie a Szolgáltatóval.

A közüzemi szerződés felmondásának időpontjáról és a szerződés felmondása időpontjában nyilvántartott (becsült) vízmérő állásról a Szolgáltató a Felhasználót értesíti. Elkülönült vízhasználó esetében a Felhasználó mellett a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó együttes értesítésére kerül sor.

### 3.G) A SZERZŐDÉSSZEGÉS KEZELÉSE

#### 3.ga) A szerződés szerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje

A Szolgáltató jogosult a Felhasználók fogyasztási helyein ellenőrzésre annak érdekében, hogy a Szolgáltató szolgáltatásainak nyújtása és azok igénybevétele a jogszabályokban, a szabványokban és a szerződési feltételekben foglaltaknak megfelelően történjen. Az ellenőrzés során jegyzőkönyvben dokumentálja a Szolgáltató munkatársa a helyszínen tapasztaltakat, melynek egy példánya a Felhasználó részére átadásra kerül. Az ellenőrzés csak a Felhasználó vagy képviselője jelenlétében folytatható le.

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

Szolgáltató ellenőrzést végez továbbá akkor, amikor a teljes mértékben mellékmérősített felhasználási hely képviselője igénybejelentést nyújt be arra vonatkozóan, hogy a felhasználási hely teljes mértékben mellékmérősített és ezért a bekötési vízmérőn jelentkező fogyasztást – a hiba következtében keletkezett elfolyást leszámítva – a Szolgáltató nem veheti figyelembe.

Ellenőrzés során rendellenesség feltárása esetén a Felhasználó mulasztásából adódóan a Szolgáltató az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazhatja:

- az ellenőrzés teljes költségét (beleértve a kiszállás költségét is) felszámítja,
- az esetlegesen okozott kárt felszámítja,
- a jogszabályokban, szabványokban és a szerződési feltételekben foglalt feltételek kialakításának költségeit felszámítja,
- szabálytalan vételezési és/vagy bebocsátási kötbért számít fel,
- késedelmi kamatot számít fel,
- az igénybevett szolgáltatás ellenértékét, az elmaradt bevételeit érvényesíti visszamenőlegesen, amelynek időszaka az ellenőrzés napjától a Felhasználó nyilvántartásba vétele napjáig, vagy az utolsó, és mindent az összes vizsgálati szempontból szabályosnak megállapító ellenőrzésig, de maximálisan 5 évig terjedhet.

Amennyiben a Felhasználó vitatja a követelés jogosságát, úgy azt a Szolgáltató peres vagy nem peres eljárásban érvényesíti.

Amennyiben a Szolgáltató szabálysértés vagy bűncselekmény elkövetését észleli, vagy annak gyanúja merül fel, az illetékes hatóságot értesíti.

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

#### A jegyzőkönyvben fel kell tüntetni:

- az ellenőrzéssel feltárt előírásoktól való eltéréseket,
- az alkalmazott vizsgálati módszert (módszereket)
- az ÉTV Kft. részéről eljáró személy nevét, beosztását,
- az érintett Felhasználó vagy a Felhasználó nagykorú (Ptk. 685. § b.) pontja szerinti) közeli hozzátartozója és az esetlegesen felkért tanú(k) személyazonosító adatait (név, születési név, személyi igazolvány szám, állandó vagy ideiglenes lakcím, vezeték vagy mobil telefon)
- a felvett személyes adatok Szolgáltató általi kezeléséhez való hozzájáruló nyilatkozatot
- a jegyzőkönyv felvételének helyét, továbbá
- kezdő időpontját,

- a jegyzőkönyvvezető – és esetlegesen az ÉTV Kft. részéről még jelenlevő személy – nevét és aláírását.
- Felhasználó vagy képviselője aláírását, nevét, a képviselő hozzátartozói státuszát,
- a felhasználási helyen található fogyasztásmérőkönn elhelyezett plombák vagy záró bélyegek állapotát
- abban az esetben, ha a Felhasználó megtagadja a jegyzőkönyv aláírását, ennek tényét a jegyzőkönyvben rögzíteni szükséges.

A jegyzőkönyvben röviden le kell írni az eljárás menetét és az annak során történeteket. Ha valamely kifejezés vagy kijelentés pontos szövege jelentős, azt szó szerint kell jegyzőkönyvbe venni.

Különösen fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben:

- az esemény kezdésének kitűzött és tényleges időpontját,
- a jelenlevők által előadott vagy iratokból felolvasott lényeges nyilatkozatokat, ideértve tényállításaik korábbi nyilatkozatoktól való eltéréseit,
- valamely nyilatkozatnak jegyzőkönyvvezetői felhívás ellenére való elmulasztását vagy megtagadását,
- az iratok bemutatásának megtörténtét,
- a tanúk nyilatkozatait,
- az elismerést és a jogról való lemondást.

A Felhasználó iratának felolvasása, valamint iratnak vagy másolatnak csatolása esetében a jegyzőkönyvben csupán ennek megtörténtére kell utalni.

Ha a Felhasználó az eljárás során felmerült valamely körülménynek vagy ott elhangzott nyilatkozatnak jegyzőkönyvbe vételét kéri, ezt csak abban az esetben lehet mellőzni, ha a jegyzőkönyvvezetőnek az felmerült körülmény vagy nyilatkozat megtörténtéről nincs tudomása.

Az elhalasztott eseményről külön jegyzőkönyvet kell készíteni. Ha az esemény folytatólagos vagy ismételt, ennek a jegyzőkönyvből ki kell derülnie.

Az eseményről a jegyzőkönyvet egyidejűleg, hangfelvétel esetén pedig legkésőbb nyolc munkanapon belül el kell készíteni. Ha a jegyzőkönyv hangfelvétel alapján készül, fel kell tüntetni a jegyzőkönyv írásba foglalásának napját, és a Felhasználót tájékoztatni kell arról, hogy az elkészült jegyzőkönyvet mikor és hol tekintheti majd meg, illetve veheti át. Ha az eljárási cselekményen történetek rögzítése hangfelvétellel történik, a hangfelvétel írásba történő áttétele során a jegyzőkönyvvezető helyett a leírást végző szolgáltatói alkalmazott is eljárhat, aki ekkor aláírásával is igazolja, hogy a leírást a hangfelvételnek megfelelően készítette el.

Amennyiben az ellenőrzés során fénykép vagy digitális felvétel készül, annak sorszámát a jegyzőkönyvön fel kell tüntetni.

#### A Jegyzőkönyv módosítása, kiegészítése

A jegyzőkönyvet a jegyzőkönyvvezető saját vagy a Felhasználó kezdeményezésére kiegészítheti és módosíthatja, a Felhasználó erre vonatkozó kérelmét - annak elutasítása esetén - a jegyzőkönyvben fel kell tüntetni. A módosítás folytán szükségtelenné vált szövegrészeket úgy kell törölni, hogy a törölt szövegrész olvasható maradjon.

Ha a jegyzőkönyv elkészítésére nem az eseménnyel egyidejűleg kerül sor, az eseményen jelenlevő Felhasználó - amennyiben a jegyzőkönyv részére kézbesítésre kerül - a kézbesítéstől számított 8 napon belül, ha pedig a jegyzőkönyv a Felhasználó részére nem kerül kézbesítésre, akkor az eseménytől számított 15 napon belül a jegyzőkönyv kijavítását, kiegészítését kérheti.

**3.gb) A szerződészegő Felhasználó esetén az előzetes egyeztetés részletes szabályai (szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, valamint a tartozását rendező Felhasználó víziközmű-szolgáltatás visszaállítása)**

**A Szolgáltató részéről szerződészegésnek minősül, ha**

- nem értesíti az előírt határidőben a Felhasználót a karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról; **következmény:** a Szolgáltató az érintett felhasználó számára kétnapi vízfogyasztásának megfelelő mennyiségű, de maximum 5 000 liter ivóvíz ellenértékével megegyező mértékű kötbért fizet.
- az ivóvíz- illetve szennyvízelvezetési szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg; **következmény:** kötbér, mértéke 100 Ft/nap
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- a Szolgáltatónak igazolhatóan felróható módon olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a Szolgáltatót kötelezi, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft,
- a Felhasználó kérésére a vízmérő rendkívüli felülvizsgálatáról, illetve hitelesítettéséről – a díj Felhasználó által történt megelőlegezését követően - nem intézkedik, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- a Felhasználó kérésére a házi ivóvízhálózat ellenőrzéséről nem gondoskodik, amennyiben a Felhasználó annak költségét megfizeti, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- ha a Felhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését, hibáját a szolgáltatónak bejelenti, a bejelentéstől számított 8 napon belül a kifogásolt fogyasztásmérőt nem ellenőrzi, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- ha a díjelszámolás alapjául szolgáló vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a vízmérő cseréjét nem végzi el haladéktalanul, de legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- ha a mérő leolvasásakor, ellenőrzésekor, cseréjekor hibára utaló jelet tapasztal, nem tájékoztatja haladéktalanul szóban, majd 15 napon belül írásban a Felhasználót a tapasztaltakról, és a Felhasználó feladatairól, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- a Felhasználói panaszt nem vizsgálja ki, és a vizsgálat eredményéről a felhasználót írásban 15 napon belül nem tájékoztatja, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft.

A Szolgáltató a közüzemi szolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik. A Szolgáltató kötbér fizetésére kötelezi magát arra az esetre, ha a szolgáltatást a Felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza. A kötbér mértéke a 4. naptól a szolgáltatás helyreállítási díj 50 %-nak megfelelő összeg, a 8. naptól 100 %-nak megfelelő összeg. Nem terheli a Szolgáltatót a kötbér fizetési kötelezettség, amennyiben a helyreállítás aknán kívüli szerelési munkát igényel, és a helyreállítás harmadik személy jóváhagyásától (önkormányzat által kiadott közterület bontási engedély) függ, vagy az időjárási körülmények a helyreállítási munkákat nem teszi lehetővé.

A kötbér megfizetését a Szolgáltató a Felhasználó általi igénylést követően teljesíti.

**A Felhasználó részéről szerződészegésnek minősül, ha**

- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi (nem lakossági Felhasználó esetén),
- a Szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,

- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,
- a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a Szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy - ha erre megállapodás a Felhasználót kötelezi - ezek javításáról vagy a cseréjéről nem gondoskodik,
- a Felhasználó tulajdonát képező házi ivóvízhálózat és a csatlakozó víziközmű-hálózat rendszeres (havonta legalább egy alkalommal történő) ellenőrzéséről, karbantartásáról, meghibásodás esetén haladéktalan javításáról nem gondoskodik, amennyiben a karbantartási területén kívül bármely rendellenességet tapasztal, a szolgáltató felé nem jelzi haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül,
- a Szolgáltató által végzett ellenőrzés, leolvasás lehetőségét nem biztosítja, az ellenőrzés, illetve leolvasás során a házi és a csatlakozó víziközmű-hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő víziközmű használat megszüntetéséről nem gondoskodik,
- a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételére szolgáló ingatlanra a bejutását a jelzett időben nem teszi lehetővé, a Felhasználó a szükséges munkálatokat akadályozza.
- a vízmérőakna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségéről és tisztán tartásáról, a vízmérő fagy és egyéb károsodás elleni megfelelő védelméről nem gondoskodik
- nem téríti meg a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, valamint a hitelesítésének költségeit,
- az ingatlan vízellátásával kapcsolatos kialakítási, átalakítási, bővítési és megszüntetési munkákhoz a Szolgáltató írásbeli hozzájárulását nem szerzi be,
- az ivóvíz közműhálózatra bekötött házi ivóvízhálózatot helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) összeköti,
- a bekötővezeték és a házi ivóvízhálózatot elektromos hálózat és berendezés, villámhárítók földelési céljára használja,
- a vízdíj elszámolásának alapjául szolgáló fogyasztásmérők, és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséről és védelméről, a fogyasztásmérő, távleolvasásra alkalmas vízmérő esetén az arra felszerelt feldolgozó és adatátviteli egység és a leszerelést megakadályozó záruk állagmegóvásáról nem gondoskodik.
- a Szolgáltató felhívására nem tesz eleget az elkülönített mérés (jelen Üzletszabályzat 3.cb) 1. pont utolsó bekezdésében foglalt) előírásának (lakossági és nem lakossági felhasználás külön mérővel történő mérése)
- a jogszabályban meghatározott küszöbértéket meghaladó minőségű szennyvizet bocsát be
- szükséges előtisztításról nem gondoskodik
- elválasztott rendszerű szennyvíz-hálózatba csapadékvizet bocsát be
- az ivóvíz felhasználás és/vagy csatornaszolgáltatás igénybevételének jellegében bekövetkezett változást a Szolgáltatónak nem jelenti be

A Felhasználó a szolgáltatási szerződés és az Üzletszabályzat megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

A fogyasztásmérők leolvasásakor nem feltétlenül lehet a rendellenességeket teljeskörűen észlelni, tehát a Felhasználó nem hivatkozhat arra, hogy a Szolgáltató mérő leolvasói már többször leolvasták az adott mérőt és nem tapasztaltak semmilyen szabálytalanságot.

A Szolgáltató által végzendő mérő leolvasások és ellenőrzések késedelme nem mentesíti a Felhasználót a későbbi leolvasás és ellenőrzés során megállapított díjak, jogkövetkezmények teljesítése alól.

### **1. A szolgáltatás korlátozásának esetei, előzetes értesítés követelménye**

A szolgáltatás korlátozására sor kerülhet – a létfenntartás, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett – a megyei kormányhivatal népegészségügyi szakigazgatási

szervének ellentétes állásfoglalása hiányában – külön berendezés beépítésével, amely a szolgáltatást időben és mennyiségben korlátozza, történhet az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítő elhelyezésével, előrefizető mérő elhelyezésével (ha erre vonatkozóan és a fennálló tartozások megfizetésére a Felhasználóval megállapodás jött létre). Lakossági Felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggeszthető, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást a Szolgáltató más, elérhető módon biztosítja. Nem lakossági Felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggeszthető.

Ezen intézkedések nem alkalmazhatóak egészségügyi és gyermekintézmények esetében, továbbá lakossági Felhasználó részére végzett közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében.

Szolgáltató különösen az alábbi esetekben korlátozza a szolgáltatást, amennyiben a Felhasználó az igazolt, a jogkövetkezményekre felszólító kétszeri értesítést követően sem teljesíti jelen Üzletszabályzatban, a közüzemi szolgáltatási szerződésben és a jogszabályokban foglalt kötelezettségeit.

- Felhasználó a vízmérő időszakos hitelesítését nem biztosítja.
- Felhasználó a vízmérő leolvasási kötelezettségének nem tesz eleget vagy a Szolgáltató által rendszeres leolvasást nem biztosítja.
- Felhasználó nem szünteti meg a szabálytalan közműhasználatot.
- Felhasználó a fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett és a Felhasználó által részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés a Szolgáltatóval nem vezetett eredményre
- a házi és csatlakozó hálózaton észlelt hibák kijavításáról a Felhasználó a Szolgáltató felhívására sem tesz eleget
- Felhasználó a záró bélyeg vagy plomba hiányát nem jelentette be a Szolgáltatónak

A Szolgáltató a korlátozást megelőzően a megyei kormányhivatal népegészségügyi szakigazgatási szervét tájékoztatja a korlátozási szándékról és fenti intézkedéseket csak ellentétes állásfoglalás hiányában foganatosítja.

A korlátozás foganatosítására csak előzetes értesítést követően kerül sor. A Szolgáltató a korlátozási értesítők megküldése előtt minden esetben automatikus fizetési felszólítást küld a Felhasználónak a fennálló díjtartozásáról. Amennyiben a felszólítást követően nem történik fizetés a Felhasználó részéről, Szolgáltató két alkalommal küld tértivevényes fizetési felszólítást, amely egyúttal korlátozási értesítésnek is minősül. Az értesítőben tájékoztatja a Felhasználót a korlátozás várható időpontjáról, illetőleg tartozása összegéről jogcímenként.

A Szolgáltató lakossági Felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja.

A Szolgáltató az első korlátozási értesítő mellékleteként megküldi ajánlatát a Felhasználóval történő megállapodásra arra vonatkozóan, hogy a korlátozásra egyeztetett időpontban kerülhessen sor. Felhasználó köteles a megállapodást kitöltve, a Szolgáltató részére visszaküldeni. Amennyiben a Felhasználó a megállapodást nem küldi vissza, az a Szolgáltató által közölt időpont elfogadását jelenti.

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

Ha a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását megelőző

- a) postai úton továbbított tértivevényes, vagy
- b) futárpostai vagy integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató által kiküldött írásbeli értesítés első kézbesítése

azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt, „az átvételt megtagadta”, jelzéssel adta vissza, illetve a futárpostai, vagy integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató ennek megfelelő jelzéssel adta vissza, akkor a küldeményt kézbesítettnek - a címzettel közöltnek - kell tekinteni azon a napon, amelyen a kézbesítetlen küldeményt a postától, vagy a futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltatótól a Szolgáltató visszakapta.

Ha a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztéséről vagy korlátozásáról szóló írásbeli értesítés a Szolgáltatóhoz „nem kereste” vagy „nem vette át” jelzéssel érkezik vissza, az iratot - ellenkező bizonyításig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

Szolgáltató a szolgáltatás korlátozását elsősorban a vízmérőaknában kísérli meg végrehajtani. Amennyiben a Felhasználó ezt nem teszi lehetővé (nem tartózkodik otthon, vagy nem működik együtt a Szolgáltatóval) a vízkorlátozás bevezetésére közterületen kerül sor.

A vonatkozó jogszabályok alapján a szolgáltatás korlátozásának, kikötésének és a szolgáltatás helyreállításának a költségeit minden esetben Felhasználó viseli. Ezen költségek mértékéről Szolgáltató a korlátozás vagy kikötés előtti utolsó fizetési felszólításról szóló levélben, írásban tájékoztatja Felhasználót.

Szolgáltató jogosult egyszeri kiszállási díjat Felhasználónak kiszámlázni, amennyiben Felhasználó a Szolgáltató által előre, írásban jelzett korlátozás időpontjáig igazolható módon nem tájékoztatja Szolgáltatót a díjtartozás kiegyenlítéséről, és ezzel összefüggésben a Szolgáltató a korlátozás foganatosítása érdekében kiszáll.

A Szolgáltató a Felhasználó fizetési kötelezettsége (díjtartozása, valamint a korlátozás foganatosításával és visszaállításával kapcsolatban felmerülő díj) teljesítésének igazolását követően a víziközmű-szolgáltatást – a rendelkezésre álló kapacitása figyelembevételével – **3 naptári napon belül** állítja helyre. Amennyiben a helyreállítás aknán kívüli szerelési munkát igényel, és a helyreállítás harmadik személy jóváhagyásától (önkormányzat által kiadott közterület bontási engedély) függ, vagy az időjárási körülmények a helyreállítási munkákat nem teszi lehetővé, Szolgáltatót nem terheli felelősség a határidőn túli teljesítésért.

### **3.gc) A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok**

Ha ellenőrzés során a Szolgáltató 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 részéről, valamint a leszerelést követően azok becsomagolt állapotáról fényképet vagy digitális felvételt kell készíteni.

Lejárt hitelességű vagy lejárt kalibrációval rendelkező fogyasztásmérő esetében a Szolgáltató szabálytalan közműhasználatra kizárólag abban az esetben hivatkozhat, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, kalibrálása vagy cseréje a Felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre, és a hitelesítés, kalibrálás vagy mérőcsere érdekében a felhasználási helyre való bejutást kezdeményezte. A bizonyítás tértivevénnyel, munkalappal, gps-követéssel történhet

Ha a Felhasználó a szabálytalan közműhasználat tényét vitatja, a Szolgáltató a szakértői vizsgálatot a Magyar Mérnöki Kamara nyilvántartásában szereplő szakértővel elvégezteti a költségek Felhasználó általi megelőlegezése mellett.

Amennyiben a szakértői vizsgálat a szabálytalan közműhasználat tényét

- a) megállapítja, akkor a szakértői vizsgálat elvégzésének költsége a Felhasználót terheli,
- b) nem állapítja meg, akkor a szakértői vizsgálat elvégzésének költsége a Szolgáltatót terheli.



A Felhasználó szerződésszegését a víziközmű-szolgáltató köteles bizonyítani.

Ha a Szolgáltató a felhasználási hely ellenőrzése 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 részéről, valamint a leszerelést követően azok becsomagolt állapotáról a szolgáltató fényképet vagy digitális felvételt készít.

### **3.gd) Azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések jogkövetkezményei**

#### **1. A megváltott kontingens túllépése, mint Felhasználói szerződésszegés**

Az Üzletszabályzat 7.1. pontjában foglaltak szerint megváltott kontingens túllépése és annak meg nem fizetése esetén, a Szolgáltató a megváltott kontingens mértékét egy napra vetíti, és amikor a Felhasználó eléri a megváltott mennyiséget a napi mennyiség \* 365 nap alapján, a Szolgáltató jogosult a vízszolgáltatást szüneteltetni a különbözet megtérítéséig. A kontingens különbözet megváltását követően a Szolgáltató és a Felhasználó a megkötött szolgáltatói szerződést módosítják a magasabb kontingens mértékének megfelelően.

#### **2. Díjtartozás, mint Felhasználói szerződésszegés**

Amennyiben a Felhasználó a számlán feltüntetett díjat határidőn belül nem teljesíti és nem él kifogással, szerződésszegést követ el, és Szolgáltató jogosult az alábbi következmények alkalmazására.

##### **Késedelmi kamat**

A Szolgáltató a késedelmes számlateljesítésekkel a vonatkozó jogszabályoknak - különösen a Ptk. rendelkezéseinek – megfelelően, késedelmi kamat felszámítására jogosult, melynek összege a Felhasználó – a késedelmes számla befizetését követő – első aktuális számlájában kerül feltüntetésre. A Felhasználó külön kérésére Szolgáltató kamatterhelő levélben tájékoztatja a Felhasználót a késedelmi kamat összegének pontos levezetéséről.

##### **Egyéb költségek**

A Szolgáltató jogosult minden, az adóssal szembeni követelésének érvényesítésével kapcsolatban felmerült költségének és kárának adóssal szemben történő érvényesítésére (ilyen különösen a fizetési meghagyás megindításával összefüggő díj, jogtanácsosi munkadíj, végrehajtási eljárás megindításával kapcsolatban felmerült díj, végrehajtónak fizetendő költségek).

##### **Kinnlevőség kezelés**

Ha a Felhasználó fizetési kötelezettségének a fizetési határidőben részben vagy egészben nem tesz eleget, úgy a következők szerint jogosult eljárni a Szolgáltató:

Tartozások esetén postai úton felszólító levelet küld a fizetési határidő lejártát követően a Felhasználó részére. Ebben felszólítja a Felhasználót a hátralékának a felszólításban meghatározott határidőn belül történő kiegyenlítésére, a jogkövetkezményekre való felhívással együtt (a szolgáltatás szüneteltetése vagy korlátozása, a követelés jogi úton történő érvényesítése, közüzemi szolgáltatási szerződés felmondása, felszámolási eljárás kezdeményezése).

A felszólításban rögzített határidő eredménytelensége esetén Szolgáltató további két alkalommal, tértivevényes módon korlátozás vagy kikötés előtti fizetési felszólítást küld, amelyben felszólítja a Felhasználót a hátralékának a felszólításban meghatározott határidőn belül történő kiegyenlítésére, a jogkövetkezményekre való felhívással együtt (a szolgáltatás szüneteltetése vagy korlátozása, a követelés jogi úton történő érvényesítése, szolgáltatási szerződés felmondása, felszámolási eljárás kezdeményezése), továbbá azzal a tájékoztatással, hogy a Felhasználó részletfizetési megállapodás megkötését kezdeményezheti. A levélben feltüntetésre kerül nem fizetés esetére a kikötés vagy korlátozás várható időpontja és Felhasználót terhelő költsége. A felszólítás ismételt eredménytelensége esetén Szolgáltató – az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv

állásfoglalására figyelemmel - legkorábban a jelzett időpontban elvégzi a szolgáltatás korlátozását vagy szűkítését a jogszabályban foglaltaknak megfelelően.

Ha a Felhasználó fizetési kötelezettségének a fizetési határidőben részben vagy egészben nem tesz eleget, akkor a Szolgáltató közvetlenül vagy jogi képviselőjén keresztül – az első eredménytelen felszólítást követően – peres, nem peres és egyéb eljárást is kezdeményezhet. Amennyiben Szolgáltató a követelés behajtására harmadik felet bíz meg, ennek tényéről és a követelésbehajtó személyéről a felszólító levélben Felhasználót tájékoztatja.

### 3. Adatváltozás bejelentésének elmulasztása

Amennyiben a Felhasználó a közüzemi szerződésben foglalt adatainak változását 30 napon belül nem jelenti be a Szolgáltatónak és ezzel költséget keletkeztet, vagy kárt okoz, köteles megtéríteni a Szolgáltatónak.

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

### 4. A szabálytalan vízvételzés, mint súlyos Felhasználói szerződésszegés

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szabályszerű igénybevételének, az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózat ellenőrzésére, amelyet az érintett Felhasználó köteles lehetővé tenni.

A Szolgáltató a szolgáltatás nem szabályszerű igénybevételével kapcsolatosan tapasztalt rendellenességek esetén, a helyszínen ellenőrzést tart, melyről jegyzőkönyvet vesz fel, amelyre a jelen Üzletszabályzat 3.ga) pontjában foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni.

A szabálytalan közműhasználat esetei különösen:

- locsolási célú vízmérőn keresztül vételezett vízből szennyvizet keletkeztet;
- a víziközmű-szolgáltatás mennyiségének mérésére szolgáló mérőn vagy az elzáró szerelvényeken található zárat (plombát, záró bélyeget) megbontja;
- a víziközmű-szolgáltatás mennyiségének mérésére szolgáló mérőt bármely módon megbontja vagy manipulálja; esetei különösen:
  - fordítottan beépített mérő;
  - a mérőt a szolgáltató hozzájárulása nélkül kiszerezték;
  - a mérés pontosságának zavarása;
  - a mérőn egyéb sérülés (üvegsérülés, fagyott mérő, szándékos beavatkozás, egyéb mechanikai sérülés) található;
  - a mérő gyári száma nem azonos a nyilvántartásban szereplő számmal;
- lejárt hitelességű vízmérőn keresztül vételezi a vizet (ha a vízmérő megfelelő időben történő hitelesítése és cseréje a Felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre annak ellenére, hogy a Szolgáltató a hitelesítés és mérőcsere érdekében a felhasználási helyre való bejutást kezdeményezte);
- nem lakossági Felhasználó esetén a közüzemi szerződés nélküli vízvételzés abban az esetben, ha a Szolgáltató a szerződéses ajánlatot megküldte, de a nem lakossági Felhasználó 30 napon belül nem fogadta el aláírásával, vagy véleményeltérést nem küldte vissza vagy adta át. Ebben az esetben a vízvételi lehetőséget Szolgáltató megszüntetheti.
- a felhasználó ivóvíz-bekötést (csatlakozást) létesít a szolgáltató hozzájárulása nélkül; ivóvizet vételez a vízmérő előtt, a vízmérő megkerülésével vagy kiiktatásával;

Szabálytalan közműhasználat esetén (tehát ha a felhasználási hely víziközmű-rendszerbe történő bekötése a Szolgáltató beleegyezése nélkül valósult meg, vagy ha a mért fogyasztás csökkenését eredményező, fentiekben megjelölt szabálytalan műszaki beavatkozás ténye állapítható meg, vagy a Felhasználó az együttműködési kötelezettségének akár a fogyasztásmérők elhelyezése, cseréje, akár a hibaelhárítás során nem tesz eleget), a Szolgáltató **a bekötési vízmérő térfogatárama alapján kalkulált műszaki számítással évi 500 óra fogyasztásnak megfelelő összegű vízdíjat** számláz a Felhasználónak a hatályos díjakon – ellenkező bizonyításig – legfeljebb 5 évre visszamenőleg, az együttműködési kötelezettség megsértése esetén 1 évre visszamenőleg.

**Nem mért vízfogyasztás** mennyiségét az ingatlanon **kialakított bekötővezeték átmérője alapján kalkulált műszaki számítással évi 500 óra fogyasztásnak megfelelő összegű vízdíjat** számláz a Felhasználónak a Felhasználó által bizonyított csatlakozási időpontig – ennek hiányában a közterületi ivóvízhálózat megépítéséig, de legfeljebb 5 évre – visszamenőleg.

A hozzájárulás hiányában végzett bekötés esetén a Szolgáltató a fenti jogkövetkezmény alkalmazásával egyidejűleg **felszólítja** a Felhasználót a létesítmény átalakítására, ha azzal a bekötés műszaki szempontból megfelelővé válik.

A szolgáltatás szabályszerű igénybevételének megsértése esetén a Szolgáltató az **illetékes járási hivatalhoz fordulhat**, aki hatósági jogkörében eljárva kötelezi a Felhasználót az előírásoktól eltérő víziközmű használat megszüntetésére.

Ha az ingatlan tulajdonosa a víziközmű-rendszer üzembe helyezésétől számított egy éven belül az ingatlan víziközmű-rendszerbe nem költözteti be, - amennyiben

- a) a közműves ivóvízellátás biztosításához szükséges víziközmű-rendszer a közterületen az ingatlanról műszakilag elérhető módon kiépült és műszakilag rendelkezésre áll, és
- b) az ingatlan használata rendszeres emberi tartózkodáshoz kötődik-

a Szolgáltató **kérelmezi a járási (fővárosi kerületi) hivatalnál, hogy az ingatlan tulajdonosát kötelezze az ingatlan víziközmű-rendszerbe történő beköltetésére.**

A fent nevesített jogkövetkezmények alkalmazásán túl a Szolgáltató jogosult választása szerint a Szolgáltatási Szerződés azonnali hatályú felmondására is, ha a Felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, és a Szolgáltató a Felhasználót az együttműködésre legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre.

#### 5. Szabálytalan szennyvízbeocsátás, mint súlyos Felhasználói szerződésszegés

Amennyiben a szabálytalanul vételezett ivóvíz a szennyvízcsatornát is terhelte, a Szolgáltató a csatornahasználati díjat is **a bekötési vízmérő térfogatarama alapján kalkulált műszaki számítással évi 500 óra fogyasztásnak megfelelő összegben** számlázza ki a Felhasználónak a hatályos díjakon – ellenkező bizonyításig – legfeljebb 5 évre visszamenőleg, az együttműködési kötelezettség megsértése esetén 1 évre visszamenőleg.

A szabálytalanul közterületi szennyvízcsatornába vezetett szennyvízmennyiség, csapadékvíz mennyiség után

- legfeljebb 5 évre, vagy
- a közterületi szennyvízcsatorna megépítésének időpontjától, vagy
- az ingatlan vízbekötésének időpontjától, vagy
- szennyvízbeocsátás-csapadékvíz beocsátás megkezdésének Felhasználó által hiteles dokumentummal igazolt időpontjától a törvényes állapot megteremtéséig az ingatlan vízhasználata és a feltárás időpontjában érvényes hatósági csatornahasználati díj kétszeres értéke figyelembevételével számított díjat köteles az ingatlan tulajdonosa és/vagy használója egyetemlegesen megfizetni.

A csapadékvíz mennyisége az Országos Meteorológiai Szolgálat által észlelt jellemző éves csapadékmennyiség (mm), az ingatlan vízzáróan burkolt felületei, és 0,8 lefolyási tényező figyelembevételével határozandó meg.

Szennyvízzé váló és szabálytalanul a szennyvízcsatornába jutó egyéb (pl. kút, stb.) víz esetén Felhasználó 500 m<sup>3</sup> csatornadíjat, aktuális díjon büntető tételként megfizetni köteles.

A szabálytalan szennyvízbeocsátás tényét a Szolgáltató (illetőleg a nevében eljáró személy) jogosult megállapítani. A feltárt tényekről a Szolgáltató a helyszínen jegyzőkönyvet vesz fel, amelyre a jelen Üzletszabályzat 3.ga) pontjában foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni

Káros csatornaszennyezés megállapítása esetén a Felhasználó **csatornabírság** fizetésére köteles. A Szolgáltató megállapítása megtételét követő naptól a tárgyévet követő év január 1-jétől március 31-

ig továbbítja az illetékes vízügyi hatóságnak a káros szennyezés megállapítására vonatkozó valamennyi iratot és vizsgálati adatot, a csatornabírság kiszabására vonatkozó javaslatával együtt.

#### **6. Fogyasztási kategória eltérés esetén követendő eljárás**

Az ivóvíz felhasználás és/vagy csatornaszolgáltatás igénybevételének jellegében bekövetkezett változás bejelentésének elmaradása esetén Felhasználó a nem lakossági tevékenység megkezdésének Felhasználó által igazolt időpontjáig, de legfeljebb 5 évre visszamenőlegesen köteles megfizetni a lakossági és közületi víz és/vagy csatornadíj különbözetét a szabálytalanság megállapításának időpontjában hatályos díj a vonatkozó időszakban elfogyasztott vízmennyiségre vetítve.

A nem lakossági fogyasztási tevékenység megkezdésének időpontja kizárólag cégbírószági bejegyzéssel vagy a területileg illetékes jegyző által kiadott működési engedéllyel igazolható.

A Felhasználó köteles a gazdasági tevékenység folytatását bejelenteni az ÉTV Kft. Ügyfélszolgálati Irodájánál.

Amennyiben egy felhasználási helyen lakossági és nem lakossági díjszabás szerinti fogyasztás is történik, a fogyasztások mennyiségét külön vízmérővel kell mérni, és a díjat eszerint kell megállapítani. Elkülönítés hiányában a teljes fogyasztás számlázása nem lakossági díjszabás szerint történik mindaddig, amíg a Felhasználó a nem lakossági felhasználás mérésére külön mérőt szereltet fel.

#### **7. Rejtett vízfolyás és egyéb költségtérítési események**

Szolgáltató a rejtett vízfolyásból eredően az átlagfogyasztás feletti ivóvíz mennyiség ellenértékét csak abban az esetben írja jóvá Felhasználó számára, amennyiben egyedi elbírálás és helyszíni ellenőrzés során bizonyítást nyer, hogy az a Felhasználónak fel nem róható okból keletkezett, látható jelekkel nem észlelhető vízfolyás és a Felhasználó minden tekintetben eleget tett rendszeres ellenőrzési, karbantartási és megelőzési kötelezettségének.

Felhasználó a Szolgáltató rendszeres, a Szolgáltatási Szerződésben rögzített időszakonként végzett mérőleolvasásától függetlenül is köteles a vízmérőt és a vízmérő helyet, a tulajdonában lévő rendszer zártságát ellenőrizni. Ennek elmaradásából eredően rejtett vízfolyás esetén ivóvíz és/vagy csatornadíj jóváírás a Szolgáltató által a hiba feltárását megelőzően végzett utolsó leolvasás időpontjáig, de életvitelszerűen lakott ingatlan esetében legfeljebb 30 napig, nem életvitelszerűen lakott ingatlan esetében 90 napig igényelhető. Az életvitelszerűséget a Szolgáltatási Szerződésben tett jelölés dönti el. Felhasználónak kötelessége megtéríteni a Szolgáltatónak minden, nem a Szolgáltató szolgáltatási és felelősségi körébe tartozó bejelentésből és/vagy a Felhasználó kötelezettségeinek megszegéséből eredő vizsgálat és helyszíni kiszállás összes költségét.

### **3.H) ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG**

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 Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatban meghatározott követelményeknek.

A Felhasználó a közüzemi szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot megismerte, és elfogadja. A szolgáltatási jogviszony megszűnésétől számított 5 év elteltével a Szolgáltató a személyes adatokat törli a nyilvántartásából.

A Felhasználó a közüzemi szerződésben fogalt 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 közüzemi 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.

Az ÉTV Kft. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata a <http://www.erdivizmuvek.hu/adatvedelem> oldalon megismerhető.

#### **Az adatvédelem alapelvei, célja**

Az ivóvíz szolgáltatás és szennyvíz-elvezetés szolgáltatás igénybevételéhez nélkülözhetetlen a Felhasználók egyes személyes és egyéb adatainak kezelése. Az adatkezelés során a Szolgáltató biztosítja az adatok pontosságát, teljességét és - ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges - naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

A Szolgáltató tevékenységének végzése, a tevékenység végzéséhez szükséges műszaki berendezések létesítésére, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a felhasználó azonosításához szükséges és elégséges, a szerződés tartalmát képező személyes adatot.

#### **Az adatok kezelésének időtartama**

A Felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, az ÉTV Kft. a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

Az ÉTV Kft., mint adatkezelő a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha nem a meghatározott célból történt az adatkezelés, vagy az ott meghatározott adatkezelési cél megszűnt, különösen az engedélyesi tevékenység keretében létrejött jogviszony megszűnik, vagy az ahhoz kapcsolódó követelések érvényesítése megtörtént, illetve a követelés érvényesíthetősége megszűnt.

### Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések

Az ÉTV Kft. a szolgáltatással, illetve hálózatának üzemeltetésével kapcsolatban a tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Az adatokat – a 3.hb) pontban foglaltak, valamint bírósági, illetve hatósági megkeresések kivételével – harmadik személyeknek nem továbbítja, és nem teszi hozzáférhetővé mindaddig, amíg a Felhasználó a szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. A Felhasználó a szolgáltatási szerződés aláírásával feltétel nélkül hozzájárul ahhoz, hogy amennyiben kötelezettségeinek nem tesz eleget, az ÉTV Kft. a szükséges Felhasználói adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére Felhasználói azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja.

Az ÉTV Kft. mindent megtesz az általa kezelt Felhasználói személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés elleni védelméért.

#### 3.ha) A szerződő fél kezelt személyes adatainak köre

A Felhasználó azonosításához a természetes személy felhasználó esetén neve, lakcíme (állandó lakcíme, ideiglenes lakcíme, levelezési/számlázási címe), anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, nem természetes személy felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma), képviselőjének neve és anyja neve szükséges.

Megadható adat a felhasználó bankszámla száma (csoportos beszedési megbízással történő fizetés esetén), vezetékes és/vagy mobil telefonszáma, e-mail címe.

A jogszabályban meghatározott és a fenti adatokon túl, az ÉTV Kft., és a 3.hb) pontban foglaltak szerint az ÉTCS Kft. a következő adatokat kezeli:

- a Felhasználó azonosítója,
- a vételezés és/vagy bebocsátás megkezdésének időpontja, tartama,
- a vételezés és/vagy bebocsátás mennyisége, és elszámolási adatai,
- befizetett közműfejlesztési hozzájárulás és utólagos rácsatlakozási díj,
- ipari bebocsátással kapcsolatos adatok,
- a rendelkezésre állási alapidő és fogyasztási díj fizetésével, illetve a díjtartozással összefüggő adatok,
- a bekötés igényléshez, engedélyekhez beadott tervdokumentáció,
- minden egyéb olyan adat, amelyet a Szolgáltatási Szerződés tartalmaz, illetve amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése és Szolgáltató általi ellenőrzése érdekében szükséges.

Szolgáltató jogosult minden, a Szolgáltatási Szerződésben rögzített személyes adatot, a fogyasztási helyre, a leolvasásra, a számlázásra és a vízmérőre vonatkozó adatot alátámasztó dokumentum (különösen személyazonosító okmányok, szerződések, jegyzőkönyvek, stb.) másolására, a másolatok papíralapú és elektronikus tárolására a Szolgáltatási Szerződés hatálya alatt.

#### Ügyfélnyilvántartás

A Szolgáltató ügyfél-nyilvántartása a szolgáltatási jogviszonyra vonatkozó tények dokumentálására szolgáló kötelező adatkezelés, amelynek adatállománya a szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatban keletkező jogok érvényesítésével és kötelezettségek teljesítésével kapcsolatos adminisztratív, szervezési és kivitelezési feladatok ellátására használhatók fel.

Az ügyfél-nyilvántartás a Társaság valamennyi ügyfelének adatait tartalmazza. Az ügyfelekről nyilvántartásba felvehető és tárolható adatok körét a Ptk. szerződésekre vonatkozó általános és a közüzemi szerződésekre vonatkozó különös rendelkezései, a Vksztv., valamint a Kormányrendelet határozzák meg.

Az ügyfél-nyilvántartás adatait az ügyfél által kitöltött és aláírt szolgáltatási szerződések, a kitöltött bejelentő és változásközlő lapok, az írásbeli és a személyesen tett bejelentések, valamint az eseti

helyszíni adatközlések szolgáltatják. A nyilvántartás számítógépes adatbázisban történik. Az adatbázis adatait a Társaság megbízásából az ÉTV Kft. munkavállalói kezelik, akiket az adatokkal kapcsolatban titoktartási kötelezettség terhel.

**3.hb) Azon személyek megjelölése, akik számára a kezelt adatok vagy azok meghatározott részei átadhatók (adatfeldolgozás, adattovábbítás)**

A Felhasználói adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok 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 a tulajdonos önkormányzatoknak,
- d) az üzemeltetési szerződés megkötését követően az új víziközmű-szolgáltatóknak,
- e) a közérdekű üzemeltetőnek,
- f) a Magyar Energia Hivatalnak,
- g) a Felhasználóvédelmi 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, ügyészségnek, valamint bíróságnak.

A Szolgáltató a Felhasználók igényeinek maximális kiszolgálása érdekében együttműködik az Érd, Tárnok és Diósd településeken szennyvíz-elvezetés szolgáltatást és szennyvíz-tárolást végző Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társasággal (továbbiakban: ÉTCS Kft.). Ennélfogva a Felhasználó a szolgáltatás igénybevételével tudomásul veszi és hozzájárul, hogy a Szolgáltató az a) pontban foglaltaknak megfelelően az adatokat az ÉTCS Kft-nek átadja. Az ÉTV Kft. a Felhasználók személyazonosító és fogyasztással kapcsolatos adatait közüzemi szerződés megkötése, leolvasás és számlázás céljából továbbítja az ÉTCS Kft-nek. Ezen cél elérése érdekében az ÉTCS Kft. jogosult a Felhasználók személyes és fogyasztással kapcsolatos adatainak kezelésére.

A Felhasználó személyes adatai közül az adatkezelés céljához szükséges adatok a jogszabályban felsorolt esetekben túlmenően átadhatók, hozzáférhetővé tehetőek (adattovábbítás)

- a számlázási és elszámolási jogviták rendezésére jogi képviselő részére,
- szoftverfejlesztők részére.

**3.hc) Eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén (a Felhasználó adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai)**

Az Info tv. alapján a Felhasználó jogosult:

- tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint a kezelt személyes adataiba betekinteni,
- személyes adatainak helyesbítését valamint
- személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását kérni.

A Szolgáltató (adatkezelő) köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást. A Szolgáltató a Felhasználó kérésére a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét a Felhasználó számára biztosítja.

A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet a Szolgáltatóhoz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

Az érintett tájékoztatását a Szolgáltató csak jogszabályban meghatározott esetben tagadhatja meg. A tájékoztatás megtagadását a Szolgáltató köteles megindokolni.

Az érintett tájékoztatás, helyesbítés, törlés iránti kérelmét elsősorban ügyfélszolgálathoz, vagy a belső adatvédelmi felelőshöz nyújthatja be.

Ha a Szolgáltató az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét 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 a Szolgáltató tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

A tájékoztatás, helyesbítés, törlés, tiltakozás esetén a Szolgáltató az irányadó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően jár el. Az érintett jogsérelem esetén kérheti a Szolgáltató képviseletében eljáró személy felettes vezetőjének vizsgálatát, valamint fordulhat a Szolgáltatónál kinevezett belső adatvédelmi felelőshöz.

Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat, és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a Polgári Törvénykönyv alapján érvényesítheti jogait.

Az érintett személyes adatai védelméhez való joga megsértése esetén fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, és kérheti a Hatóság vizsgálatát.

Az ÉTV Kft. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata, amely részletes szabályokat tartalmaz az adatkezelésre vonatkozóan, a <http://www.erdivizmuvek.hu/adatvedelem> oldalon megismerhető.

#### **A belső adatvédelmi felelős**

Az ÉTV Kft. adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét a Felhasználó az Ügyfélszolgálati Irodán, valamint a [www.erdivizmuvek.hu](http://www.erdivizmuvek.hu) honlapon megismerheti.

#### **A személyes adatok időszerűségének megőrzése**

A Szolgáltató törvényből fakadó kötelezettsége, hogy az általa kezelt személyes adatok időszerűek legyenek, ezért a Felhasználók az ÉTV Kft. által kezelt személyes adataikban beállt változás tudomásukra jutásától számított 30 napon belül kötelesek bejelenteni az ÉTV Kft. számára a kezelt személyes adatváltozás tényét és eredményét.

#### **3.hd) Felhasználói jogutódlás vagy képviselőjének személyében beállt változás intézésének szabályai**

A Felhasználók a Szolgáltató által kezelt személyes adataikban beállt változást, a változástól számított 30 napon belül kötelesek bejelenteni a víziközmű-szolgáltatónak a 3. ad) pontban rögzítettek szerint.

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

A Felhasználó képviselőjének személyében beállt változást a Felhasználó köteles a változástól számított 30 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak.



### 3.1) PANASZÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

A fogyasztói érdekek szabályozását, a fogyasztói érdekképviselőhöz fűződő jogokat, valamint érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény tartalmazza. A személyes adatok védelmét és a közérdekű adatok nyilvánosságát az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény szabályozza. Szolgáltató az ügyfélszolgálati tevékenységét a fenti jogszabályok rendelkezéseinek betartásával végzi.

A Felhasználó részéről megkeresés, reklamáció, panasz szóban, telefonon, írásban terjeszthető elő.

**Megkeresések:** Minden olyan eset, amikor a felhasználó valamilyen okból megkeresi az Víziközmű-szolgáltatót. Történhet személyes, telefonos, vagy írásbeli (levél, fax, e-mail, stb.) úton.

**Írásbeli megkeresés:** A levélen, faxon, e-mailen, SMS-ben érkezetteken túlmenően minden olyan felhasználói megkeresés, amely a felhasználóval való pillanatnyi kontaktus befejezéséig nem nyer maradéktalan módon elintézést, azaz további ügyintézést igényel. Ebből következően az is írásbeli megkeresés, ha a felhasználó telefonos vagy személyes bejelentéséről papír, vagy elektronikus dokumentum kerül kiállításra, amely alapján további munkafolyamatok elvégzése válik szükségessé.

**Információadás:** A felhasználó megkeresésével kapcsolatos érdemi válaszadás. A beérkezést, feldolgozás megkezdését közlő válaszok nem számítanak információadásnak.

**Reklamáció:** Minden olyan megkeresés, amely egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

**Folyószámla és hátralékkezeléssel kapcsolatos reklamáció:** Azok a megkeresések, amelyek a befizetések könyvelésével, a visszautalás elmaradásával, a többszörös banki megterhelésekkel, valamint a felszólítással, a kamat és ügyviteli költség felszámításával és a korlátozás/kizárás kapcsolatosak.

**Kártérítési igény miatti reklamáció:** Téves korlátozás/kizárás, téves banki leemelésre, késedelmes visszautalás miatti kamatigényre vonatkozó, és egyéb az Víziközmű-szolgáltató által végzett tevékenységhez kapcsolódó kártérítési tárgyú megkeresések.

**Kiszolgálás minőség reklamáció:** Az ügyintézők magatartásával, a határidők betartásával összefüggő megkeresések.

**Számlareklamáció:** Az időszaki számla, becsült fogyasztásról szóló számla, az elszámoló-számla, valamint a pótszámla és a jóváíró-számla tartalmával kapcsolatos kifogás. A kifogásolt adat lehet: mérőállás, alapdíj, időszak, tarifa, áralkalmazás, befizetés figyelmen kívül hagyása, stb.

**Mérővel, méréssel kapcsolatos reklamáció:** Minden olyan megkeresés, amely a fogyasztásmérő működésével, a mért adatok helyességével, megfelelőségével, működésével kapcsolatosak.

**Szerződéskötés, és –felmondás miatti reklamáció:** Azok a megkeresések tartoznak ide, amikor a felhasználó egy a víziközmű-szolgáltatáshoz szükséges szerződés megkötésének, vagy felmondásának jogszerűségét kérdőjelezi meg.

**Szerződésszegés miatti reklamáció:** A szerződésszegés tényét, a kiszámlázott összeg nagyságát, a fizetési lehetőségeket vitató megkeresések.

**Egyéb reklamáció:** Minden olyan, a Víziközmű-szolgáltató érdekkörébe tartozó reklamáció, vagy panasz, amely a reklamációs, vagy panasz kategóriák egyikébe sem sorolható be. (pl.: elérhetőség, nyitva tartás, számlázás ütemezése, irodák bezárása, stb.)

**Panasz:** Felhasználói panasznak azt a megkeresést kell tekinteni, amikor a felhasználó az Víziközmű-szolgáltatóhoz intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást. A panasznak ugyanolyan típusai lehetségesek, mint a reklamációknak.

**Hivatalhoz érkezett panasz:** Az a felhasználói panasz, amely a Hivatalhoz kerül benyújtásra, miután a felhasználó a problémáját a vele szerződésben álló Víziközmű-szolgáltatóval nem tudta rendezni. Amennyiben a felhasználó panaszának megoldását a vele szerződésileg kapcsolatban álló Víziközmű-szolgáltatónál még nem kezdeményezte, akkor a Hivatal megadja a lehetőséget a panasz Víziközmű-szolgáltató általi rendezésére.

### **3.ia) A beérkező panaszok rögzítése, archiválása**

Az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársai minden telefonon és személyesen érkező megkeresést, adat és információ-közlést, reklamációt és panaszt az integrált rendszerben rögzítenek.

Az írásban - levélben, telefaxon, e-mailen - beérkezett küldemények kezelését (érkeztetés, iktatás, elosztás) a Szolgáltató Iratkezelési Szabályzata szerint történik a levelezőrendszerben.

A Szolgáltató a Felhasználói panaszbejelentéseket az alábbi eljárásrendet követve intézi:

- i) A Felhasználó panaszával, észrevételével a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat az alábbi elérhetőségeken:
  - személyesen: a 3.ja) pontban foglalt Ügyfélszolgálati Irodában nyitvatartási időben,
  - írásban levél formájában,
  - faxon a 3.ja) pontban foglalt telefonszámon,
  - elektronikus üzenetben a 3.ja) pontban foglalt e-mail címen.
  - telefonon a 3.ja) pontban foglalt telefonszámon
  - elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül az [www.erdivizmuvek.hu](http://www.erdivizmuvek.hu) oldalon történt regisztrációt követően
- ii) A Szolgáltató a Felhasználó bejelentését, panaszát az ügyfélszolgálati irodában szóban vagy telefonon előadott panasz esetén lehetőleg azonnal kivizsgálja jegyzőkönyv felvétele mellett, és a vizsgálat eredményéről a Felhasználót igénye szerint szóban vagy írásban értesíti. A szóbeli értesítés tényét és tartalmát a Szolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti.
- iii) A nem szóban előadott vagy hosszabb ügyintézés igénylő panasz kivizsgálásának határideje a panaszbejelentés kézhezvételétől számított 15 nap. Ez esetben a Szolgáltató a panaszbejelentésre a fenti határidőn belül írásban köteles választ adni. A Szolgáltató a panaszt elutasító álláspontját köteles indokolni. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- iv) Egyéb írásbeli Felhasználói megkeresés esetén a Szolgáltatónak az írásban történő válaszadást a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a kézhezvételtől számított 30 napon belül el kell intéznie.
- v) A Szolgáltató a beérkezett panaszokat köteles egy erre külön létrehozott nyilvántartásban iktatni, és gondoskodik a panaszbejelentések, valamint az azokra adott válaszok megőrzéséről legalább öt évig.
- vi) A Szolgáltató az ügyfélszolgálat és a Felhasználó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, egyedi azonosítószámmal látja el, a hangfelvételt 5 évig megőrzi és a Felhasználó kérésére díjmentesen rendelkezésre bocsátja. Erről a Felhasználót a telefonos ügyintézés kezdetekor a Szolgáltató tájékoztatja.

### **A beérkező panaszok archiválása**

Minden beérkező írásbeli megkeresést a Szolgáltató elektronikus formába alakítja (bescanneli) és iratkezelési rendszerben rögzíti. A panaszok jegyzőkönyvei egyrészt az Iratkezelési szabályzatban leírtak szerint kerülnek archiválásra (irattárba kerülnek), másrészt a telefonos panaszokról hangfelvétel készül és ezek kerülnek archiválásra.

**3.ib) A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása**

A panaszok kivizsgálása és válaszadása során a Szolgáltató rendszerén belül az egyes részlegek közötti egyeztetések e-mail útján történnek.

**3.ic) Az érdemi válaszadási határidő**

A Szolgáltató a Felhasználó bejelentését, panaszát, reklamációját az ügyfélszolgálati irodában szóban vagy telefonon előadott panasz esetén lehetőleg azonnal kivizsgálja jegyzőkönyv felvétele mellett, és a vizsgálat eredményéről a Felhasználót igénye szerint szóban vagy írásban értesíti. A szóbeli értesítés tényét és tartalmát a Szolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti.

A nem szóban előadott vagy hosszabb ügyintézészt igénylő panasz kivizsgálásának határideje a panaszbejelentés kézhezvételétől számított 15 nap. Ez esetben a Szolgáltató a panaszbejelentésre a fenti határidőn belül írásban köteles választ adni. A Szolgáltató a panaszt elutasító álláspontját köteles indokolni. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Egyéb írásbeli Felhasználói megkeresés esetén a Szolgáltatónak az írásban történő válaszadást a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a kézhezvételtől számított 30 napon belül el kell intéznie.

Amennyiben a Felhasználó írásbeli megkeresése munkanapokon 15:30 óra után érkezett, akkor annak feldolgozását a Szolgáltató a beérkezést követő munkanapon kezdi el.

**3.id) a válaszadási határidő elmulasztásának jogkövetkezményei**

Amennyiben a Felhasználó megkeresésére nem kapott választ, a megfelelő jogorvoslati fórumokat veheti igénybe.

### 3.J) ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

#### 3.ja) Állandó ügyfélszolgálati iroda, nyitvatartási idő, ellátott feladatok

A Szolgáltató – az ügyfelek magasabb színvonalú ellátása érdekében – ellátási területén Ügyfélszolgálati Irodát működtet. Az Iroda elhelyezkedése, elérhetősége és nyitvatartási ideje:

#### Ügyfélszolgálati iroda

Cím: 2030 Erd, Felső u. 2.

Internet: [www.erdivizmuvek.hu](http://www.erdivizmuvek.hu)

Telefon: 06 23 521 751

Fax: 06 23 521 759

E-mailcím: [ugyfelszolgalat@erdivizmuvek.hu](mailto:ugyfelszolgalat@erdivizmuvek.hu)

#### Ügyfélfogadási időpontok:

Hétfő: 8.00-20.00

Kedd - csütörtök: 8.00-14.30

Péntek: 8:00-11:00

A nyitvatartási idő esetleges korlátozásáról vagy változásáról a Szolgáltató az Iroda bejáratára kifüggesztett hirdetőmenyen, a <http://www.erdivizmuvek.hu> honlapon, illetve szükség szerint a helyi médiában tájékoztatja ügyfeleit.

#### Az ügyfélszolgálat tevékenységi körei

- általános tájékoztatás,
- az ügyfelek által bejelentett adatváltozásokkal kapcsolatos feladatok,
- szolgáltatási szerződések kötése,
- a víz- és csatornadíj számlázással összefüggő igények, panaszok, reklamációk kezelése,
- ivóvíz és csatorna bekötésekre, és azok szakszerűségi felülvizsgálatára vonatkozó kérelmek engedélyezése, adminisztrálása,
- műszaki hiba esetén kivizsgálás kezdeményezése, az ügyfelek bejelentései alapján,
- igazolások kiadása, hozzájárulások kiadása elvi vagy használatbavételi engedélyhez,
- a Szolgáltató tevékenységéhez kapcsolódó panaszügyek kezelése,
- kinnlevőség kezelés,
- szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése.

#### Elektronikus ügyfélszolgálat

A hagyományos – személyes, telefonos és levelezés útján történő – kapcsolattartás mellett a Szolgáltató biztosítja az elektronikus úton történő gyorsabb és kényelmesebb ügyintézési módot is a Felhasználók részére.

Az elektronikus ügyfélszolgálati rendszert az erdivizmuvek.hu internetes oldalon keresztül lehet igénybe venni regisztrációt követően. Az online ügyfélszolgálat igénybevételének feltételeit az Online Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentum tartalmazza, amely a honlapról letölthető és az Ügyfélszolgálati Irodában is hozzáférhető.

Online ügyfélszolgálat keretében az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe:

- Mérőállás bejelentés
- Személyes adatok megtekintése, módosításának kezdeményezése
- Levelezési cím módosítása
- Aktuális egyenleg lekérdezése, tartozásigazolás kérése
- Vevői folyószámla kivonat megtekintése
- Számlamásolatok (tájékoztató célú számlaképek) megtekintése
- Hiteles (eredetivel egyező) számlamásolatok postai úton történő megküldésének igénylése
- Részletfizetés igénylése.

Az online ügyfélszolgálat a nap 24 órájában rendelkezésre áll, nincs ügyfélfogadási időhöz kötve, biztonságos és teljesen díjmentes, az e-szolgáltatások körét Szolgáltató folyamatosan bővíti.

### 3.jb) Ügyfélszolgálati fiókirodák, nyitva tartás, ellátott feladatok

A Szolgáltató ügyfélszolgálati fiókirodát nem működtet.

### 3.jc) Telefonszámok, postacímek

Név: „ÉRD és TÉRSÉGE” Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 2030 Érd, Fehérvári út 63/B-C.

Postacím: 2030 Érd, Fehérvári út 63/B-C.

Telefonszám: +36-23-500-000

Fax: +36-23-500-000

Elektronikus levélcím: [dunapart@erdivizmuvek.hu](mailto:dunapart@erdivizmuvek.hu)

Honlap: [www.erdivizmuvek.hu](http://www.erdivizmuvek.hu)

Bankszámlaszámaink:

BB Bank: 10102244-58172900-01000001

K&H Bank: 10200926-22611440-00000000

### Ügyfélszolgálati Iroda

Cím: 2030 Érd, Felső u. 2.

Internet: [www.erdivizmuvek.hu](http://www.erdivizmuvek.hu)

Telefon: 06 23 521 751

Fax: 06 23 521 759

E-mailcím: [ugyfelszolgalat@erdivizmuvek.hu](mailto:ugyfelszolgalat@erdivizmuvek.hu)

### Hibabejelentő:

Telefon: 06 (23) 365 921 és 06 (23) 500 000

### 3.jd) ügyfélszolgálati tevékenységek végzésére vonatkozó részletes minőségi követelmények, a szolgáltatás elvárt színvonala

A Felhasználók gazdasági érdekeinek, jogainak maradéktalan és feltétlen figyelembevételére, a Szolgáltatóra vonatkozó jogszabályok betartására, a hatékony és gyors reklamáció-, illetve panaszkezelésre nagy figyelmet fordít a Szolgáltató. A Közüzemi szolgáltatási szerződés, jelen Üzletszabályzat, illetve az Általános Szerződés Feltételek (ÁSZF) megalkotásakor a jogkövető Felhasználók érdekeit tartottuk szem előtt. Szolgáltató törekszik arra, hogy a vitás ügyeket a Felhasználók megaláztatására rendezze, vitás esetben kompromisszumra törekszik.

Az ÉTV Kft. a Felhasználó érdekvédelmi, jogorvoslati lehetőségeit minden levelében feltűnteti, a Békéltető Testületi vitarendezések 100%-ban személyesen is megjelenik. Hátralékkezelést, behajtási tevékenységet a Szolgáltató saját maga végzi, ezzel is biztosítva a legminimálisabb ügyfélvesztést, a Felhasználók nehéz helyzetében a korrekt adósságrendezést.

A beérkező panaszok, Vásárlók könyvébe tett bejegyzések alacsony száma is igazolja a Felhasználók elégedettségét. Az Ügyfélszolgálat a reklamációkra, panaszokra a hatályos a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény által előírt 15 napos határidőn belül, egyéb megkeresésekre, levelekre legkésőbb 30 napon belül válaszol. Szolgáltató törekszik arra, hogy az elektronikus levelekre 24 órán belül reagáljon.

Szolgáltató folyamatosan azon dolgozik, hogy ügyviteli rendszerei fejlesztésével, új kényelmi szolgáltatások bevezetésével a Felhasználók minél nagyobb elégedettségére szolgáljon.

Az ügyfélszolgálati rendszerek folyamatos fejlesztés alatt állnak, Szolgáltató igyekszik a víziközmű-szolgáltatók által diktált trendet követni, vagy néha röviddel az előtt járni.

Szolgáltató számára nagyon fontosak a Felhasználóktól érkező visszajelzések, az eljuttatott tapasztalatok nagyban hozzásegítik a Szolgáltatót a kommunikációs csatornák továbbfejlesztésében, a fejlesztések irányainak meghatározásában. Szolgáltató minden beérkező javaslatot, észrevételt megvizsgál.

Szolgáltató egyre többféle lehetőséget biztosít a Felhasználók számára, hogy kapcsolatba lépjenek a Szolgáltatóval, akár hagyományos írott formában, akár telefonos vagy elektronikus formákban. Szolgáltató 2011-től a facebook-oldalán, 2013-tól már elektronikus ügyfélszolgálati rendszerben is lehetőséget biztosít a Felhasználók megkereséseinek gyors közlésére. A weboldal növekvő látogatottsága is igazolja az elektronikus csatornák gyors térnyerését.

Mivel Szolgáltató tapasztalatai szerint az e-mailben érkező megkeresések, ügyféllevelek száma folyamatosan nő, ezért ezek hatékony és gyors megválaszolására egyszerre több felhasználói hozzáférést biztosító informatikai rendszer került bevezetésre, amely biztosítja a levelek elektronikus iktatását, ezzel gyors és precíz követését, a fogyasztóvédelmi törvénynek történő megfelelést.

A minőségi mutatóikat, azokkal szemben a Szolgáltató által támasztott elvárásokat a következőkben mutatjuk be:

Színvonal mutató megnevezés	menyiségi egység	A szolgáltatás elvárt színvonala	
a) Lakossági felhasználói igénybejelentésre adott tájékoztatás	%; nap	<b>25 nap 90%, 30 nap 100%</b>	
b) Nem lakossági felhasználói igénybejelentésre adott tájékoztatás	%; nap	<b>25 nap 90%, 30 nap 100%</b>	
c) Új felhasználó bekötése a közüzemi szerződés hatályba lépésétől	%; nap	<b>25 nap 90%, 30 nap 100%</b>	
d) Információadás írásbeli felhasználói megkeresésre	%; nap	<b>25 nap 90%, 30 nap 100%</b>	
e) Call Center szolgáltatási színvonal mutató	%/mp	a) Hibacím bejelentés	75%/30mp
		b) Mérőállás bejelentés	85%/30mp
		c) Egyéb megkeresés	80%/30mp
f) A hivatalhoz érkezett jogos felhasználói panaszok	db/ ezer felhasználó	<b>legfeljebb 0,8</b>	
g) Az ÉTV Kft-hez érkezett jogos felhasználói panaszok	db/ ezer felhasználó	a) Reklamáció	Elvárt szint nem kerül meghatározásra, minél kevesebb
		b) Panasz	<b>legfeljebb 8,00</b>

ahol

a. lakossági Felhasználói igénybejelentésre adott tájékoztatás:

Lakossági felhasználó igénybejelentésének esetében a felhasználói írásos igénybejelentéstől a Szolgáltató által írott tájékoztatásáig *maximum 30 nap* számított időtartam. (nap, %)

b. nem lakossági Felhasználói igénybejelentésre adott tájékoztatás:

Nem lakossági felhasználó igénybejelentésének esetében a felhasználói írásos igénybejelentéstől az Víziközmű-szolgáltató által írott tájékoztatásáig számított időtartam. (nap, %)

c. Új felhasználó bekapcsolása

A víz-, szennyvízbekötési, fogyasztásmérő felszerelési szerződés hatályba lépésétől a fogyasztási hely bekötéséig, fogyasztásmérő felszereléséig számított időtartam. (nap, %)

d. Információadás írásbeli felhasználói megkeresésre

Az Víziközmű-szolgáltatói tevékenységgel kapcsolatos bármilyen írásos (levél, fax, e-mail, sms, stb.) megkeresés esetén a beérkezéstől vagy átnyújtástól az Víziközmű-szolgáltató válaszáig számított időtartam. (nap, %)

e. Call Center szolgáltatási színvonal mutató

Call Centerben fogadott hívások hány százalékát fogadják az ügyintézők a kiválasztási szempontok szerint, a megadott időn belül (másodperc).

f. A Hivatalhoz érkezett jogos felhasználói panaszok

A Hivatalhoz beérkezett és jogosnak bizonyult panaszok 1000 felhasználóra - víziközmű-szolgáltató felhasználóira vonatkoztatott aránya.

g. Az víziközmű-szolgáltatóhoz érkezett felhasználói reklamációk, panaszok

A Víziközmű-szolgáltatóhoz beérkezett illetve jogosnak bizonyult reklamációk illetve panaszok víziközmű-szolgáltató felhasználóira vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó).

*További fontos minőségi elvárásaink:*

Személyes kapcsolattartás minőségi mutatói:

A személyes kapcsolattartás minőségi mutatói az ügyfélszolgálati iroda látogatottságát és a személyes kapcsolattartási tevékenység színvonalát jellemzik:

1000 felhasználóra jutó személyes ügyfélkapcsolati ügyintézőink száma Társaságunknál 0,23 fő, 1000 felhasználóra jutó Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma átlagosan havonta mintegy 100 db.

Átlagos várakozási idő ügyfélszolgálatunkon – a víz- és csatornaszolgáltatás bekötésének jellemzőinél fogva - szezonálisan változó, de átlagosan legfeljebb 20 perc, igyekszünk azonban a 20 percen belül fogadott ügyfelek arányát 75% felett tartani.

Személyes kapcsolattartás mutatói:

Szolgáltató egy állandó ügyfélszolgálati irodát működtet Érd Megyei Jogú Városban, ahol a Felhasználók legnagyobb hányada él. Ezen ügyfélszolgálattal rendelkező település központjától légvonalban mért 45 km-es távolságon kívül eső település a szolgáltatási területen nincsen. Mozdó, illetve ideiglenes ügyfélszolgálati irodája nincsen a Szolgáltatónak.

Az Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: Hétfőn 8:00 – 20:00 óra között, keddi, szerdai és csütörtöki napokon 8:00 és 14:30 óra között, pénteken 8-11 óra között tart nyitva, ez hetente mintegy összesen 34,5 órát jelent.

A végzett tevékenységek köre: közüzemi szerződéssel (előzetes tájékoztatással, igénybejelentéssel, szerződéskötéssel, -módosítással, -megszüntetéssel, számlázási, elszámolási reklamációkkal, panaszokkal, szerződészegéssel, ivóvíz- és csatornahálózat fejlesztési hozzájárulással, a szolgáltatás minőségi színvonalával, felhasználói szolgálati tevékenységek megrendelésével, egyéb reklamációkkal) kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása, és érdemi ügyintézés további háttérfeldolgozást az általános gyakorlat szerint nem igénylő esetekben. A Felhasználók tájékoztatása az általános eljárásrendről, az áralkalmazási és a fogyasztóvédelmi szabályokról. Pénzbefizetés készpénzzel vagy bankkártyával is lehetséges, postai készpénz-átutalási megbízások, számlamásolatok kiadása is történhet.

Személyes ügyintézői létszám 5-5 fő számlázási és műszaki ügyintézőből, és 1 fő pénztárosból áll.

A számlázás színvonal minőségi mutatói az ÉTV Kft-nél

A számlázás minőség monitoring mutatói a felhasználói elégedettség szempontjából kiemelt jelentőségű minőségi jellemző. A minőségi mutatóik éves szinten kerültek meghatározásra.

Minőségi mutató	mérték egység	A szolgáltatás elvárt színvonal
10%-os számlázási pontossággal kibocsátott részszámlák aránya (a pozitív és negatív elszámolószámla-részszámla eltérésekre, az elszámolt mennyiség (m <sup>3</sup> ) alapján, külön-külön kerül kiszámításra éves szinten.	%	legalább 30
Egy felhasználási helyre kibocsátott számlák száma, évente, átlagosan	db	legalább 6
Stornírozott (javított) lakossági számlák részaránya	%	legfeljebb 5
Becsléssel megállapított elszámoló számlák részaránya	%	legfeljebb 5
6 (kéthavi számlázás esetén) vagy 12-nél (havi számlázás esetén) több részszámla után elszámoló számlát kapott felhasználók részaránya	%	legfeljebb 20
Sikeres szolgáltatói leolvasások aránya az összes olvasandóhoz képest	db	legalább 80



### 3.K) VITARENDEZÉS

#### 3.ka) Irányadó jogszabályok megjelölése

Az alkalmazott jogszabályok közül a legfontosabbak:

- 1959. évi IV. törvény a Polgári törvénykönyvről (**Ptk.**)
- 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről és a végrehajtására kiadott 127/1991. (X.9.) Kormányrendelet
- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról (**Vgtv.**),
- 1997. CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (**Fgytv.**),
- 2003. LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról,
- 2011. évi CXII. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (**Infotv.**)
- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról (**Vksztv.**)
- 123/1997. (VII.18.) számú Kormányrendelet a vízbázisok, a távlati vízbázisok valamint az ivóvízellátást szolgáló vízellátási létesítmények védelméről
- 253/1997 (XII. 20.) Kormányrendelet az Országos Településrendezési és Építési Követelményekről (**OTÉK**)
- 18/1999. (II.5.) Kormányrendelet a Felhasználóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről
- 201/2001. (X. 25.) Kormányrendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről,
- 21/2002. (IV. 25.) KöViM rendelet a víziközművek üzemeltetéséről,
- 28/2004. (XII.25.) KvVM rendelet a vízszennyező anyagok kibocsátására vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól
- 219/2004. (VII.21.) számú Kormányrendelet a felszín alatti vizek védelméről
- 220/2004. (VII.21.) Kormányrendelet a felszíni vizek védelmének szabályairól
- 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet a vízközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról (**Kormányrendelet**),
- közcsatorna-hálózatba bebocsátható szennyvíz minőségére vonatkozó mindenkor érvényes jogszabályok,

#### 3.kb) Bírósági kikötések

A Szolgáltató és a Felhasználó között a közüzemi jogviszonyra vonatkozó jogviták eldöntésére a rendes bíróságok jogosultak.

A Szolgáltató rendes bíróság előtti polgári jogi igényérvényesítését a Felhasználó egyéb hatóság vagy a békéltető testület előtt kezdeményezett eljárása nem akadályozza.

#### 3.kc) Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

A Szolgáltató a Felhasználó részére szóló küldeményeket a Felhasználó adott felhasználási, illetve elkülönített felhasználói helyre vonatkozó közüzemi szolgáltatási szerződésében/változásközlésében feltüntetett értesítési címre; online ügyfélszolgálaton történt regisztrálás esetén az ott megadott e-mail címre; mobiltelefonos regisztráció esetén a regisztrálással érintett adatkörben az ott megadott telefonszámra, ilyen adatok hiányában pedig a Felhasználó részére kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg.

A Felhasználó a szerződésben rögzített adataiban bekövetkező változást haladéktalanul, de legkésőbb a változást követő 30 napon belül köteles a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A Felhasználó a bejelentés elmulasztásával a Szolgáltatónak okozott károkért teljes körűen felelősséggel tartozik. A Felhasználó a bejelentés elmulasztása miatt részére meg nem érkezett vagy késedelmesen érkezett küldemények miatt kártérítési vagy egyéb igényt nem érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben.

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

Az ajánlott küldeményeket a postára adást követő 5. munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni. A Szolgáltató a postára adás napját a postakönyvével igazolja. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a posta hibájából történt kézbesítés elmaradásaért

A Szolgáltató kifejezetten jogosult a Felhasználó részére kibocsátott számlákat (ide nem értve az e-számlákat) egyszerű postai küldeményként postázni azzal, hogy a számlákat a számítógépes rendszerben rögzített postára adási dátum napját követő 5. munkanapon, de legkésőbb a számla fizetési határidejét megelőző 9. napon kézbesítettnek kell tekinteni.

A hagyományos postai kézbesítés helyett vagy mellett a Szolgáltató az értesítések, tájékoztatások és jognyilatkozatok közlése körében szabadon választhat a személyes kézbesítés, a futár-, vagy gyorsposta útján, faxon, visszaigazolható e-mailben vagy sms-ben (a fax-szal, e-mail címmel vagy mobiltelefon számmal rendelkező Felhasználó esetében) történő kézbesítés között.

A Felhasználók széles körét érintő tájékoztatási, értesítési kötelezettségének a Szolgáltató a társaság honlapján és az időszakosan megjelenő hírlevelén keresztül, a helyi napilap és egyéb média igénybevétele útján tehet eleget.

A Szolgáltató jelen Üzletszabályzatban megjelölt írásbeli tájékoztatásait, értesítéseit, jognyilatkozatait aláírtnak kell tekinteti, ha azon a cégszerű képviseletre jogosult személy, vagy annak megbízottja eredeti vagy aláírás-bélyegzővel ellátott, nyomtatott vagy szkennelt aláírása szerepel. A társaság e-mail címéről történő e-mailes levél, küldemény esetén az e-mail akkor tekinthető aláírtnak, ha azon a válaszadó neve, beosztása, elérhetősége szerepel.

A Felhasználó írásbeli tájékoztatásait, értesítéseit, jognyilatkozatait aláírtnak kell tekinteti, ha azon a Felhasználó szabályszerű (gazdasági társaság esetében cégszerű) aláírása szerepel.

A Felhasználó az engedélyezési eljárás, valamint a közüzemi vagy mellékszolgáltatási szerződésben foglalt jogviszonnyal kapcsolatos mindennemű nyilatkozattétel során kizárólag személyesen vagy írásbeli meghatalmazott útján járhat el.

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató a panaszbejelentésre adott válaszával vagy intézkedésével nem ért egyet, a Felhasználó ismételt bejelentéssel élhet, vagy az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

- Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén:  
**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 1088 Budapest, József krt. 6.** illetve  
**Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség, 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.**
- A felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a Felhasználókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult:  
**Gazdasági Versenyhivatal, 1054. Budapest, V., Alkotmány u. 5.;**  
**Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.**
- A víziközmű-szolgáltatókkal szemben felmerülő panaszok ügyében – az előző bekezdésekben foglaltak kivételével eljárásra jogosult:  
**Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.**
- A Felhasználó továbbá békéltető testületi vitarendezést kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye (ennek hiányában a Szolgáltató székhelye) szerint illetékes Kereskedelmi

és Iparkamara mellett működő Békéltető Testületnél. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes testület:

**Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Pest Megyei Békéltető Testületnél, 1055 Budapest, Kossuth tér 6-8. III. emelet 331.**

- A Felhasználó ugyancsak fordulhat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bírósághoz is – perértéktől függően:

**Budaörsi Járásbíróság, 2040 Budaörs, Koszorú utca 2.**

**Budapest Környéki Törvényszék, 1146 Budapest, Thököly út 97-101.**

### III. MŰSZAKI RENDELKEZÉSEK

#### 4. A BEKÖTŐVEZETÉK, A FOGYASZTÁSMÉRŐ, ILLETVE A MÉRŐHELY KIALAKÍTÁSÁNAK, A MELLÉKVÍZMÉRŐ ÜZEMBE HELYEZÉSÉNEK, VALAMINT BÉLYEGZÉSSEL ÉS ZÁRRAL VALÓ ELLÁTÁSÁNAK RÉSZLETES SZABÁLYAI

##### Ivóvíz bekötés

Új felhasználó vízszükségletét biztosító vízbekötés csak a Kormányrendelet előírásainak megfelelő és az ÉTV Kft. által jóváhagyott bekötési terv alapján létesíthető.

A bekötővezeték létesítése során szükségessé váló közterület-bontási engedély(eke)t (közterületi útburkolat, illetve járdabontás, fakivágás engedélyeztetése, stb.) a Megrendelő szerzi be a helyi Önkormányzattól. Az előzetes közműegyeztetések lebonyolítása, a közmű egyeztetési jegyzőkönyvek beszerzése a Megrendelő feladata, ezek költségei Megrendelőt terhelik.

A vízbekötési terv elkészítésére a kérelmező szabadon választhat erre jogosított tervezőt. Az ÉTV Kft. szolgáltatási területén azon tervezők névjegyzéke, akik előzetes felmérés alapján a tervekészítést vállalják, Ügyfélszolgálatunk munkatársainál rendelkezésre áll.

Az ÉTV Kft. nem vállalja a bekötési terv elkészíttetését. A bekötési terv 2 példányban készítenendő el.

A különböző hozzájárulások birtokában és az ÉTV Kft. által jóváhagyott bekötési tervdokumentáció birtokában kezdeményezhető a vízbekötés elkészítése. A vízbekötés szerelési munkáit (bekötővezeték lefektetése, vízmérő és a csatlakozó szerelvények beépítése, utcai vezetékre való rákötés) kizárólag az ÉTV Kft. végezheti. A vízmérő akna megépítését (kivéve műanyag mérőakna), a bekötő vezeték kiépítéséhez szükséges földmunka elvégzését a megrendelő biztosítja. Az elkészült bekötésről a megvalósulási rajzot a használatbavételi engedélyezési eljárásához kérjük, melyet gépészmérnök készít el.

Az ivóvízbekötéshez szükséges egyéb hatósági engedélyek beszerzése az igénybejelentő feladatát képezi. A Szolgáltató a bekötés szerelését csak az összes szakhatósági és egyéb engedélyek részére történő átadása után, valamint az utólagos csatlakozási díj (lakossági bekötés esetén), vagy a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás (nem lakossági bekötés esetén) megfizetése után kezdheti meg.

A víziközmű törzshálózat mentén fekvő ingatlanok bekötését külön-külön bekötővezetékkel kell megvalósítani. Egy felhasználási hely ellátására több ivóvíz-bekötővezeték csak katasztrófavédelmi vagy műszaki okból létesíthető. Az ivóvíz-törzshálózathoz csatlakozó tűzoltásra szolgáló külön ivóvíz-bekötővezeték létesítéséhez a víziközmű-szolgáltató – a katasztrófavédelmi jogszabályok megtartásával – akkor köteles hozzájárulni, ha a tűzoltáshoz szükséges vízmennyiség a házi ivóvízhálózatból vagy a vízművel össze nem függő más vízvételi helyről nem szerezhető be. A tűzoltásra szolgáló bekötővezetékkel külön vízmérővel kell ellátni.

A bekötővezeték(ek)et önálló bekötési vízmérővel (fővízmérő) kell ellátni, melynek üzembe helyezésekor az ÉTV Kft. illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy záró bélyeggel látja el.

A kötelező közműnyilvántartással kapcsolatban előírt geodéziai bemérésről - a bekötést kezdeményező (igénybejelentő) költségére – az ÉTV Kft. gondoskodik. Ha az ivóvíz-bekötővezetéken a nyomáspróbát, a fertőtlenítést és a nyíltárkos bemérést az ÉTV Kft. jelenlétében elvégezték, annak használatbavételéhez a víziközmű-szolgáltató írásbeli hozzájárulást ad.

Az ivóvíz szolgáltatás megkezdésének feltétele a közüzemi szolgáltatási szerződés előzetes megkötése.

Ha a víziközmű-törzshálózat a szomszédos ingatlan mentén fekszik, a bekötés a szomszédos ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával – az ingatlantulajdonosok megállapodása (szerződéses szolgálat) alapján – a szomszédos ingatlan igénybevételével is elvégezhető. A szerződésnek

tartalmaznia kell a víziközmű elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A földhivatal által érkeztetett szerződést a víziközmű-szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez kell csatolni. Megállapodás hiányában – ha a szomszédos ingatlant érintő bekötővezeték megvalósítása és üzemeltetése az ingatlan rendeltetésszerű használatát nem zárja ki, vagy lényegesen nem akadályozza – a járási hivatal a szomszédos ingatlanra vízvezetési (és szennyvízelvezetési) szolgalmat alapíthat.

A házi vízvezeték egyéb vezetékkel nem köthető össze (pl. saját házi vízellátó rendszerrel, vagy ipari vízvezetékkel). Ennek ellenőrzésére Szolgáltató a *Rendelet* alapján, a tulajdonos jelenlétében, előzetes bejelentés alapján jogosult. A bekötővezeték és a házi ivóvízhálózatot elektromos hálózat és berendezések, villámhárítók földelésére felhasználni TILOS!

#### A vízmérőakna helye és kialakítása:

A vízmérőhelyet az ingatlanoknak a bekötést lehetővé tevő ivóvízhálózatot magában foglaló közterület felé eső 0,5 méteres sávjában, a szennyvízvezetékétől minimum 1 méteres távolságban kell kialakítani. Úszótelkes, telekhatáron kialakított zártosú beépítés esetén vagy műszakilag indokolt esetben a vízmérőhely épületen belüli közös helyiségben, faliszekrényben, más megoldás hiányában közterületen is kialakítható. A közterületi elhelyezés esetén a vízmérőhelyet a víziközmű-szolgáltató – a közterületen a tulajdonosi jogokat gyakorló személy hozzájárulása alapján – állapítja meg.

#### A vízmérőakna szükséges méretei:

Belső mérete 20 mm vízmérő-átmérőig 1 m x 1 m, (egyéb esetben a 3. sz. melléklet szerint) Mélysége 120 -130 cm, falának a földéig függőlegesnek kell lennie, a csőátvezetés helyének vízzáró kiképzésével. Az aknának a térszintből 5-10 cm-re ki kell emelkednie. Amennyiben a várható legmagasabb talajvízszint az akna fenékszintjét meghaladja, az akna víz-záróságát biztosítani, továbbá a felúszás ellen védeni kell. A vízmérőakna anyaga lehet beton, vasbeton, műanyag. Biztosítani kell a vízmérő megfelelő fagyvédelmét, illetve az akna csapadékvíz elleni védelmét.

A mérőakna fedőlapjának szükséges mérete: 60 cm x 60 cm, anyaga vas, könnyen nyitható, a terhelésnek megfelelő teherbírású legyen. Az aknába 30 cm-enként hágcsót vagy létrát kell beépíteni. A vízmérő aknában a hágcsót vagy létrát az akna falára rögzítve, vagy az akna sarkába bebetonozva szükséges kialakítani. A vízmérőakna mérete a bekötőcső átmérőjének és szerelvényeinek függvényében változhat.

A bekötés előfeltételét képező víziközmű-szolgáltatói hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma: (Vízimérnök tervezési (VZ-T), épületgépész-tervezői (G-T), illetve településrendezési víziközmű tervezési (TV-T) jogosultsággal rendelkező személy által elkészített terv.)

#### **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 m<sup>3</sup>/napban kifejezve, a csúcspozitív igény feltüntetésével, továbbá a vízszükséglet indokolását;
- d) a létesítmények, berendezések rövid leírását, műszaki jellemzőit, a vízvételi helyek számát.

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

- a) az érintett ingatlant, helyrajzi, illetve házszámát,
- b) a vezetékek nyomvonalát, átmérőjét, anyagát,
- c) az ivóvízhálózatához tartozó nyomásfokozó és nyomáscsökkentő helyét,
- d) a vezetékkel, berendezésekkel érintett létesítményeket.

#### **3. Vízmérőhely építészeti, gépészeti terve.**

**4. Nem lakossági vízhasználat esetén az ivóvízhálózatához tartozó létesítmények és berendezések építészeti és gépészeti általános terve.**

## 5. Hossz-szelvény és felhasználói egyenérték.

### Egyéb benyújtandó iratok:

- Tulajdonosi meghatalmazás, amennyiben nem a tulajdonos a kérelmező. Ha a Megrendelő nem az ingatlan kizárólagos tulajdonosa, úgy a tulajdonos(ok), egyéb jogcímen használó beleegyező nyilatkozatát csatolnia szükséges.
- Nem lakossági Felhasználó esetén 30 napnál nem régebbi cégkivonat és aláírási címpéldány
- Kitöltött és aláírt ÉTV tervezői műszaki nyilatkozat formanyomtatvány
- Érvényes közterület bontási engedély, mely a területileg illetékes önkormányzatnál igényelhető
- Építési, illetve jogerős építési engedély, építéshatóság által jóváhagyott tervdokumentáció (amennyiben van)

### Közműegyeztetés - közterületi földmunkavégzéshez szolgáltatói hozzájárulások:

- *gázszolgáltató:* TIGÁZ - 2049 Diósd, Petőfi Sándor u. 42.; Tel.: 23/546-100
- *csatornaszolgáltató:* Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Kft. - 2030 Érd, Felső u. 2.; Tel.: 23/521-751
- *telefon / kábel TV szolgáltató:* Magyar Telekom Nyrt Közép-magyarországi Műszaki Szolgáltatási Központ – Támogató és előkészítő osztály, 1073 Budapest, Dob utca 78. Fszt. 2.; Tel.: 06 1/462-1462, Fax.: 06 1/462-1465
- *elektromos áramszolgáltató:* ELMŰ - Műszaki Szolgáltatások Igazgatóság, Hálózatdokumentációs Osztály, 1132 Budapest, Kresz Géza u. 3-5.; Tel.: 06 1/238-1938, Fax.: 06 1/238-1949

Nem hiteles tulajdoni lap másolat és térképkivonat díj ellenében Ügyfélszolgálati irodánkban is lekérhető a Takarnet rendszerből.

### **A fogyasztói vízbekötés kialakításának általános követelményei**

- Ivóvíz bekötő és házi vízvezeték létesíteni, bővíteni, átépíteni, megszüntetni csak a vízszolgáltató előzetes hozzájárulásával és a szükséges hatósági engedélyek alapján szabad.
- A bekötővezeték és tartozékai, amelyek a vízzel érintkeznek, *csak ivóvíz-ellátási célra Országos Tisztújítási Hivatal által engedélyezett anyagokból* készülhetnek.
- Az ivóvíz-bekötő vezeték, valamint a csatlakozó és házi ivóvíz-hálózat vezetékének épületektől, illetve egyéb keresztező vagy párhuzamos közművezetésektől való távolságát az MSZ-04-132:1991 és az MSZ 7487-2:1980 követelményei szerint kell kialakítani. Amennyiben ez nem megoldható a bekötővezeték elzárását közterületen a gerincvezetéknel biztosítani kell, és megfelelő védőcsővel kell ellátni a szolgáltató hozzájárulása alapján.
- Párhuzamos vezetés esetén az ivóvízvezeték és a szennyvízcsatorna, valamint a szennyvíz-akna legkisebb vízszintes – csőszéltől csőszélig mért távolsága az MSZ 7487-2:1980-ban meghatározottak szerint.
- Az ivóvízvezeték és a szennyvízcsatorna, vagy a szennyvíz nyomócső keresztezése esetén:
  - ha a szennyvízcsatorna mélyebben fekszik, mint az ivóvíz-vezeték, és a két vezeték közötti szintkülönbség 1,00 m-nél kisebb, a csatornát a keresztezési ponttól mindkét irányban 1-1 m hosszon minimum 10 cm vastag betonburkolattal vagy védőcsővel kell ellátni, ha pedig a szintkülönbség 0,5 m-nél kisebb, akkor az ivóvíz-vezeték a keresztezési ponttól mért védőtávolságon belül csőkötés, szerelvény nem lehet és betonburkolattal vagy védőcsővel kell ellátni. A védőtávolságon belül bekötés nem létesíthető.
  - ha a szennyvízcsatorna magasabban fekszik, mint az ivóvízvezeték, a csatornát a keresztezési ponttól 2-2 m hosszon vízzáró védőcsőben, vagy fedett vasbeton vályúban kell elhelyezni.
- A bekötővezeték a közcsőhálózatra merőleges, abban az esetben, ha közcsőhálózat nem párhuzamos a telekhatárral az ellátott ingatlanra közel merőleges legyen.
- Bekötő és házi vízvezeték magánvezetékekkel nem kapcsolható össze.
- A közcsőre a bekötővezetéseket csak a szolgáltató kötheti rá.

- A lakossági bekötés feltétele, hogy a házi ivóvízhálózat a bekötővezeték felől az első vízvételési helyig, illetve a vízvételési hely már üzemképes legyen.

#### **Az ivóvíz-bekötő vezeték, a házi és a csatlakozó ivóvízhálózat kialakítása, tervezési, kivitelezési követelményei**

- A bekötővezeték, a csatlakozó vezeték, továbbá a házi ivóvíz-vezeték épületen kívüli szakaszainak átmérőjét úgy kell meghatározni, hogy
  - a mértékadó vízfogyasztás esetén a vízsebesség a 2,5 m/s értéket ne haladja meg,
  - a vezetékben fellépő nyomásvesztés után is minden csapoló helyen legalább 0,05 MPa (0,5 bar) kifolyási nyomás legyen. A berendezési tárgyakra 0,15 MPa (1,5 bar) nyomás szükséges.

A bekötővezeték átmérője DN 20 vagy ennél nagyobb legyen.

- A bekötővezeték földtakarása legalább 1,20 m legyen. Ha ez nem biztosítható, gondoskodni kell a vezeték mechanikai védelméről és hőszigeteléséről, de a földtakarás ekkor is legalább 0,80 m legyen.
- A bekötővezeték elzárását a közterületen kell megoldani, ha:
  - a vízmérő hely épületen belül kerül,
  - zártos beépítés esetén a vízmérőakna kapubejáróba kerül,
  - DN 50 vagy ennél nagyobb átmérőjű bekötővezeték 3,0 m-nél jobban megközelíti az épületet vagy az épület alapját,
  - 20 m-nél hosszabb bekötővezeték esetén a közcsőhálózat és a bekötővezeték csatlakozási helyén és a telekhatár előtt is be kell építeni.

Az elzáró szerelvény DN 25 mm vízmérő és DN 40 mm bekötővezeték átmérőig gömbcsap, e felett csak lassú nyitásra módot nyújtó szerelvényt szükséges beépíteni.

- A házi ivóvízvezetékbe a vízmérőhelyen, közvetlenül a vízmérőt követő elzáró után visszacsapó szelepet és golyóscsappal vagy szeleppel zárható üritő csonkot kell beépíteni. A visszacsapó szelep elhagyható, ha a vízmérőben van visszacsapó szelep.
- A házi vezetékek épületen, építményen belüli kialakítására az MSZ-04-132:1991 tartalmaz követelményeket.
- Bekötővezetékre épületet, építményt telepíteni tilos!

#### **A vízmérőhely kialakításával kapcsolatos követelmények**

A bekötési vízmérő helyet önálló aknában kell kialakítani, ha

- az ingatlan határvonala és az ingatlanon lévő építmények alapjának külső síkja közötti távolság 3 m-nél nagyobb,
- műszaki vagy egyéb okból csak közterületen helyezhető el a mérőhely, a közterület fenntartó engedélyével.

Megjegyzés:

Önálló aknát, illetve mérőhelyet a mellékletek szerinti módon javasolt kiképezni.

- Ha mérőhely aknában nem alakítható ki, úgy annak épületen kívüli kialakítása csak a vízszolgáltató hozzájárulásával és előírásai alapján valósítható meg. Biztosítani kell a mérő hozzáférhetőségét, leolvashatóságát, cserélhetőségét, fagy, vízborítás és rongálás elleni védelmét.
- Épületen belül kialakított mérőhely csak a szolgáltató hozzájárulása alapján lehetséges a vízmérőt a helyiség padlóvonala felett legalább 30 cm, vízszintes beépítés esetén legfeljebb 1,30 m tengelymagassággal, függőleges beépítés esetén legfeljebb 1,50 m lehet. Bekötési vízmérőt az alapkitörés belső síkjától vízszintesen mérve legfeljebb 1,50 m távolságra kell elhelyezni.

Bekötő és házi vízvezeték épületen, építményen kívüli szakaszaira az MSZ-10-310:1986, a házi vezeték épületen, építményen belüli szakaszaira az MSZ-04-132:1991 tartalmaz követelményeket. A vezeték olyan elemeit, melyek mindkét előírás szerint minősítendő, a szigorúbb minőségi előírásokat kell figyelembe venni.

- A vízmérőhely aknáját az ingatlanon úgy kell elhelyezni, hogy az akna falának külső síkja és a telekhatár közötti távolság legfeljebb 0,5 m legyen és a vízmérő aknája védve legyen az elárasztástól és a csapadékvízváltól.
- Vízmérőhelyre épületet, építményt telepíteni tilos!
- A vízmérő aknája betonból, vasbetonból, téglából vagy műanyagból épüljön. Minden esetben az aknának ki kell elégíteni a következő követelményeket:

Követelmények:

Az akna mérete tegye lehetővé a vízmérő és a szükséges szerelvények elhelyezését, az aknába való lejutást és a biztonságtechnikai szempontból megfelelő munkavégzést. A mászható akna téglalap alaprajzú, alaprajzi bel mérete legalább 1,00 x 1,20 m, belmagassága legalább 1,20 m.

Megjegyzés:

Kivételt képeznek azok a műanyag aknák, amelyekből a flexibilis műanyagcső révén a mérő- és a csatlakozó szerelvények üzemszerű állapotban is kiemelhető. Az előre gyártott aknák rendelkezzenek a jogszabály szerinti alkalmazási engedéllyel.

- Az akna oldalfalának és födémének statikai kialakítása a várható legnagyobb terhelés elviselésére alkalmas legyen. DN 25 mm vízmérő és DN 40 mm bekötővezeték fölött tervezés szükséges.
- Az aknafedlapnak várható legnagyobb terhelés elviselésére alkalmasnak kell lennie.
- Mászható akna esetén a födémnyílás egyik mérete sem lehet 60 cm-nél kisebb.
- Az aknafedlap balesetmentesen 1 fő által mozdítható legyen, súlya maximum 25 kg.
- A mászható aknába az MSZ 15670:1989 szerinti hágcsót vagy létrát kell beépíteni.
- Amennyiben a várható legmagasabb talajvízszint az akna fenékszintjét meghaladja, az akna vízzáróságát biztosítani kell, továbbá szükséges az aknát felúszás ellen méretezni (szükség esetén felúszás ellen le kell terhelni).
- Ha a várható legmagasabb talajvízszint az akna fenékszintjét 0,5 m-nél jobban nem közelíti meg, a fenéklemében kavicsal kitöltött szívargót kell kialakítani

#### A vízmérők beépítése

- A vízmérőhelyet úgy kell kialakítani, hogy a vízmérő és a szerelvények hozzáférhetősége, leolvashatósága, cserélhetősége a munkavédelmi előírásoknak megfelelő módon biztosított, továbbá a mérő fagy, vízelöntés és rongálás elleni védelme megoldott legyen az MSZ-04-901:1989, az MSZ-04-903:1989, és az MSZ-04-904:1989 előírásainak figyelembevételével.
- A beépítésre kerülő vízmérő méretét és típusát a várható mértékadó vízigények és a bekötési terv alapján a szolgáltató hagyja jóvá.  
Kiválasztásánál figyelembe veendő főbb szempontok:
  - a várható térfogatáramok,
  - a mérendő víz hőmérséklete,
  - a rendelkezésre álló tápnyomás,
  - a víz fizikai és kémiai jellemzői,
  - a vízmérő utáni nyomásesés,
  - a vízmérő alkalmassága a beépítési követelményeknek.
- A bekötési vízmérő elhelyezését csak vízszintesen – úgy, hogy a számlálómű vízszintes helyzetben, a számláló felülről leolvasható legyen – lehet elvégezni.
- A bekötési vízmérő elhelyezésénél s bekötési helyének kialakítása során figyelembe kell venni az **MSZ 11034-2:1985** szabvány előírásait.
- Biztosítani szükséges a mérő előtt min. **3xDN** egyenes szabad csőszakaszt, illetve a mérő után a min. **2xDN** szabad egyenes csőszakaszt amennyiben a gyártó által kiadott műbizonylat mást nem ír elő, akkor azt kell figyelembe venni.
- Beépítési követelmények:



- a vízmérő könnyen hozzáférhető legyen leolvasás, karbantartás, kiszereles szempontjából,
- a vízmérő védve legyen a beépítési hely környezetéből származó rázkódás és vibráció okozta igénybevétel sérülés kockázatától,
- a vízmérő védve legyen a víz és a környező levegő szélsőséges hőmérsékletének hatására létrejövő sérülésveszélytől,
- a vízmérő aknája védve legyen az elárasztástól és a csapadékvízről,
- a beépítés helyzete, iránya feleljen meg a vízmérő jellemzőinek,
- a vízmérő védve legyen a külső környezet korróziós hatására létrejött sérülésveszélytől,
- megfelelő óvintézkedést kell hozni a vízmérő olyan sérüléseinek megakadályozására, amelyeket a kedvezőtlen hidraulikai jelenségek okozhatnak (kavitáció, vízlengés, vízütés, leürült vezeték hirtelen feltöltődéséből bekövetkezett a bezárt levegő által a vízmérő megszakadását, túlzott igénybevételét okozó hatás),
- a vízmérőn az esetlegesen visszaáramlást visszacsapó szelep beépítésével kell elkerülni,
- a vízmérő olyan helyre történő beépítése esetén, ahol várhatóan az ivóvíz mechanikai szennyeződése oly mértékű, hogy a gyárilag beépített szűrő nem nyújt elegendő védelmet, abban az esetben a vízmérő elé szűrőt kell beépíteni,
- a beépítés során kiemelten kell kezelni, hogy az áramlás útjában semmilyen belógó tömités ne legyen.

#### **A vízvezeték üzembe helyezése**

- A vízvezetékeket csak nyomáspróba és fertőtlenítés után szabad üzembe helyezni. Ezek végrehajtásáról a kivitelező köteles gondoskodni, a szolgáltató jelenlétét lehetővé téve.
- A nyomáspróba és fertőtlenítés végrehajtására az MSZ-10-310:1986 tartalmaz követelményeket.
- Szolgáltató a nyomáspróba és fertőtlenítés elvégzését saját hatáskörébe vonhatja, a nyomáspróba vonatkozásában saját hatáskörében engedményt tehet.
- A bekötővezeték állapotfelvételét csak a közműnyilvántartásra jogosult hajthatja végre.

#### **Mérőhelyek szakszerűségi vizsgálata**

A Szolgáltató a Felhasználó megrendelésére és megelőlegezett költségére köteles a mérőhely szakszerűségi vizsgálatát, és szerelési zárrakkal történő ellátását elvégezni (pl.: mellékvízmérő csere, új mérőhely kialakítása, átépítése esetén).

A Szolgáltató a szakszerűségi vizsgálatokat a megrendeléstől számított 2 hónapon belül elvégzi.

#### **Bekötési vízmérő pontossági vizsgálata**

Bekötési vízmérő pontossági vizsgálata történhet:

- a Felhasználó kezdeményezésére, vagy
- a Szolgáltató kezdeményezésére.

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

#### **Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának megrendelése**

A Felhasználónak a pontossági vizsgálatot írásban kell megrendelnie a Szolgáltatónál. Ezt megelőzően a Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót a vizsgálat várható költségeiről, a költségviselés szabályairól, és a vízmérő kiszereles időpontjáról. A költségeket a Felhasználó megelőlegezi, a vízmérő pontossági vizsgálatára csak ebben az esetben kerülhet sor.

A Szolgáltatónak a pontossági vizsgálatot írásban kell megrendelnie a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (MKEH) által akkreditált laboratóriumnál.

### **Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának menete**

A vízmérő rendkívüli pontossági vizsgálatát az MKEH által akkreditált laboratóriumban végezteti el a Szolgáltató. A vízmérőt a Szolgáltató szakemberei kiszerelelik, műanyag dobozba helyezik, melyet két sorszámozott plombával lezárnak, és erről jegyzőkönyvet vesznek fel. A leszerelést követően a mérőt az MKEH előírások figyelembevételével beszállítják a központi telephelyre és leadják a vízmérő raktárba.

Az ellenőrző vizsgálat idejéről, helyéről az érintetteket az ellenőrzést végző hatóság írásban értesíti. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy távolléte a vizsgálat elvégzését nem akadályozza. Az akkreditált laboratórium a Felhasználó vizsgálat során való távolmaradása esetén is elvégzi a vizsgálatot, annak eredményéről mérési jegyzőkönyvet vesz fel. A vizsgálat végeztével a vízmérőt visszahelyezik a műanyag dobozba és plombával lezárják. Az így lezárt vízmérőt visszaszolgáltatják a Szolgáltatónak.

A vizsgálat eredményéről a Felhasználót a Szolgáltató a mérési jegyzőkönyv egy példányának megküldésével értesíti.

### **Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának fizetési feltételei és a vizsgálat következményei**

Amennyiben a rendkívüli pontossági vizsgálaton a vízmérő **"nem felelt meg"** minősítést kap, a hibát a felülvizsgálat kérésének időpontját megelőző utolsó számlázástól (részszámlától) kell számítani. A szerelési munkák és a vizsgálat költségei a mérő tulajdonosát terhelik, amennyiben az a Szolgáltató, akkor a Felhasználónak az általa előre megfizetett rendkívüli pontossági vizsgálat teljes összegét az ÉTV Kft. a vizsgálati jegyzőkönyv kézhezvételét követő 8 munkanapon belül visszautalja.

Abban az esetben, ha a vízmérő a Felhasználó kárára tévedett, azaz a hibahatár feletti értéknél többet mért a tényleges fogyasztásnál, az ÉTV Kft. a Felhasználó kérésére, módosított víz- és csatornadíj számlát bocsát ki az 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet 67. § (1)-(4) bekezdéseiben foglaltak alapján. Ezen számla a legutolsó számlázási időszakra vonatkozik és a szóban forgó számlázási időszakot megelőző 12 hónap átlagfogyasztása figyelembevételével készül. Ha az átlagfogyasztás nem állapítható meg, akkor a Felhasználóval egyeztetett átlagmennyiség alapján vagy műszaki számítással határozza meg a Szolgáltató a fogyasztást.

Amennyiben a vízmérő **"megfelelt"** minősítést kapott, a vizsgálat költségét az ellenőrzést kezdeményező viseli. Abban az esetben, ha a mérőeszköz a Szolgáltató kárára tévedett (a mérő az alsó hibahatárnál kevesebbet mért), a kiállított számla módosítására nincs lehetőség. Ebben az esetben Szolgáltató a 13.3.4. pontban foglaltak szerint jár el a háromszoros tétel figyelmen kívül hagyásával.

### **Bekötési vízmérő szerkezeti vizsgálata**

Bekötési vízmérő szerkezeti vizsgálata történhet:

- a Felhasználó kezdeményezésére, vagy
- a Szolgáltató kezdeményezésére.

A metrológiai szerkezeti vizsgálatot független szakértő végzi.

### **Bekötési vízmérő szerkezeti vizsgálatának megrendelése**

A Felhasználónak a szerkezeti vizsgálatot írásban kell megrendelnie a Szolgáltatónál vagy a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatalnál.

### **Bekötési vízmérő szerkezeti vizsgálatának menete**

A vizsgálatot végző személy a vízmérőt tartalmazó doboz plombáit felnyitják, majd a vízmérő szerkezetét megbontják. A szerkezetben talált eltéréseket jegyzőkönyvben rögzítik.

## Mérőcsere

A bekötési vízmérők és ikermérők jogszabályban meghatározott (jelenleg 4 évente esedékes) újrahitelesítéséről a Szolgáltató gondoskodik (tervezett vízmérőcserék).

Az előírások szerint végzett, tervezett vízmérőcserék mellett, esetenként rendkívüli vízmérőcsere is szükséges lehet (pl.: meghibásodás üzemszerű működés közben, meghibásodás a Felhasználónak felróható okokból, meghibásodás rongálás miatt, vízmérő hitelesítési bélyegzése sérül vagy hiányzik, Felhasználó által történt megrendelésre végzett mérőcsere, beszerelési zár sérül, vagy hiányzik, stb.).

A Szolgáltatót terheli:

- tervezett vízmérőcsere elvégzése és költségeinek viselése,
- a rendkívüli vízmérőcserék végzése és költségviselése azon esetekben, amikor a vízmérő cseréje nem külső behatásból, vagy a vízmérőhely karbantartásának elmaradásából eredő meghibásodás miatt szükséges.

A Szolgáltató a bekötési vízmérő, illetve ikermérő cseréjét (tervezett vízmérőcserék) megelőzően legalább 15 nappal tértivevényes levélben értesíti a Felhasználót a munkavégzés időpontjáról. Az értesítésben a Szolgáltató az időpont-egyeztetés lehetőségére a Felhasználó figyelmét felhívja. A mérőcserére munkanapon legfeljebb 20 óráig van lehetőség.

A Felhasználó köteles a Szolgáltató által megküldött értesítésben megjelölt vagy a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést lehetővé tenni.

A lejárt hitelességű bekötési vízmérők cseréjét a Szolgáltató a Felhasználó előzetes értesítése nélkül is megkísérelheti, amely azonnali előzetes értesítésnek minősül. Ebben az esetben a Felhasználó nyilatkozik arról, hogy az előzetes értesítésről lemond.

A fogyasztásmérő kiszérésekor a Szolgáltató munkatársa csere jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyvben az alábbi adatok rögzítésére kerül sor:

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

A Felhasználó kérésére a Szolgáltató díj ellenében elvégzi a szivattyúzást, amelynek díja utólag kerül kiszámlázásra.

A tervezett, vagy az egyeztetett időpont lemondására a vízmérőcserére kijelölt napot megelőző nap (hétfő esetében péntek) délig, kizárólag írásban van mód. Ha a Szolgáltató által ajánlott, vagy egy másik, előzetesen egyeztetett időpontban a Felhasználó nem biztosítja az ingatlanra való bejutást a vízmérőcsere elvégzése céljából és ezt előzetesen nem jelzi, minden további kiszállás díj ellenében történik.

Amennyiben a vízmérő cseréjét a Szolgáltató a tervezett időpontban nem tudja elvégezni, tértivevényes levélben felkeresi a Felhasználót felajánlva egy új időpontot s megadva egy elérhetőséget, ahol a csere alkalmas új időpont elfogadását vagy egy, a Felhasználó általi időpont megjelölését kéri a Felhasználótól.

A fogyasztásmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséért és védelméért a felhasználó felelős, és a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának,

pótlásának, szerelésének, továbbá hitelesítésének költségeit köteles a víziközmű-szolgáltatónak megtéríteni.

A vízmérőcsere alkalmával a Felhasználó képviselőjében meghatalmazott is eljárhat.

Amennyiben a mérőcsere alkalmával a Felhasználó vagy a Szolgáltató rendellenességet tapasztal, ennek ténye a jegyzőkönyvben rögzítésre kerül, illetőleg egyúttal a mérő vizsgálata kezdeményezhető. Ebben az esetben a Szolgáltató a fogyasztásmérőt leszerelést követően dobozba helyezi és plombával látja el.

Ellenkező esetben Szolgáltató a leszerelt fogyasztásmérőt 3 napig őrzi meg.

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

Ha a Felhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A Szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről a Szolgáltató a tulajdonos költségén haladéktalanul köteles gondoskodni.

#### **Tűzoltási célú ivóvízbekötés**

Az ivóvíz-törzshálózathoz csatlakozó tűzoltásra szolgáló, külön ágú ivóvíz vezeték létesítéséhez a Szolgáltató – a katasztrófavédelmi jogszabályok megtartásával – akkor köteles hozzájárulni, ha a tűzoltáshoz szükséges vízmennyiség a házi ivóvízhálózatból vagy a víziközművel össze nem függő, más vízvételi helyről nem szerezhető be.

A tűzoltásra szolgáló bekötővezetékét külön vízmérővel kell ellátni. Közös bekötés esetén (ivóvíz és tűzvíz) egy vízmérő beépítése elegendő.

A tűzoltásra szolgáló bekötővezeték létesítésének menete megegyezik az ivóvíz bekötésnél leírtakkal.

#### **Szennyvíz bekötés**

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanok bekötését külön-külön bekötő vezetékekkel kell megvalósítani.

Új bekötés vagy meglévő bekötéssel kapcsolatos ügyintézés az Ügyfélszolgálati Irodán személyesen vagy postai úton történhet.

Ha a bekötést nem a felhasználási hely tulajdonosa kezdeményezi – a járási hivatal által elrendelt bekötés kivételével – a Szolgáltató hozzájárulása csak a tulajdonos előzetes írásbeli hozzájárulásával adható meg.

Ha közös bekötéssel a víziközmű-szolgáltatás műszakilag megoldható – a felhasználási helyek tulajdonosai írásbeli szerződése és a Szolgáltató előzetes hozzájárulása alapján – több szomszédos felhasználási hely ellátására közös bekötővezeték és csatlakozó hálózat építhető.

Közös bekötés esetén a felhasználási helyek tulajdonosai külön szerződésben a víziközmű közös használatából eredő jogokat és kötelezettségeket rögzítik. A közös bekötést kezdeményező kérelemhez csatolt szerződés tartalmazza:

- a) a víziközmű-szolgáltatás díjának – az esetleges víziközmű-fejlesztési hozzájárulás – megfizetésére kötelezett Felhasználó megnevezését;
- b) a vízvezetési szolgálat ingatlan-nyilvántartási bejegyzése iránti kérelemnek a földhivatal iktatóbélyegzőjével ellátott igazolását.

Ha a közmű törzshálózat a szomszédos ingatlan mentén fekszik, a bekötés a szomszédos ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával, azon keresztül is elvégezhető. Ebben az esetben a bekötési tervhez mellékelni kell az ingatlan tulajdonosok közötti, szolgalmi jogról szóló megállapodást, valamint a csatornavezeték szomszédos ingatlanon történő átvezetéséről készített szolgalmi jogi vázrajz egy példányát, mely el van látva a Földhivatal érkeztető bélyegzőjével.

A fenti megállapodás hiányában, - ha a szomszédos ingatlant érintő szennyvízbekötő vezeték megvalósítása és üzemeltetése az ingatlan rendeltetésszerű használatát nem zárja ki, vagy lényegesen nem akadályozza - a járási hivatal a szomszédos ingatlanra szennyvízcsatorna-vezetési szolgalmi jogot alapíthat. E hozzájárulás beszerzése az ingatlantulajdonos feladata.

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

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanok megosztása vagy egyesítése esetén az új állapotnak megfelelő bekötések megépítéséről, illetve megszüntetéséről az ezzel járó költségek viselése mellett a telekalakítás kezdeményezőjének, vita esetén az ingatlan tulajdonosának kell gondoskodnia.

Szennyvízcsatorna használatát szolgáló közműves szennyvízcsatorna bekötés előfeltétele nem lakossági Felhasználó esetében a **szennyvízcsatorna közműfejlesztési hozzájárulás** megfizetése, vagy a szennyvízcsatorna használat jogosultságának hiteles igazolása.

A csatornahasználatot szolgáló közműves szennyvízcsatorna bekötés előfeltétele lakossági Felhasználó esetében az **utólagos rácsatlakozási díj** előzetes megfizetése vagy a jogosultság hiteles igazolása az Önkormányzat vagy valamely csatornamű társulat által.

Az igénylőnek nem lehet lejárt fizetési határidőjű tartozása a Szolgáltatóval szemben.

Az ÉTV Kft. és a Felhasználó között létrejött közüzemi csatornaszolgáltatási szerződés megkötése előtt a víziközmű-szolgáltató a következőket vizsgálja:

- az adott felhasználási helyre vonatkozó írásbeli igénybejelentés meglétét, megfelelőségét,
- az adott szolgáltatási pont vonatkozásában a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását,
- az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulását, ha az igénybejelentő felhasználó az ingatlant egyéb jogcímen használja,
- ha az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott számlatartozást tart nyilván az ÉTV Kft., az igénybejelentést elutasíthatja, illetve
- amennyiben a törzshálózat műszakilag nem elérhető, az ÉTV Kft. az igénybejelentést elutasítja.

A fenti feltételeknek megfelelő igénybejelentő részére az ÉTV Kft. az igénybejelentést követő 15 napon belül megküldi szerződéses ajánlatát, amely a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó esetén tartalmazza a fizetendő fejlesztési hozzájárulás összegét. A szerződéses ajánlatban foglaltak az ÉTV Kft-t a közléstől számított 30 napig kötik.

#### Szolgáltatói hozzájárulás kérelmezése

**Leggyakrabban az ÉTV Kft. szolgáltatási területén az ingatlan szennyvíz-bekötővezeték a szennyvízelvezető törzshálózattal együtt épült ki,** (azaz telekhatártól legfeljebb 1 méteres távolságon belül elkészült a tisztító-, ellenőrzőnyílás, vagy a bekötővezeték a felszín alatt benyúlik eddig a pontig), ebben az esetben a tervezetési kötelezettség kizárólag a házi szennyvízhálózatra (ún. házi szennyvíz-bekötővezeték) vonatkozik.

Szükség esetén a tervező egyeztetést kezdeményezhet az Ügyfélszolgálati Irodán, előzetesen egyeztetett időpontban.

A csatornabekötési terv elkészítésére a kérelmező szabadon választhat erre jogosított tervezőt. Az ÉTV Kft. szolgáltatási területén azon tervezők névjegyzéke, akik előzetes felmérés alapján a tervekészítést vállalják, az Ügyfélszolgálati Irodán hozzáférhető.

Ez esetben a munkálatok közterületbontással nem járnak.

A szennyvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv elbírálását követően az ÉTV Kft. szolgáltatói hozzájárulást ad ki, mely birtokában a házi szennyvíz-bekötővezeték (pl. a tisztítónyílástól a lakásig) megépíthető.

A Szolgáltatói hozzájárulás kizárólag a házi szennyvízhálózat megépítésére jogosítja fel a megrendelőt, a használatbavételi hozzájárulást külön eljárás keretében kell kérelmezni.

Amennyiben az ingatlan vonatkozásában nem került létesítésre csatorna bekötővezeték, ez esetben szaktervezői jogosultsággal rendelkező mérnökkel tervet kell készíttetnie a bekötővezetékéről, melynek műszaki megvalósíthatóságáról előzetes egyeztetést kell lefolytatnia az ÉTV Kft-vel, majd a tervet engedélyeztetésre be kell nyújtania a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában.

Mivel ebben az esetben a bekötés nem a víziközmű-törzshálózati beruházás részeként, azzal egy időben valósul meg, a víziközmű-bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez az ÉTV Kft. ún. Szolgáltatói hozzájárulása szükséges. Ez esetben szaktervezői jogosultsággal rendelkező mérnökkel tervet kell készíttetnie a bekötővezetékéről, és a házi bekötővezetékéről egyaránt, mely a tervdokumentáció részét képezi.

Szükség esetén a tervező egyeztetést kezdeményezhet az Ügyfélszolgálati Irodán, előzetesen egyeztetett időpontban.

A csatornabekötési terv elkészítésére a kérelmező szabadon választhat erre jogosított tervezőt. Az ÉTV Kft. szolgáltatási területén azon tervezők névjegyzéke, akik előzetes felmérés alapján a tervekészítést vállalják, Ügyfélszolgálatunk munkatársainál rendelkezésre áll.

A közterületi bekötővezeték létesítése során szükségessé váló közterület-bontási engedélyeket (közterületi útburkolat, illetve járdabontás, fakivágás engedélyeztetése, közterület-foglalás, stb.) a Megrendelő előzetesen köteles beszerezni a helyi Önkormányzattól. Az előzetes közműegyeztetések lebonyolítása, a közmű egyeztetési jegyzőkönyvek beszerzése szintén a Megrendelő feladata, ezek költségei Megrendelőt terhelik.

A csatlakozó szennyvízhálózaton a szolgáltatási pont előtt a szennyvíz összetételének ellenőrzésére alkalmas aknát vagy tisztítónyílást kell kialakítani.

Amennyiben a benyújtott terv az előírásoknak formai vagy műszaki okból nem felel meg, az ÉTV Kft. a szolgáltatói hozzájárulás megadását a terv kiegészítéséhez vagy megfelelő új terv benyújtásához kötheti.

A Szolgáltató a szennyvíz-bekötővezeték építésére vonatkozó szolgáltatói hozzájárulás megadásával egyidejűleg közli a szennyvíz-bekötővezeték létesítéséhez szükséges munkák, a vízzárósági – kényszeráramoltatású rendszer esetén a működőképességi – próbák, a helyszíni ellenőrzés és nyíltárkos bemérés várható összegét, amelyet a megrendelő köteles megelőlegezni.

#### A (közterületi) szennyvíz-bekötővezeték kivitelezése

Amennyiben a (közterületi) szennyvíz-bekötővezeték létesítéséhez az ÉTV Kft. szolgáltatói hozzájárulást adott, a szennyvíz-bekötővezeték a már üzemeltetett törzshálózatra való bekötését a Szolgáltató hozzájárulásával, kizárólag építés kivitelezési jogosultsággal rendelkező személy végezheti el, az ÉTV Kft. szennyvíz-bekötővezeték kivitelezési munkát nem végez. A bekötővezeték létesítését kizárólag szakkivitelező készítheti el, Szolgáltató térítésköteles szakfelügyelete mellett. A szakfelügyelet díja az Ügyfélszolgálati Irodán előre megfizetendő.

Abban az esetben, ha a gerincvezetékkel együtt ki nem épült bekötő vezeték megépítését kell elvégezni, a vállalkozónak minden esetben az elvégzett munkáról kivitelezői nyilatkozatot kell kiállítania, mely az [www.erdivizmuvek.hu](http://www.erdivizmuvek.hu) oldalról tölthető le.

A Felhasználó által megbízott vállalkozó a bekötővezeték létesítését kizárólag előre leegyeztetett időpontban, a Szolgáltató szakfelügyelete mellett végezheti.

A Szolgáltatói hozzájárulás kizárólag a (házi) szennyvízhálózat megépítésére jogosítja fel a megrendelőt, a használatbavételi hozzájárulást külön eljárás keretében kell kérelmezni.

Bizonyos helyeken üzemelő kényszeráramoltatású szennyvíz törzshálózatba a szennyvíz-bekötővezeték csatlakoztatását kizárólag az ÉTV Kft. végezheti, illetve végeztetheti el, a megrendelő költségére.

Az ÉTV Kft. az ellenőrzést, illetve a vízzárósági – kényszer-áramoltatású rendszer esetén a működőképességi – próbát, a nyíltárkos bemérést az időpont előzetes közlésével, a készrejelentéstől számított 8 napon belül megtartja, az ellenőrzés, a vízzáróság és a működőképesség próbájának eredményét írásban rögzíti.

#### Használatbavételi hozzájárulás kérelmezése, kiadása

Amennyiben a bekötést az előírások szerint alakították ki, az ÉTV Kft. hozzájárulást ad ki a csatornabekötés használatba vételéhez. A hozzájárulás kiadásának alapfeltétele az utólagos csatlakozási díj vagy a közműfejlesztési hozzájárulás befizetése, a közüzemi szolgáltatási szerződés megkötése valamint a szakfelügyeleti és a kiszállási díj(ak) megfizetése.

Az üzembe helyezés során az ÉTV Kft. munkatársai az ingatlanon leellenőrzik, hogy a házi szennyvízhálózat, a szennyvíz bekötővezeték kiépítése az előírásoknak és a jóváhagyott terveknek megfelelően került-e elvégzésre. Amennyiben igen, elvégzik az üzembe helyezést, nem megfelelőség esetén viszont a szabálytalanságok kijavítása és új időpont egyeztetése szükséges. Az ez esetben szükséges ismételt kiszállás díját az ÉTV Kft. kiszámlázza.

A csatornaszolgáltatási díjat az üzembe helyezés napján leolvasott fogyasztásmérő állásától számlázza a Szolgáltató.

A közüzemi szolgáltatási szerződés megkötését az Ügyfélszolgálati Irodán kell kezdeményeznie az ingatlantulajdonosnak vagy megbízottjának. A közműves szolgáltatási szerződés megkötése feltétele a Használatbavételi hozzájárulás kiadásának.

Ha a víziközművet a hozzájárulásban foglaltaknak megfelelően alakították ki, a szemle, valamint a próbák sikeresek voltak, a nyíltárkos bemérést elvégezték, a használatbavételhez a Szolgáltató írásbeli hozzájárulást adott, a Kormányrendelet szerint szükséges szennyvíz előtisztító berendezés üzemeltetése – ha annak a jogszabályban meghatározott egyéb feltételei is fennállnak – a környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi hatóság engedélyezi.

A szennyvízelvezetési hely használatba vételére vonatkozó hozzájárulásban meg kell határozni a szennyvíznek a szennyvízelvezető műbe vezethető napi átlagos mennyiségét, melynek növeléséhez a Szolgáltató hozzájárulása szükséges.

Amennyiben a helyszíni ellenőrzés során a hozzájárulásban foglaltaktól eltérő beépítést vagy más, az üzembe helyezést akadályozó körülményt állapítanak meg, a Szolgáltató az üzembe helyezést megtagadhatja, és azt a hozzájárulásban foglalt feltételek teljesítéséhez kötheti.

#### Fontosabb egyéb tudnivalók

Az ÉTV Kft. gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózat esetén az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlapszintje feletti szifonszinttel rendelkező lefolyókba jutó szennyvíz, károkozás nélküli elvezetését biztosítja.

A fedlapszint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén az ingatlan előntés elleni védelem biztosítása (visszáramlás elleni műszaki védelem beépítése) a Felhasználó feladata. Az út szintje alatti lefolyókba jutó szennyvizet átemeléssel (szivattyúval), kell a csatornába juttatni úgy, hogy a nyomóvezetéknek legyen az út szintje fölé nyúló pontja. Visszacsapó szelep beépítését a gravitációs bekötővezetékbe az ÉTV Kft. - a szennyvízben sodródó darabos anyagok miatt - nem tartja megfelelő megoldásnak.

Az építmény szennyvíz-bekötő vezetéken át történő elöntéséért az ÉTV Kft. nem vállal felelősséget.

A szolgáltatás megkezdésének feltétele a közüzemi szolgáltatási szerződés előzetes megkötése.

Az ÉTV Kft. a szennyvízelvezető műbe bebocsátott szennyvíz minőségét esetenként vagy folyamatosan megvizsgálja. A bebocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzésére nem lakossági Felhasználó esetén előzetes értesítés nélkül is sor kerülhet. Az ellenőrzés végrehajtását a Felhasználó köteles elősegíteni.

Szennyvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma: (Vízimérnök tervezési (VZ-T), épületgépész-tervezői (G-T), illetve településrendezési víziközmű tervezési (TV-T) jogosultsággal rendelkező személy által elkészített terv.)

**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) az elvezetendő szennyvíz napi átlagos és csúcsidei mennyiségét (m<sup>3</sup>/nap), minőségét;
- d) az előtisztításra, valamint az előtisztítás utáni szennyvízminőségre vonatkozó adatokat;
- e) a szennyvízhálózathoz tartozó berendezések (átemelő, szennyvíz előtisztító berendezés, - ha van - stb.) rövid leírását, műszaki jellemzőit.

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

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

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

**4. Hossz-szelvény és felhasználói egyenérték.**

**Egyéb benyújtandó iratok:**

- Tulajdonosi meghatalmazás, amennyiben nem a tulajdonos a kérelmező. Ha a Megrendelő nem az ingatlan kizárólagos tulajdonosa, úgy a tulajdonos(ok), egyéb jogcímen használó beleegyező nyilatkozata.
- Nem lakossági Felhasználó esetén 30 napnál nem régebbi cégkivonat és aláírási címpéldány
- Kitöltött és aláírt ÉTV tervezői műszaki nyilatkozat formanyomtatvány
- Érvényes közterület bontási engedély, mely a területileg illetékes önkormányzatnál igényelhető
- Építési, illetve jogerős építési engedély, építés hatóság által jóváhagyott tervdokumentáció (amennyiben van)

**Közműegyeztetés - közterületi földmunkavégzéshez szolgáltatói hozzájárulások:**

- gázszolgáltató: TIGÁZ - 2049 Diósd, Petőfi Sándor u. 42.; Tel.: 23/546-100
- telefon / kábel TV szolgáltató: Magyar Telekom Nyrt Közép-magyarországi Műszaki Szolgáltatási Központ – Támogató és előkészítő osztály, 1073 Budapest, Dob utca 78. Fsz. 2.; Tel.: 06 1/462-1462, Fax.: 06 1/462-1465
- elektromos áramszolgáltató: ELMŰ - Műszaki Szolgáltatások Igazgatóság, Hálózat-dokumentációs Osztály, 1132 Budapest, Kresz Géza u. 3-5.; Tel.: 06 1/238-1938, Fax.: 06 1/238-1949

Az ÉTV Kft. szolgáltatási területén a csatornahálózat elválasztott típusú, ezért csak szennyvíz elvezetésére alkalmas. Csapadékvíz (tetőről, burkolt felületről, stb.), talajvíz, forrásvíz, természetes



vízfolyásból származó víz nem vezethető a szennyvízelvezető hálózatba.

A csatornaépítést nyíltárkos építés esetén a befogadótól kiindulva kell kezdeni. A bekötővezeték beépített csatlakozó csonk, vagy út alóli kiállás meghosszabbításával kell a befogadó törzshálózatra csatlakoztatni. Ha ezek egyike sincs kiépítve, a törzshálózat utólagos megfúrásával - esetleges megvésésével - kell a csatlakozó csőcsonkot kiépíteni. Csőre történő rákötés esetén, a bekötés a gerinccsatornára merőlegesen történjen. A csőcsonk nem lóghat be a gerinccsatorna űrszelvényébe. Aknára történő csatlakozás esetén csőcsonkot, elhelyezése után, belülről el kell dolgozni. A bekötővezeték minimális takarása 80 cm lehet, egyebekben beépítésüknél a gyártó előírásait kell betartani. A föld visszatöltése előtt a munkálatokat műszaki ellenőrünknek vizsgálat céljából be kell mutatni.

Az ingatlanon, a telekhatártól számított 1 méteren belül ellenőrző-tisztító aknát (legalább 400x400mm méretűt, 3m mélység felett 600x600mm méretűt) vagy ellenőrző-tisztító nyílást kell építeni (legalább D200-as méretűt). A bekötővezeték minimális átmérője 160mm, anyaga KG-PVC vagy azzal egyező minőségű, szilárdságú lehet. A házi szennyvízelvezetőken javasolt az iránytöréseknél, azon kívül 10 méterenként további tisztító-ellenőrző nyílások elhelyezése.

Ha csak különleges műszaki indok nem áll fenn, minden ingatlanon csak egy bekötővezeték létesülhet. Ipari szennyvizet kibocsátó létesítmények esetén az ÉTV Kft. előírhatja külön ipari illetve kommunális és külön az alapellátást lehetővé tevő kommunális házi szennyvízhálózat kiépítését.

Az épületen belüli szennyvíz-ajtóvezeték(ek)et a tető fölé ki kell szellőztetni. A szennyvizet a szennyvízelvezető hálózatba juttató házi szennyvízhálózat (üzemelő vagy felhagyott) szennyvízgyűjtőn (szennyvízsikkasztón) történő átvezetése tilos.

A közcsatornába bevezetett szennyvizek minőségének minden esetben ki kell elégíteniük a vonatkozó, mindenkor érvényes rendeletekben foglalt előírásokat. Amennyiben a keletkező szennyvíz minősége nem felel meg az előírásoknak, úgy előtisztításáról gondoskodni szükséges. A tervezett szennyvíz-előtisztító (előkezelő) berendezés megvalósítása vízjogi engedély-köteles.

A közcsatornába csak olyan összetételű és minőségű szennyvizet szabad bevezetni, amelynek tisztítására a szennyvíztisztító tisztítóberendezése alkalmas. Tilos olyan szennyvíz bevezetése, amely a dolgozók egészségét veszélyezteti, illetve a szennyvízcsatorna állagára, a berendezések működésére káros hatású. A kibocsátott szennyvíznek meg kell felelnie a 28/2004 (XII.25.) KvVM rendelet 4. melléklete szerinti minőségnek.

A Felhasználó köteles megakadályozni a felszíni csapadék és talajvíz közcsatornába jutását, a házi csatornát állandóan üzemképes állapotban fenntartani, az ellenőrzést lehetővé tenni és elősegíteni.

### **Közüzemi szennyvízmennyiség mérő kialakításának szabályai**

A Felhasználó jogosult a szennyvízelvezető hálózatba bocsátott szennyvízmennyiséget mérő, ún. szennyvízmennyiségmérő beépítésére és a szennyvízdíj ennek alapján történő fizetésére. Hálózati elektromos árammal működő mérő esetén a mérési rendszernek lehetővé kell tennie a mérő folyamatos áramellátottságának igazolását, illetve az áramellátási szünetek regisztrálását. A mérő használatáról megállapodást kell kötni az ÉTV Kft.-vel.

A szennyvízmennyiség-mérő műtárgyat, berendezést a szennyvízelvezetés szolgáltatási ponton (a szennyvízbekötő vezetéknek a felhasználó felőli végpontja) kell elhelyezni.

A szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a Felhasználónak kell gondoskodnia

Felhasználó vállalja a felszerelést követő első 3 évben az évenkénti, azt követően a két évente történő kiszerezés nélküli, helyszíni kalibrációs eljárás lefolytatását, a jegyzőkönyv Szolgáltató részére történő megküldését. A kalibráció kezdetéről és várható időtartamáról 8 nappal korábban

hivatalosan értesíti a Felhasználó a Szolgáltatót. A kalibrációs költségek a Szolgáltatóra nem háríthatók át.

Felhasználó – Szolgáltató ez irányú igénye esetén - biztosítja a Szolgáltató által végzendő ellenőrző kalibrálás lehetőségét. Amennyiben az ellenőrző kalibrálás a mérőeszköz, mint szennyvízmennyiség-mérő hibáját, mérési pontatlanságát állapítja meg, úgy az ellenőrző kalibrálás költségei a Felhasználót terhelik, ellenkező esetben az ellenőrző kalibrálás költségeit a Szolgáltató állja.

A szennyvízmennyiség-mérő abban az esetben alkalmas a rajta átfolyó szennyvíz hiteles mérésére, amennyiben a szennyvízmennyiség-mérőt működtető feszültség meglétének érzékelésére és a feszültséghiányos időszak(ok) időpontjának és hosszának tárolására és kiolvasására alkalmas regisztráló egység kerül felszerelésre.

ÉTV Kft. a következő feltételekkel fogadja el a szennyvízmennyiség-mérő által mért mennyiséget a számlázás alapjául.

- Számlázás alapjául csak hitelesített (kalibrált) mérőből származó adat szolgálhat.
- A szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, hitelesítéséről (kalibrálásáról) a Felhasználónak kell gondoskodnia.
- A Felhasználó lehetővé teszi ÉTV Kft. szakemberei számára a szennyvízmennyiség-mérő és a megtápláló feszültség meglétét regisztráló berendezés rendszeres (havi) leolvasását, valamint a rendszer működőképességének bármely időpontban történő ellenőrzését.
- A szennyvízmennyiség-mérőt megtápláló feszültség folyamatos megléte esetén ÉTV kft. a szennyvízmennyiség mérő által mért mennyiség alapján készít számlát.
- Amennyiben a szennyvízmennyiség-mérő érvényes hitelesítéssel (kalibrálással) nem rendelkezik, ÉTV Kft. a vízfogyasztás-mérő alapján számlázza a szennyvizet.
- ÉTV Kft. a vízfogyasztás alapján számlázza a szennyvizet, ha a szennyvízmennyiség-mérő nyilvánvalóan nem alkalmas vagy nem képes a rajta átfolyó szennyvíz hiteles mérésére (pl.: nem kap feszültséget, a szivattyúk üzemelése esetén nem mutat átfolyást vagy irreális nagyságú átfolyást mutat).
- Rövid időre történő mérés kiesés (áramszünet), vagy előre bejelentett 2 napot meg nem haladó karbantartás, javítás idejére Szolgáltató az előző 12 hónap átlagfogyasztása alapján számlázza a szennyvizet.
- A mérő- és regisztráló egységet megfelelő szerkezettel leplombálhatóvá kell tenni, melyet a Szolgáltató végez a Felhasználó költségére.

### **Egyéb forrásból származó víz mérését szolgáló fogyasztásmérő telepítésének szabályai**

Amennyiben az ingatlan egyéb vízforrással rendelkezik, és a keletkezett szennyvizet részben/egészben a közcsatornába kívánja vezetni, a Szolgáltatóval egyeztetett helyen, hiteles vízmérővel kell a vízmennyiséget megmérni, mely a csatornadíj számlázás alapját képezi. Ezen vízmérő és annak hitelesítésének költsége a Felhasználót terheli. A mérő használatáról megállapodást kell kötni az ÉTV Kft-vel.

A hitelesített mérőket a Szolgáltató leplombálja. A mérők típusát, hitelesítésének időpontját, plombák darabszámát, azonosítóját és a plomba vagy a záró bélyeg sérülésmentes állapotának tényét a fogyasztásmérő felszerelésekor vagy cseréjekor jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

A mérőket a Szolgáltató jogosult ellenőrizni.

A közcsatornába bevezetett vizek minőségének minden esetben ki kell elégíteniük a vonatkozó, mindenkor érvényes rendeletekben foglalt előírásokat. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy ha a keletkező szennyvíz minősége nem felel meg az előírásoknak, úgy előtisztításáról gondoskodni szükséges. A tervezett szennyvíz-előtisztító (előkezelő) berendezés megvalósítása vízjogi engedély-köteles.

A közcatornába csak olyan összetételű és minőségű szennyvizet szabad bevezetni, amelynek tisztítására a szennyvíztisztító tisztítóberendezése alkalmas. Tilos olyan szennyvíz bevezetése, amely a dolgozók egészségét veszélyezteti, illetve a szennyvízcsatorna állagára, a berendezések működésére káros hatású. A kibocsátott szennyvíznek meg kell felelnie a 28/2004 (XII.25.) KvVM rendelet 4. melléklete szerinti minőségnek.

A Felhasználó köteles megakadályozni a felszíni csapadék és talajvíz közcatornába jutását, a házi csatornát állandóan üzemképes állapotban fenntartani, az ellenőrzést lehetővé tenni és elősegíteni.

### **Elszámolási célú mellékvízmérő**

A mellékvízmérők a bekötési vízmérővel rendelkező ingatlan – általában társasház - lakásainak, elkülönített (egyedi) vízhasználatainak mérésére, elszámolására szolgál.

A szolgáltatási pont után beépített mellékvízmérő tulajdonjoga az elkülönített vízhasználót illeti meg. A mérésügyi hatóság által hitelesített fogyasztásmérő beépítéséről, cseréjéről, időszakos hitelesítéséről a mérőeszköz tulajdonosa a saját költségén köteles gondoskodni.

Az ivóvíz felhasználás elszámolása a bekötési vízmérőn mért érték alapján történik, a mellékvízmérős Felhasználókkal pedig az elkülönített mérések számlázására a Szolgáltató mellékszolgáltatási szerződést köt.

A mellékszolgáltatási szerződésből eredő kötelezettségeikért a Felhasználó és az ingatlan – társasház esetében az albetét – tulajdonosa egyetemlegesen felel.

Mellékmérő felszerelési igény esetén szaktervezői jogosultsággal rendelkező mérnökkel meg kell terveztetnie belső ivóvízhálózatán elhelyezni kívánt mérő helyét, típusát, átmérőjét. Az benyújtott és a Szolgáltató által elfogadott tervdokumentációnak megfelelően fel kell szereltetnie a mellékvízmérőt, amit egy előre leegyeztetett időpontban Szolgáltató munkatársai műszakilag átvesznek és leplombálnak.

A mérő plombával vagy záró bélyeggel történő ellátásáról az ÉTV Kft. gondoskodik. Mellékvízmérő létesítésére vonatkozó igénybejelentés visszaigazolása után műszaki átvételi-plombálási díj előre fizetendő.

A szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez a Kormányrendelet melléklete szerinti tervet és műszaki leírást kell benyújtani.

### **Mellékvízmérő létesítésének igénybejelentéséhez szükséges:**

1. Műszaki leírás, mely tartalmazza az megrendelő, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatokat, a beépítésre kerülő mérőberendezések típusát, főbb jellemzőit.
2. Tervrajzok (*Vízimérnök tervezési (VZ-T), épületgépész-tervezői (G-T), illetve településrendezési víziközmű tervezési (TV-T) jogosultsággal rendelkező személy által elkészített terv - kamarai tagság igazolása szükséges*):
  - a.) az érintett ingatlan házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz a mérőbeépítés helyének megjelölésével, mely azonosításra, valamint helykiválasztás helyességének megítélésére alkalmas,
  - b.) a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzait olyan léptékben, amely a műszaki megoldás elbírálhatóságát lehetővé teszi (javasolt lépték: 1:200 vagy 1:500).
3. 60 napnál nem régebbi nem hiteles tulajdoni lap másolat, Társasházak esetében a mellékszolgáltatási szerződéssel érintett albetétenként (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel).
4. A bekötési vízmérő szerinti Felhasználó utolsó vízdíj, illetve szennyvízdíj számla másolata.
5. A beépítésre kerülő vízmérő garanciajegy másolata, amelynek tartalmaznia kell a mérő gyári számát, a hitelesítés dátumát, és a mérő típusát (amennyiben a mérő már beszerzésre került).

6. Tulajdonosi meghatalmazás, amennyiben nem a tulajdonos a kérelmező. Ha a Megrendelő nem az ingatlan kizárólagos tulajdonosa, úgy a tulajdonos(ok), egyéb jogcímen használó beleegyező nyilatkozatát csatolnia szükséges.
7. Lakossági igénybejelentő esetében személyazonosító okmányok, nem lakossági igénybejelentő esetén 30 napnál nem régebbi cégkivonat és aláírási címpéldány bemutatása is szükséges.
8. A leendő felhasználó(k) által kitöltött és aláírt Fogyasztói adatajegyzetű lap(ok). Az ebben megadott adatok alapján kerül(nek) a mellékszolgáltatási szerződés(ek) megkötésére.
9. Kitöltött és aláírt ÉTV Kft. tervezői műszaki nyilatkozat formanyomtatvány.

A Szolgáltató mellékvízmérőt csak azután vehet számlázási nyilvántartásba, ha műszaki ellenőrzés során meggyőződik arról, hogy a kivitelezés az érvényben lévő műszaki szabványok és előírások alapján történt meg.

Mellékvízmérő telepítése vagy cseréje esetén házi vízvezeték-hálózaton tervezési, kivitelezési munkát az a személy, vagy szervezet végezhet, aki tervezőként, kivitelezőként azonosítható. A mérő műszaki átvétele csak abban az esetben lehetséges, ha a beszerelés során is betartották az ezekre vonatkozó jogszabályokat és a mellékmérő beszerelésének módja megfelel az előírt szabványoknak.

A lakás-mellékmérő elhelyezése, illetve cseréje során a kialakítás általános szabályai:

- A mérőhely kialakítását kizárólag vízvezeték-szerelési engedéllyel rendelkező szervezet vagy vállalkozó végezheti.
- A beépítés előtt ellenőrizni kell a mérőeszköz hitelességét (csak hiteles vízmérő használható elszámolásra). Az elszámolási célú mellékvízmérőként beépítendő mérők az MKEH tanúsító jelen látható évszámot követő nyolcadik (csak 2006. évi vagy későbbi hitelesítés esetén, egyéb esetben a hatodik év végéig) év december 31. napjáig tekinthetők hitelesnek.
- A vízmérőt általában vízszintesen elhelyezve kell bekötni úgy, hogy a szárnykerék tengelye függőleges helyzetben álljon és a számláló felülről leolvasható legyen.
- A mérő beszerzésekor célszerű figyelembe venni a megvásárolni kívánt mérő pontossági osztály szerinti besorolását, amely lehet A, B és C osztály. (Lakás mellékmérőként célszerű „B” osztályú mérőt alkalmazni; a „C” osztályú a legpontosabb.) A „B” osztályú mérők vízszintesen beépítve megfelelő pontossággal működnek.
- A vízmérő bekötési helyének kialakításakor és bekötésénél figyelembe kell venni az MSZ 11034/2-85 szabványcsalád előírásait.

A mérőhely kialakításának és a vízmérő elhelyezésének követelményei:

- A mérőnek bármikor akadálymentesen leolvashatónak, karbantartáskor illetve kiszerezéskor könnyen hozzáférhetőnek kell lennie.
- Gondoskodni kell a VIPAK zárógyűrűk (szolgáltatói plombazár) egyszerű levehetőségéről és felhelyezhetőségéről.
- A műszaki átvétel idejére a vízmérőt és az oldható kötést hozzáférhetővé kell tenni a plomba levételének és a plomba felhelyezésének elvégzéséhez.
- A vízmérőt védeni kell a beépítési hely környezetéből származó rázkódás és vibráció okozta sérülés kockázataitól, a víz és a környező levegő szélsőséges hőmérséklet okozta sérülésveszélytől, illetve korróziót okozó hatásoktól.
- A vízáramlás irányának meg kell egyeznie a mérőn jelzett áramlási iránnyal. A beépítés során kiemelt szempont, hogy az áramlás útját semmi ne akadályozza.
- A mérő előtt és után elzárót, valamint a vízmérőre vonatkozó műszaki leírásnak megfelelő szabad egyenes csőszakaszt kell biztosítani. A vízmérőbekötést csatlakozóval, „hollandi anyával” és tömítőgyűrűvel kell szerelni.

- Keresztmetszet változás a mérő előtt vagy közvetlenül utána csak akkor alkalmazható, ha a mérő típusengedélye ezt lehetővé teszi.
- A mérő előtt és után úgy kell a csöveket rögzíteni, hogy a mérő súlyának hatására azok ne deformálódjanak vagy hajoljanak el.
- Flexibilis cső, ív, szerelvény csak akkor kapcsolódhat közvetlenül a mérőhöz, ha a mérő típusengedélye ezt lehetővé teszi.
- Vízvezetékét elektromos földelésként használni tilos!

### **Mellékvízmérők cseréje**

Az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapján szolgáló mellékvízmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni. Amennyiben ezzel a költségek megelőlegezése mellett a Szolgáltatót bízza meg, úgy a Szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg, és a hitelesítés idejére köteles ingyenesen cserekészüléket biztosítani.

Felhasználó a mellékmérőcseréről a Szolgáltató részére hiteles mérőcsere jegyzőkönyvet köteles küldeni a cserét követő 8 napon belül, amelyet a Szolgáltató csak akkor köteles elfogadni, ha a jegyzőkönyv megfelel a jelen Üzletszabályzat 3.ga) pontjában a jegyzőkönyvvel szemben támasztott alaki és tartalmi követelményeknek, továbbá tartalmazza a mérőcsere dátumát, a leszerelt mérő záró állását, a felszerelt mérő típusát, méretét, sorszámát induló állását, és hitelesítési évét. A Szolgáltató internetes honlapján ([www.erdivizmuvek.hu](http://www.erdivizmuvek.hu)) a cserejegyzőkönyvet szabadon letölthető formában biztosítja. Az ÉTV Kft. jelenlétének hiányában elvégzett mellékmérőcsere jegyzőkönyvet a bekötési vízmérő szerinti Felhasználónak is alá kell írnia.

Amennyiben a mellékmérő cseréjét nem az ÉTV Kft. végezte el, és a cserejegyzőkönyvben szereplő adatokat a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó aláírásával nem hitelesítette, a Szolgáltató a mellékvízmérőn mért fogyasztási adatok tekintetében csak a mérőcsere előtti legutolsó leolvasott, és a Szolgáltató műszaki átvételének, plombálásakor feljegyzett induló új mérő állásokat tudja figyelembe venni a számla kibocsátásakor.

A Szolgáltató a mellékvízmérő és/vagy a locsolási célú mellékvízmérő lecserélésének bejelentését követő 30 napon belül előírás szerinti kivitelezés esetén az új mérőt az üzembe helyezéskor vagy plombázással látja el.

### **Locsolómérő**

Locsolási mellékmérő felszerelési igény esetén szaktervezői jogosultsággal rendelkező mérnökkel meg kell terveztetnie a belső ivóvízhálózatán elhelyezni kívánt mérő helyét, típusát, átmérőjét. Az benyújtott és Társaságunk által elfogadott tervdokumentációnak megfelelően fel kell szereltetnie a mellékvízmérőt, amit egy előre leegyeztetett időpontban munkatársaink műszakilag átvesznek és leplombálnak.

A mérő plombával vagy záró bélyeggel történő ellátásáról az ÉTV Kft. gondoskodik. Mellékvízmérő létesítésére vonatkozó igénybejelentés visszaigazolása után műszaki átvételi-plombálási díj előre fizetendő.

A szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez a tervet és műszaki leírást kell benyújtani.

Az elkülönítetten mért, locsolási vízmérő telepítéséhez szükséges kérelem és a részletszabályokat tartalmazó megállapodás elvárt mellékletei:

1. Műszaki leírás, mely tartalmazza a kérelmező, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatokat, a beépítésre kerülő mérőberendezések típusát, főbb jellemzőit.
2. Tervrajzok (Vízimérnök tervezési (VZ-T), épületgépész-tervezői (G-T), illetve településrendezési víziközmű tervezési (TV-T) jogosultsággal rendelkező személy által elkészített terv - kamarai tagság igazolása szükséges):

- a.) az érintett ingatlan házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz a mérőbeépítés helyének megjelölésével,
  - b.) a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzait olyan léptékben, amely a műszaki megoldás elbíráltatóságát lehetővé teszi (javasolt lépték: 1:200 vagy 1:500).
3. 60 napnál nem régebbi nem hiteles tulajdoni lap másolat (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel).
  4. A bekötési vízmérő szerinti felhasználó utolsó vízdíj, illetve szennyvízdíj számla másolata.
  5. A beépítésre kerülő mellékvízmérő garanciajegy másolata, amelynek tartalmaznia kell a mérő gyári számát, a hitelesítés dátumát, és a mérő típusát (amennyiben a mérő már beszerzésre került).
  6. Tulajdonosi meghatalmazás, amennyiben nem a tulajdonos a kérelmező. Ha a Megrendelő nem az ingatlan kizárólagos tulajdonosa, úgy a tulajdonos(ok), egyéb jogcímen használó beleegyező nyilatkozatát csatolnia szükséges.
  7. Lakossági igénybejelentő esetében személyazonosító okmányok, nem lakossági igénybejelentő esetén 30 napnál nem régebbi cégkivonat és aláírási címpéldány bemutatása is szükséges.

A mérőeszköz állagának megóvása és a fagyvédelem biztosítása a felhasználó kötelessége.

A locsolási vízmérő telepítése során nem követelmény az önálló mérőakna kialakítása. A locsolási célú mellékvízmérőt önálló aknában, vagy kerti kifolyóra javasoljuk elhelyezni 2 db elzárócsap közé.

Locsolási ikermérő kivételével a locsolási vízmérő nem kerülhet a fővízmérős aknába, (a fővízmérő aknájában a fővízmérőn és elzáró szerelvényeken kívül más nem lehet) és elágaztatni sem lehet, mivel a szerelvények akadályozhatják az esetleges karbantartási és hibaelhárítási munkákat. (pl. vízbekötésen csőtörés elhárítás, bekötés felújítás)

A locsolási vízmérőn átfolyó, és ténylegesen locsolási célra használt vízmennyiség az év bármely időszakában figyelembe vehető.

Amennyiben a fogyasztó az ÉTV Kft. helyszíni ellenőrzését megakadályozza, vagy a mérő, illetőleg a plombazár megsérül - a Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal visszavonni a kedvezményt és a locsolási mérős megállapodást felmondani.

A locsolási vízmérőn vételezett ivóvízből nem keletkeztethető szennyvíz, a közműves csatornahálózatba a locsolóvíz nem bocsátható be, annak a belső vízhálózattal történő összekötése tilos. Ez esetben a Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal visszavonni a kedvezményt és a locsolási mérős megállapodást felmondani.

## 5. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE IRÁNTI KÉRELEM RÉSZLETES SZABÁLYAI

A Felhasználó a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával kezdeményezheti a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését, ha a felhasználási helyet átmenetileg nem használja. A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését - ha közműves ivóvízellátás, valamint szennyvízelvezetés és -tisztítás is fennáll a felhasználási helyen - a víziközmű-szolgáltatási ágazatokra együttesen is lehet kezdeményezni.

A szennyvíz elvezetésére irányuló szolgáltatás szüneteltetését, illetve megszüntetését csak a Felhasználó által a népegészségügyi szakigazgatási szervtől beszerzett írásbeli hozzájárulás esetén hajtja végre a Szolgáltató.

Ha a vízmérőn keresztül tűzvíz-hálózat ellátása is történik, akkor a szüneteltetéséhez a területileg illetékes katasztrófavédelmi kirendeltség írásos engedélye szükséges, a felhasználási hely és a vízmérő gyári számának megjelölésével, melyet a Felhasználónak kell beszereznie.

A szüneteltetéssel kapcsolatosan a Szolgáltatónál felmerülő díjakat, költségeket a Felhasználó viseli.

A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése a szennyvíz-bekötővezeték elzárásával és a szennyvíz-bekötővezeték folytonossági kapcsolatának a megszüntetésével történik. A Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését és a víziközmű-szolgáltatás ismételt megindítását a nyilatkozatban megjelölt időpontban, de legkorábban annak érkeztetésétől számított tizenöt napon belül teljesíti.

A szünetelés időtartama alatt Szolgáltató a fogyasztásmérőt leszereli, dobozolja és a bekötővezeték ledugózza.

Szünetelésre az alábbi feltételek együttes fennállása esetén van lehetőség:

- a) a felhasználó írásban kéri a szüneteltetést és nyilatkozik, hogy a felhasználási helyen rendszeres emberi tartózkodás nincs,
- b) a felhasználó - amennyiben a felhasználási hely víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan - nyilatkozik, hogy nem a víziközmű-rendszerből származó egyéb vizet a szennyvíz-törzshálózatba nem kíván vezetni,
- c) a szüneteltetés végrehajtásához a műszaki előfeltételek biztosítottak,
- d) a felhasználó a szünetelés foganatosításával együtt járó költségek előzetes megfizetéséről szóló igazolást, és a felhasználási hely tulajdonosának (amennyiben az nem azonos a felhasználóval) hozzájárulását csatolta.

A Szolgáltató a szüneteltetés végrehajtásával egy időben elszámoló számlát készít, melyet a Felhasználó köteles a megjelölt fizetési határidőig kiegyenlíteni.

A Szolgáltató a szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem számol fel.

Amennyiben a Felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja, a víziközmű-szolgáltató jogosult az Üzletszabályzat 3.g) pontjában meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni.

A szolgáltatás szünetelése maximum 1 év időtartamra kérhető. Amennyiben a Felhasználó a szünetelést hosszabb időtartamra igényli, köteles kérelmét megújítani és a kérelem megújításához kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani.

Amennyiben a Felhasználó nem él a hosszabbítás lehetőségével és a szolgáltatás helyreállítását sem kezdeményezi, a Szolgáltató tértivevényes levelet küld a Felhasználó részére, amelyben felszólítja a helyszíni ellenőrzés biztosítására a Felhasználót. Amennyiben a Felhasználó 30 napon belül nem egyeztet időpontot a Szolgáltatóval, Szolgáltató a szolgáltatást a felhasználási helyen megszünteti és a szolgáltatás későbbi helyreállítása csak új bekötésként intézhető.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy amennyiben a felhasználási hely nem rendelkezik egyéb vízvételi lehetőséggel, a szünetelés időtartama alatt a szennyvízszolgáltatás is szünetel.

**6. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL A FELHASZNÁLÓI KÖRBEN ALKALMAZOTT SZERZŐDÉSMINTÁK**

**1. Közüzemi szolgáltatási szerződés**





Érd és Térsége Víziközmű Kft.

**KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS/  
MELLÉKSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS**  
ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetésre



Szerződés száma:

Fogyasztási hely azonosító:

Mely létrejött egyrészről: az **Érd és Térsége Regionális Víziközmű Kft.** (székhelye: 2030 Érd, Fehérvári út 63/b-c., adószám: 10819067-2-13, cégjegyzékszám: 13-09-066513), mint Szolgáltató (továbbiakban **Szolgáltató**), másrészről:

Név/Cégnév:

Születési név:

Születési hely:  Születési ideje

Anyja neve\*:  E-mail cím\*:

Munkahelyi telefon\*:+36 Mobiltelefon\*:+36 Otthoni telefon\*:+36

Adószám:  Cégjegyzékszám:  Nyilvántartási szám:

**Lakcím/székhely:** Irányítószám  Helység neve:

Közter. jellege  Házsám  ép/lh/em/ajtó

**Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén** eljáró képviselő adatai (amennyiben Felhasználó nevében és helyében meghatalmazott jár el, a meghatalmazott adatai):

Név:  Születési név:

Születési hely:  Születési ideje

Anyja neve:

Lakcím: Irányítószám  Helység neve:

Közter. jellege  Házsám  ép/lh/em/ajtó

mint Felhasználó és számlakötelezett (továbbiakban **Felhasználó**) között a mai napon az alábbi feltételekkel:

Szolgáltató vállalja, hogy a jelen szerződés hatálybalépésétől kezdődően, az ivóvíz-szolgáltatásért felelős víziközművek üzemeltetésével – továbbá szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevétele esetén szennyvízelvezető művek üzemeltetésével - a Felhasználó a felhasználási helyre a hatályos szabványok, illetve előírások szerinti ivóvizet szolgáltat - továbbá szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevétele esetén a keletkező szennyvizet összegyűjti, károkozás nélkül elvezeti és tisztításukat elvégzi - a víziközművek teljesítőképességének mértékéig (a továbbiakban: szolgáltatás). A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az igénybe vett szolgáltatás(ok)ért a szerződés szerinti módon és gyakorisággal díjat kell fizetnie.

A szolgáltatási alaptételek díja hatósági áras, a víziközmű-szolgáltatásokért a Felhasználónak a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény és a felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendelet szerint jóváhagyott díjat kell fizetnie. A díjak megtekinthetők a [www.erdivizmuvek.hu](http://www.erdivizmuvek.hu) honlapunkon is.

Jelen szerződés határozatlan időre szól. A szerződés hatályba lépésének napja a szolgáltatás igénybevételének első napja, amennyiben a használatbavételi hozzájárulás kérelemben az ivóvíz-szolgáltatás vagy csatornahasználat megkezdéséről más időpontot nem jelöltek meg.

**A felhasználási hely adatai:**

Irányítószám  Helység neve:  Ingatlan hrsz:

Közter. jellege  Házsám  ép/lh/em/ajtó

**Felhasználási helyen igénybe vett szolgáltatás(ok):**  ivóvíz-szolgáltatás  szennyvízelvezetési szolgáltatás

**Felhasználás jellege:**  Lakossági  Nem lakossági, nem vállalkozói díjas  Vállalkozói

**Használat módja lakosság esetén:**  állandóan lakott (lakás)  nem állandóan lakott (üdülő, nyaraló)

**A Szolgáltató hozzájárulása alapján az alábbi kapacitás mértékéig jogosult a Felhasználó a szolgáltatás igénybevételére:**

Lekötött ivóvízkontingens: m3/nap

Lekötött szennyvízkontingens: m3/nap

Lekötött tűzvíz kapacitás: /perc

**A számlázás hiteles mérőeszköz alapján történik. A fogyasztásmérők leolvasásának módja és gyakorisága,**

Szolgáltató által az ÁSZF-ben rögzített gyakorisággal történik.

havonta történik (gazdálkodók vagy intézmények esetében).

**A Szolgáltató általi mérőleolvasások közötti időszakban az ÁSZF szerinti gyakorisággal rész-számlák kibocsátására kerül sor,**

az előző elszámolási időszak átlagfogyasztása alapján (előzményadatok híján az 1.számú melléklet szerint)

rögzített (fix) átlagmennyiség alapján. (mértéke fogyasztásmérőnként az 1.számú melléklet szerinti)

Felhasználó által leolvasott és diktált módon.

távleolvasással megállapított mérőállás alapján.

**Fizetési mód:**  Postai csekken  Csoportos beszedési megbízással  Egyéni banki átutalással

**Bankszámlaszám** (kitöltése csak csoportos beszedés esetén kötelező):

.....  
SZOLGÁLTATÓ

.....  
TULAJDONOS

.....  
FELHASZNÁLÓ

**Szerződéskötés jogcíme:**  Tulajdonos  Haszonélvező  Bérló  Közös képviselő

Egyéb jogcímen használó: .....

**Teljesítés helye (szolgáltatási pont) közműves ivóvíz-szolgáltatás esetén:**

Az ÁSZF szerint  Az ÁSZF-től eltérő: .....

**Teljesítés helye (szolgáltatási pont) közműves szennyvízelvezetési-szolgáltatás esetén:**

Az ÁSZF szerint  Az ÁSZF-től eltérő: .....

A Szolgáltató által tett megjegyzések, kikötések: .....

.....

**Ha a Felhasználó nem tulajdonosa a Felhasználási helynek, a tulajdonos adatai:**

Név/Cégnév: .....

Születési név: .....

Születési hely: ..... Születési ideje □□□□ □□ □□

Anyja neve: ..... E-mail cím\*: .....

Telefon\*: +36□□□□□□□□

Adószám: □□□□□□□□-□-□□ Cégjegyzékszám: □□-□□-□□□□□□ Nyilvántartási szám: □□□□□-□□□□

**Lakcím/székhely** Irányítószám □□□□ Helység neve: .....

..... Közter. jellege ..... Hátszám ..... ép/lh/em/ajtó .....

**Levelezési cím** Irányítószám □□□□ Helység neve: .....

..... Közter. jellege ..... Hátszám ..... ép/lh/em/ajtó .....

Ha Felhasználó az ingatlan, mint felhasználási helynek nem tulajdonosa, hanem ettől eltérő, egyéb jogcímen használója, akkor a szerződést a Tulajdonosnak is alá kell írnia, az alábbi kötelezettségek mellett.

1. A Tulajdonos, vagy több tulajdonos esetén legalább 1/2 tulajdoni hányadot kitevő tulajdonos(ok) (vagy azok igazolt képviselője) kijelenti, hogy a Felhasználó részére hozzájárulást ad a Szolgáltatóval a fenti szerződés megkötéséhez, a szolgáltatás igénybevételéhez, a jelen szerződésben és annak mellékleteiben szabályozott kötelezettségek teljesítéséhez.
2. A Tulajdonos kötelezi magát arra, hogy abban az esetben, ha a Felhasználónak az ingatlanra vonatkozó használati jogcíme megszűnik, vagy a Tulajdonos visszavonja az 1. pontban adott hozzájárulását, úgy a Tulajdonos a Szolgáltatóval szemben a jelen szolgáltatási szerződés felhasználói pozíciójába lép, amely során minden további cselekmény és nyilatkozat nélkül átvállalja az abból származó kötelezettségeket, megszerzi az abból származó jogokat.

A Tulajdonos készfizető kezességét vállal Felhasználó valamennyi a jelen szolgáltatási szerződésből eredő tartozásának teljesítéséért a Szolgáltató felé. Tulajdonosváltás esetén a Tulajdonos mindaddig készfizető kezességként felel a jelen szolgáltatási szerződésből eredő tartozásának teljesítéséért a Szolgáltató felé, ameddig a Szolgáltatónak be nem jelentette a felhasználó-váltást és meg nem fizette az átadás-átvételi jegyzőkönyvben rögzített mérőállásig a víz- (és csatorna) díjat.

**Amennyiben a Számlabemutató címzett a Felhasználóval nem azonos:**

Számlabemutató címzett neve: ..... Irányítószám □□□□ Helység neve: .....

..... Közter. jellege ..... Hátszám ..... ép/lh/em/ajtó .....

A Felhasználó és a Tulajdonos kötelezettséget vállalnak arra, hogy amennyiben a jelen szerződésben rögzített adataikban változás áll be, vagy az érintett ingatlan (felhasználási hely) tekintetében tulajdonosváltás állna be, úgy 30 napon belül erről írásban értesítik a Szolgáltatót. A szerződésben rögzített adatok változása esetén a tájékoztatás elmaradásából vagy késedelmes megtételéből eredő minden költségért és kárért a Felhasználó és a Tulajdonos egyetemleges felelősséggel tartozik, míg tulajdonosváltás esetén a bejelentés elmaradásából vagy késedelmes megtételéből eredő minden költséget és kárt a Tulajdonos köteles viselni.

A szerződés elválaszthatatlan részét képezi az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) és az Üzletszabályzat (ÜSZ), valamint a felhasználási helyen található, a Szolgáltató által engedélyezett fogyasztásmérők adatait tartalmazó 1. számú melléklet.

A részletes szerződéses feltételeket a jelen szerződés mellékletét képező Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) és az Üzletszabályzat (ÜSZ) tartalmazzák - amelyek a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodáján, illetve a [www.erdvizmuvek.hu](http://www.erdvizmuvek.hu) honlapján bármikor megtekinthetők - melynek egy példánya átvételét a Felhasználó (a Felhasználó nevében eljáró képviselő vagy meghatalmazott) a jelen szerződés aláírásával elismer. Jelen szerződést és annak elválaszthatatlan részét képező mellékleteit megismertem, tudomásul vettem, azokat maradéktalanul elfogadom.

Dátum: .....

.....  
SZOLGÁLTATÓ

.....  
TULAJDONOS

.....  
FELHASZNÁLÓ

Kiegészítő, csatolt és elválaszthatatlan dokumentumok:

- A Szolgáltató mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételei és Üzletszabályzata
- A Szolgáltató víz és/vagy a szennyvízágazatati képviselő(i)je által aláírt, a Felhasználónak átadott, ivóvíz-bekötési hozzájárulás és/vagy használatbavételi hozzájárulás, vagy a bekötéshez kiadott műszaki előírás, dokumentum, nyilatkozat
- A szolgáltatás igénybevétele során keletkezett, hiteles dokumentum (pl. mérőcsere-jegyzőkönyv)

A vonatkozó és hatályos jogszabályok a [www.erdvizmuvek.hu](http://www.erdvizmuvek.hu) honlapon megtalálhatók.

\* A jelölt mezők kitöltése nem kötelező!

Felhasználó csatolt dokumentumai:

Szerződés száma: □□□□□□

1. számú melléklet

**A Felhasználási helyhez tartozó fogyasztásmérők adatai**

	Vízmérő I.	Vízmérő II.
Vízmérő gyári száma:		
Vízmérő átmérője: (mm)	<input type="checkbox"/> 13, <input type="checkbox"/> 20, <input type="checkbox"/> 25, <input type="checkbox"/> 40, <input type="checkbox"/> 50, <input type="checkbox"/> 80, <input type="checkbox"/> 100, <input type="checkbox"/> 125, <input type="checkbox"/> 150, <input type="checkbox"/> 200, <input type="checkbox"/> 300	<input type="checkbox"/> 13, <input type="checkbox"/> 20, <input type="checkbox"/> 25, <input type="checkbox"/> 40, <input type="checkbox"/> 50, <input type="checkbox"/> 80, <input type="checkbox"/> 100, <input type="checkbox"/> 125, <input type="checkbox"/> 150, <input type="checkbox"/> 200, <input type="checkbox"/> 300
Mérő jellege:	<input type="checkbox"/> Bekötési vízmérő <input type="checkbox"/> Mellékvízmérő <input type="checkbox"/> Locsolási mellékmérő <input type="checkbox"/> Locs. ikermérő <input type="checkbox"/> Egyéb vízforrást mérő mellékmérő	<input type="checkbox"/> Bekötési vízmérő <input type="checkbox"/> Mellékvízmérő <input type="checkbox"/> Locsolási mellékmérő <input type="checkbox"/> Locs. ikermérő <input type="checkbox"/> Egyéb vízforrást mérő mellékmérő
Közületi felhasználás jellege:	<input type="checkbox"/> Szociális <input type="checkbox"/> Termelési <input type="checkbox"/> Intézményi <input type="checkbox"/> Közkifolyó <input type="checkbox"/> Tüzipvíz	<input type="checkbox"/> Szociális <input type="checkbox"/> Termelési <input type="checkbox"/> Intézményi <input type="checkbox"/> Közkifolyó <input type="checkbox"/> Tüzipvíz
Rögzített átlagfogyasztás esetén a rész-számlázandó mennyiség:	m <sup>3</sup> /hónap	m <sup>3</sup> /hónap
<b>Mellékvízmérő és locsolási mellékmérő esetén a hozzájuk tartozó vízmérő adatai:</b>		
Felhasználó neve:		
Irányítószám / helység:		
Közterület neve / jellege:		
Házzszám/ ép.lh.em. ajtó:		
Fogy. hely azonosító:		
Vízmérő gyári száma:		

	Vízmérő III.	Vízmérő IV.
Vízmérő gyári száma:		
Vízmérő átmérője: (mm)	<input type="checkbox"/> 13, <input type="checkbox"/> 20, <input type="checkbox"/> 25, <input type="checkbox"/> 40, <input type="checkbox"/> 50, <input type="checkbox"/> 80, <input type="checkbox"/> 100, <input type="checkbox"/> 125, <input type="checkbox"/> 150, <input type="checkbox"/> 200, <input type="checkbox"/> 300	<input type="checkbox"/> 13, <input type="checkbox"/> 20, <input type="checkbox"/> 25, <input type="checkbox"/> 40, <input type="checkbox"/> 50, <input type="checkbox"/> 80, <input type="checkbox"/> 100, <input type="checkbox"/> 125, <input type="checkbox"/> 150, <input type="checkbox"/> 200, <input type="checkbox"/> 300
Mérő jellege:	<input type="checkbox"/> Bekötési vízmérő <input type="checkbox"/> Mellékvízmérő <input type="checkbox"/> Locsolási mellékmérő <input type="checkbox"/> Locs. ikermérő <input type="checkbox"/> Egyéb vízforrást mérő mellékmérő	<input type="checkbox"/> Bekötési vízmérő <input type="checkbox"/> Mellékvízmérő <input type="checkbox"/> Locsolási mellékmérő <input type="checkbox"/> Locs. ikermérő <input type="checkbox"/> Egyéb vízforrást mérő mellékmérő
Közületi felhasználás jellege:	<input type="checkbox"/> Szociális <input type="checkbox"/> Termelési <input type="checkbox"/> Intézményi <input type="checkbox"/> Közkifolyó <input type="checkbox"/> Tüzipvíz	<input type="checkbox"/> Szociális <input type="checkbox"/> Termelési <input type="checkbox"/> Intézményi <input type="checkbox"/> Közkifolyó <input type="checkbox"/> Tüzipvíz
Rögzített átlagfogyasztás esetén a rész-számlázandó mennyiség:	m <sup>3</sup> /hónap	m <sup>3</sup> /hónap
<b>Mellékvízmérő és locsolási mellékmérő esetén a hozzájuk tartozó vízmérő adatai:</b>		
Felhasználó neve:		
Irányítószám / helység:		
Közterület neve / jellege:		
Házzszám/ ép.lh.em. ajtó:		
Fogy. hely azonosító:		
Vízmérő gyári száma:		

	Vízmérő V.	Vízmérő VI.
Vízmérő gyári száma:		
Vízmérő átmérője: (mm)	<input type="checkbox"/> 13, <input type="checkbox"/> 20, <input type="checkbox"/> 25, <input type="checkbox"/> 40, <input type="checkbox"/> 50, <input type="checkbox"/> 80, <input type="checkbox"/> 100, <input type="checkbox"/> 125, <input type="checkbox"/> 150, <input type="checkbox"/> 200, <input type="checkbox"/> 300	<input type="checkbox"/> 13, <input type="checkbox"/> 20, <input type="checkbox"/> 25, <input type="checkbox"/> 40, <input type="checkbox"/> 50, <input type="checkbox"/> 80, <input type="checkbox"/> 100, <input type="checkbox"/> 125, <input type="checkbox"/> 150, <input type="checkbox"/> 200, <input type="checkbox"/> 300
Mérő jellege:	<input type="checkbox"/> Bekötési vízmérő <input type="checkbox"/> Mellékvízmérő <input type="checkbox"/> Locsolási mellékmérő <input type="checkbox"/> Locs. ikermérő <input type="checkbox"/> Egyéb vízforrást mérő mellékmérő	<input type="checkbox"/> Bekötési vízmérő <input type="checkbox"/> Mellékvízmérő <input type="checkbox"/> Locsolási mellékmérő <input type="checkbox"/> Locs. ikermérő <input type="checkbox"/> Egyéb vízforrást mérő mellékmérő
Közületi felhasználás jellege:	<input type="checkbox"/> Szociális <input type="checkbox"/> Termelési <input type="checkbox"/> Intézményi <input type="checkbox"/> Közkifolyó <input type="checkbox"/> Tüzipvíz	<input type="checkbox"/> Szociális <input type="checkbox"/> Termelési <input type="checkbox"/> Intézményi <input type="checkbox"/> Közkifolyó <input type="checkbox"/> Tüzipvíz
Rögzített átlagfogyasztás esetén a rész-számlázandó mennyiség:	m <sup>3</sup> /hónap	m <sup>3</sup> /hónap
<b>Mellékvízmérő és locsolási mellékmérő esetén a hozzájuk tartozó vízmérő adatai:</b>		
Felhasználó neve:		
Irányítószám / helység:		
Közterület neve / jellege:		
Házzszám/ ép.lh.em. ajtó:		
Fogy. hely azonosító:		
Vízmérő gyári száma:		

Dátum: .....

.....  
SZOLGÁLTATÓ

.....  
TULAJDONOS

.....  
FELHASZNÁLÓ

## 2. Általános szerződési feltételek

### ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés közüzemi tevékenységnek minősül, amelyre a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (továbbiakban: Vksztv.) valamint a Vksztv. egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet (a továbbiakban Kormányrendelet) előírásai az irányadók. A Szolgáltató és a Felhasználó közötti kapcsolatrendszer a vonatkozó jogszabályokon kívül a közüzemi szolgáltatói szerződés, az Üzletszabályzat és jelen Általános Szerződési Feltételek határozzák meg. Az egyedi szolgáltatási szerződések elválaszthatatlan mellékletét képezik a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei, és a szolgáltató Üzletszabályzata.

#### 1. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

Szolgáltató vállalja, hogy a közüzemi szolgáltatási szerződés/mellékszolgáltatási szerződés hatálybalépésétől kezdődően, az ivóvíz-szolgáltatásért felelős víziközművek üzemeltetésével – továbbá szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevétele esetén szennyvízelvezető művek üzemeltetésével - a Felhasználó részére a felhasználási helyre a hatályos szabványok, illetve előírások szerinti ivóvizet szolgáltat - továbbá szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevétele esetén a keletkező szennyvizet összegyűjti, károkozás nélkül elvezeti és tisztításukat elvégzi - a víziközművek teljesítőképességének mértékéig (a továbbiakban: szolgáltatás). A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az igénybe vett szolgáltatás(ok)ért a szerződés szerinti módon és gyakorisággal díjat kell fizetni.

#### 2. A SZOLGÁLTATÁS MŰSZAKI JELLEMZŐI, MENNYISÉGE ÉS MINŐSÉGE

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.

A Szolgáltató a közműves ivóvízellátást legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Ettől eltérő szolgáltatást – a felhasználóval történt eseti megállapodás szerint – a Szolgáltató biztosíthat.

A vízmérőhelyet az ingatlanoknak a bekötést lehetővé tevő ivóvízhálózatot magában foglaló közterület felé eső 1 méteres sávjában kell kialakítani. Úszótelkes, telekhatáron kialakított zártosított beépítés esetén vagy műszakilag indokolt esetben a vízmérőhely épületen belüli közös helyiségben, faliszekrényben, más megoldás hiányában közterületen is kialakítható.

Az ivóvíz-törzshálózathoz csatlakozó tűzoltásra szolgáló külön ivóvíz-bekötővezeték létesítéséhez a Szolgáltató- a katasztrófavédelmi jogszabályok megtartásával - akkor köteles hozzájárulni, ha a tűzoltáshoz szükséges vízmennyiség a házi ivóvízhálózatból vagy a vízművel össze nem függő más vízvételi helyről nem szerezhető be. A tűzoltásra szolgáló bekötővezetékét külön vízmérővel kell ellátni.

Az ivóvíz közműhálózatba bekapcsolt házi ivóvízhálózatot saját célú vízkivételi művel összekötni tilos.

A bekötési vízmérőt, valamint a mellékvízmérőt üzembe helyezésekor a Szolgáltató illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy záró elemmel látja el.

Az ivóvíz-bekötővezetékét és a házi ivóvízhálózatot elektromos hálózat és berendezések, villámhárítók földelésére felhasználni nem szabad. A vízmérő aknában egyedi villamos berendezés elhelyezése, csatlakozási pont kialakítása - a víziközmű-szolgáltatás biztosítására szolgáló berendezések és azok energiaellátásához szükséges csatlakozási pont elhelyezése kivételével - tilos.

Az ivóvíz ellátási, illetőleg szennyvízelvezetési szolgáltatás folyamatosan, de nem szünetmentesen történik, a Szolgáltató azt közérdekből vagy szankciós jelleggel korlátozhatja, illetve szüneteltetheti a szükséges mértékben és időtartamban.

Ha a közműves ivóvízellátás a belterület legalább 20%-át, illetve 500-nál több főt érintően előre tervezetten 12 órát, üzemzavar esetén 6 órát szünetel, a víziközmű-szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről legalább 10 liter/fő mennyiségben köteles gondoskodni. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén legalább 20 liter/fő, 24 órát meghaladóan legalább 30 liter/fő/nap az előírt ivóvízmennyiség.

Ha a közműves ivóvízellátás megszüntetése a tűzvízhálózatot is érinti, a Szolgáltatónak az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltség előzetes hozzájárulását is be kell szereznie.

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

A közműves ivóvíz-szolgáltatás korlátozása akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi helyzet, hálózatfejlesztés vagy üzemzavar-elhárítás teszi indokolttá.

A közműves ivóvízellátás korlátozása esetén a Szolgáltató az ivóvízellátást legalább 20 l/fő/nap mennyiségben, négy emeletnél nem magasabb lakóépület esetén legfeljebb 150 m távolságon belüli, négy emeletnél magasabb lakóépületben pedig négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel járó vízvételzési lehetőséggel (közkifolyóról, tűzcsapról, szállított vízből) biztosítja.

A szolgáltatott ivóvíz minőségét az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X.25.) Kormányrendelet határozza meg. A Szolgáltató akkor felel meg a vízminőségi elvárásoknak, ha ezen jogszabály mindenkor hatályos rendelkezéseiben meghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti.

Szolgáltató a szolgáltatási területén kizárólag elválasztott rendszerű szennyvízcsatorna-hálózatot üzemeltet. Ennek megfelelően a szennyvízcsatornába **kizárólag szennyvíz bocsátható be**, csapadékvíz bevezetése nem engedélyezett. Amennyiben a hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, a Szolgáltató az Üzletszabályzat 3.gd) 5.. pontjában foglalt szankciókat alkalmazza.

A szennyvízelvezető törzshálózatba csak a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló 220/2004. (VII.21.) Kormányrendelet vagy hatóság határozatában meghatározott minőségű szennyvíz, illetve szennyezőanyag vezethető be, amely az ott dolgozók testi épségét, egészségét nem veszélyezteti, továbbá a szennyvízelvezető és –tisztító mű állagát nem károsítja, és berendezéseinek rendeltetésszerű működését nem akadályozza, valamint a szennyvízelvezető és –tisztító műből kibocsátva környezetkárosodást nem okoz.

Amennyiben a keletkező szennyvíz minősége nem felel meg az előírásoknak, úgy annak előtisztításáról a Felhasználó köteles gondoskodni.

### **3. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, IDŐBELI HATÁLYA, A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉNEK IDŐPONTJA**

A szolgáltatási szerződés lakossági Felhasználó esetében a közüzemi szolgáltatási szerződés megkötésével, vagy ráutaló magatartással, a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével határozatlan időre jön létre. A szolgáltatási szerződés nem Lakossági felhasználóval kizárólag a közüzemi szolgáltatási szerződés írásban történő megkötésével határozatlan időre jön létre. A szerződés hatályba lépésének napja a szolgáltatás igénybevételének első napja, amennyiben a használatbavételi hozzájárulás kérelemben az ivóvíz-szolgáltatás vagy csatornahasználat megkezdéséről más időpontot nem jelölték meg.

A szolgáltatás megkezdésének időpontja: új bekötés esetén a bekötés üzembe helyezésének időpontja, felhasználóváltás/tulajdonosváltás esetén a birtokbaadási jegyzőkönyvben rögzített időpont. A szolgáltatás feltételeit tartalmazó szerződési ajánlatot a Szolgáltató az ivóvízellátásba való bekötés esetén a megépítéséhez adott hozzájárulással együtt az igénybejelentést követő 15 napon belül megküldi a Felhasználónak. A szerződési ajánlatban foglaltak a szolgáltatót a szerződéses ajánlat közlésétől számított 30 napig kötik. Az Általános Szerződési Feltételek és az Üzletszabályzat hatálya a szolgáltatás igénybevételétől kezdődően kiterjed a Szolgáltató és a Felhasználó jogviszonyára.

#### 4. A MELLÉKSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, IDŐBELI HATÁLYA, A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉNEK IDŐPONTJA

A Mellékszolgáltatási szerződés az Üzletszabályzat 3.cc) pontjában foglalt feltételek teljesülése esetén a Mellékszolgáltatási szerződés megkötésével határozatlan időre jön létre. A szolgáltatás megkezdésének időpontja: mellékvízmérő létesítése esetén a mellékszolgáltatási szerződésben az elkülönített vízhasználó és a Felhasználó által közösen megadott időpont, elkülönített vízhasználó váltás/tulajdonosváltás esetén az átadás-átvételi dokumentumban rögzített időpont. A szolgáltatás feltételeit tartalmazó Mellékszolgáltatási szerződést a szolgáltató az igénybejelentést követő 15 napon belül megküldi az elkülönített vízhasználónak. Az Általános Szerződési Feltételek és az Üzletszabályzat hatálya a Mellékszolgáltatási szerződés megkötésétől kezdődően kiterjed a szolgáltató és az elkülönített vízhasználó jogviszonyára. A mellékszolgáltatási szerződésből eredő kötelezettségekért a felhasználó és az ingatlan - társasház esetében az albetét - tulajdonosa egyetemlegesen felel.

#### 5. A TELJESÍTÉS HELYE, SZOLGÁLTATÁSI PONT

Szolgáltató a szolgáltatást főszabály szerint a Kormányrendelet 1. § 37. aa) és bb) pontjában meghatározott szolgáltatási ponton teljesíti, amely az ivóvíz-bekötővezetéknek a Felhasználó felőli végpontja, illetőleg a szennyvíz-bekötővezeték Felhasználó felőli végpontja. Amennyiben a szolgáltatási pont eltér az ott meghatározottól, a szolgáltatási pontot a közüzemi szolgáltatói szerződés tartalmazza, továbbá annak elválaszthatatlan mellékletének minősülő, a Szolgáltató által aláírt, a felhasználónak átadott, ivóvíz és/vagy szennyvíz-bekötési szolgáltatói hozzájárulás és/vagy használatbavételi hozzájárulás, vagy a bekötéshez kiadott műszaki előírás, dokumentum, nyilatkozat határozza meg részletesen.

#### 6. SZOLGÁLTATÁSI DÍJ MEGÁLLAPÍTÁSA

A szolgáltatás díja alapdíjből és fogyasztással arányos díjből álló kéttényező díjként kerül megállapításra. A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által jóváhagyott és a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter által rendeletben meghatározott - a Szolgáltató működési területén ivóvíz szolgáltatásért valamint szennyvízelvezetésért és -tisztításért - fizetendő mindenkor hatályos szolgáltatási díjak a Szolgáltató honlapján található meg ([www.erdivizmuvek.hu](http://www.erdivizmuvek.hu)). A díj meghatározására vonatkozó részletes szabályokat az Üzletszabályzat 3.cb) pontja tartalmazza.

A díjfizetés alapja a hiteles fogyasztásmérőn mért és a Szolgáltató által rögzített mérési eredmény, annak hiányában a Kormányrendeletben, illetőleg az Üzletszabályzatban foglaltak szerint megállapított mennyiség.

#### 7. VÍZIKÖZMŰ FEJLESZTÉSI HOZZÁJÁRULÁS

A nem lakossági Felhasználónak (a külön jogszabályban meghatározottak kivételével) az általa kért bekötés megvalósításához, vagy a részére nyújtott víziközmű-szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetve minősége igényelt javításához a Szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni, melynek mértékegysége: m<sup>3</sup>/nap. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetését követően a Szolgáltató megállapítja szolgáltatási kapacitást (kvótát, vagy kontingenst), amely alapján, és amelynek mértékéig a Felhasználó jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére.

#### 8. SZÁMLÁZÁS, SZÁMLA KIEGYENLÍTÉSÉNEK MÓDJAI

A számlákra vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával a Szolgáltató Felhasználónként és felhasználási helyenként – külön kérésre összevontan – a víz- és/vagy szennyvízelvezetés, tisztítás díjakról számlát állít ki.

A számlák, mérővel rendelkező felhasználási hely esetén a leolvasott (bediktált) fogyasztásmérő állások, mérővel nem rendelkező felhasználási helyek esetében az Üzletszabályzatban megállapított átalányfogyasztás elszámolási időszakra jutó mértéke alapján készülnek.

Szolgáltató lakossági Felhasználók részére kéthavonta, előre meghatározott felhasználói kör részére havonta állít ki elszámoló vagy rész számlát. Herceghalom település esetében a lakossági Felhasználóknak havi rendszerességgel kerül számla kibocsátásra.

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy abban az esetben, ha az adott számla vagy részszámla összege nem éri el a bruttó 1000 Ft-ot, úgy számla, illetve részszámla nem kerül kiállításra és a Felhasználó által fizetendő összeg a következő számlában jelenik meg, amennyiben az így keletkező számla fizetendő végösszege már eléri a bruttó 1000 Ft-ot. Ez nem vonatkozik arra az esetre, amikor a Szolgáltató a felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén állít ki elszámoló számlát vagy végszámlát. A díj mellett az elvezetett szennyvíz mennyisége alapján a környezetterhelési díjról szóló 2003. évi LXXXIX. törvényben meghatározott szabályok szerint vízterhelési díj is fizetendő, amelyet a Szolgáltató a Felhasználónak a mindenkor fizetendő szennyvízről kiállított számlában számít fel és érvényesít. A vízterhelési díjat a Szolgáltató az állami költségvetésbe fizeti be.

A Felhasználó a Szolgáltatási szerződésben megjelölt módon vállalja a számla kiegyenlítését oly módon, hogy a számla ellenértéke a számlán feltüntetett fizetési határidő napjáig a Szolgáltató pénztárában vagy banki folyószámláján jóváírásra kerüljön. Ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató a késedelem napjaira a mindenkor érvényes jogszabályokban meghatározott mértékű késedelmi kamat felszámítására jogosult.

Felhasználó a számlát az alábbi módokon egyenlítheti ki: pénztári befizetés, készpénz-átutalási megbízás (postai sárga csekk), pénzügyi folyószámláról történő átutalás, csoportos beszedési megbízás, egyéb elektronikus számlafizetési módok (QR-kódos fizetés, Dijnet.hu felületen keresztül történő bankszámlás fizetés).

A számla fizetési határideje a számla kiállításának dátumától számított **15 nap**.

### 9. SZOLGÁLTATÁSI DÍJ VISSZATÉRÍTÉSÉNEK MÓDJAI

Amennyiben végszámlához/elszámoló számlához kapcsolódó elszámoláskor, továbbá jogos számlareklamáció esetén a Felhasználó számára visszatérítés jár, azt a szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 15 napon belül, a visszatérítés jogalapját képező időszak kezdő dátumától számított késedelmi kamattal együtt a Felhasználónak - a szolgáltató által vezetett technikai folyószámlán - jóváírja, vagy - ha a visszajáró és késedelmi kamattal növelt összeg az 1000 forintot meghaladja - a Felhasználó kérheti annak visszafizetését. Visszautalásra irányuló kérelmet kizárólag a számlareklamáció érdemi elbírálása után lehet benyújtani. Visszautalásra csak a folyószámla ellenőrzést követően, kizárólag abban az esetben van lehetőség, amennyiben nincs lejárt számlatartozása a felhasználónak. A visszatérítés jogalapját képező időszak kezdő dátuma átalánydíjas Felhasználók esetében az az időpont, amikor a kiszámlázott mérőállás eléri a tényleges mérőállást., számlareklamáció esetén a befizetés összegének Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napja.

A visszatérítést a Szolgáltató csoportos beszedési megbízást választó Felhasználók esetén bankszámlára, minden más esetben postai kézbesítéssel teljesíti.

### 10. MÉRÉS

A felhasználási helyen szolgáltatott vízmennyiséget hiteles vízmérő 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 Szolgáltatónak megfizetni, kivéve ha az elkülönített vízhasználatokat hitelesített vízmérőkkel mérik.

Amennyiben a bekötési vízmérőt követően minden elkülönített felhasználói hely fogyasztását hiteles mellékmérő méri, és a bekötési vízmérőre kibocsátott számlában mérési különbözet keletkezik, a Szolgáltató a fogyasztást minden esetben kiszámlázza a bekötési vízmérő szerinti Felhasználónak. A Szolgáltató az alábbi feltételek egyidejű teljesülése esetén – Felhasználó kérésére - figyelmen kívül hagyja a bekötési vízmérő szerinti fogyasztást:

- minden hitelesített vízmérővel ellátott elkülönített felhasználói helyen a fogyasztásmérők egyidejű leolvasása a Szolgáltató részére biztosított, a különbözetet mutató számlák ez alapján készültek el,

- a fogyasztásmérők és a sértetlenségét biztosító plombák, illetve záruk sértetlenek, illetéktelen beavatkozás, mérőmanipuláció jelei nem láthatóak,
- egyszerű vizsgálattal megállapításra került, hogy a fogyasztásmérők működnek, nincsenek fordítva felszerelve, vízvételéskor a mérők fogyasztást jeleznek,
- minden elkülönített felhasználói hely érvényes mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik,
- vízfolyásra utaló jel, illetve annak korábbi helyreállítási munkálatainak nyoma a bekötési vízmérő és az elkülönített felhasználói helyek közötti vezetékszakaszon nem látható (minden felhasználói hely elzárt állapotában a bekötési mérő nem jelez fogyasztást), illetve a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó írásban tett nyilatkozata alapján meghibásodás korábban nem történt,
- vízfolyásra utaló jel, illetve annak korábbi – a Szolgáltatónak be nem jelentett - helyreállítási munkálatainak nyoma a fővízmérő és az elkülönített felhasználói helyek közötti vezetékszakaszon nem látható, a bekötési mérő szerinti felhasználó nyilatkozata alapján a Szolgáltatónak be nem jelentett meghibásodás nem történt,
- a felhasználó eleget tett a Kormányrendeletben, és jelen Üzletszabályzatban felsorolt karbantartási és a meghibásodásra vonatkozó bejelentési kötelezettségének.

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

A felhasználó által felhasznált nem víziközműből származó víz mennyiségének - amennyiben a felhasznált víz közüzemi szennyvízhálózatba kerül - mérésére a Felhasználónak hiteles fogyasztásmérőt kell felszerelnie.

## 11. LEOLVASÁS

A Szolgáltató jogosult az ingatlanon lévő fogyasztásmérők leolvasására és ellenőrzésére, amelyet az érintett felhasználó köteles lehetővé tenni.

Mérőállás rögzítésének módja: ✦ Szolgáltatói leolvasás ✦ Szolgáltatói távleolvasás ✦ Számított átlagfogyasztás alapján (átalány) ✦ Felhasználó által rögzített átlagfogyasztás alapján ✦ Felhasználó által automata telefonos mérőállás diktálás ✦ Felhasználó által SMS diktálás ✦ Felhasználó által elektronikus ügyfélszolgálaton történt diktálás ✦ Egyéb bediktálás (telefonon személyesen az ügyintézőnek, e-mail, postai levél, stb.)

A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a Szolgáltató jogosult megállapítani azzal, hogy legalább évente egy alkalommal, a Felhasználó kérésére negyedévente – a Felhasználó értesítése mellett – köteles a fogyasztásmérő leolvasására.

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződésben rögzített rendszerességgel lakossági Felhasználók esetében **kéthavonta** vagy **évi rendszerességgel**, meghatározott felhasználói kör (jellemzően nem lakossági Felhasználók) esetében **havonta** olvassa a vízmérőt. A Felhasználó a leolvasás időpontjában külön értesítés nélkül is köteles a vízmérőhely szabad megközelítését és a vízmérő leolvasását biztosítani.

Társasházak, lakóközösségek és egy fogyasztási helyhez tartozó több vízmérő esetén az összes mérőhöz kizárólagosan azonos számlázási mód választható. A leolvasási és számlázási módot alapvetően a bekötési főmérőre választott leolvasási és számlázási mód határozza meg.

Évente egy alkalommal annak a Fogyasztónak is, aki a vízmérőállást maga diktálja, mindenképpen lehetővé kell tennie a szolgáltatói leolvasást.

A szolgáltató köteles legalább 5 napos időtartam megjelölésével a Felhasználót értesíteni az éves leolvasás várható idejéről a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy egyéb módon.

Leolvasás sikertelensége esetén, a leolvasó értesítőt vagy a levélszekrényben vagy fellelhető módon a felhasználási helyen, amelyen fel kell tüntetni a második (ismételt) felkeresés időpontját, és az egyeztetésre alkalmas mobiltelefonszámot. A leolvasás biztosítására a Szolgáltató munkanapokon este 20 óráig lehetőséget ad.

Ha az ismételt leolvasás is eredménytelen, a szolgáltató az ivóvíz mennyiséget - az Üzletszabályzatában meghatározott - számítással, a leolvasás második megkísérlésének napját megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg, valamint 5 napos időtartam megjelölésével tértevényes



levélben, vagy egyéb igazolható módon a 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 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 nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a szolgáltatót a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség.

A Felhasználó köteles a szolgáltatóval, illetőleg a leolvasást végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani, annak tisztántartásáról, fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a fogyasztásmérő rendellenes működéséről a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni.

A szolgáltató által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a felhasználót az Üzletszabályzatban meghatározott rendszeres leolvasás és bejelentés alól.

A leolvasás alkalmával észlelt, az azt megelőző 12 havi átlagfogyasztást a szolgáltató Üzletszabályzatában meghatározott mértéket meghaladó fogyasztásról a felhasználót a leolvasással egyidejűleg tájékoztatni kell. A tájékoztatás tényét a felhasználó aláírásával igazolja.

## 12. SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI

### 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; **következmény:** a Szolgáltató az érintett felhasználó számára kétnapi vízfogyasztásának megfelelő mennyiségű, de maximum 5 000 liter ivóvíz ellenértékével megegyező mértékű kötbért fizet.
- az ivóvíz-, illetve szennyvízelvezetési szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg; **következmény:** kötbér, mértéke 100 Ft/nap
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- a Szolgáltató igazolhatóan felróható módon olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a Szolgáltatót kötelezi, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft,
- a Felhasználó kérésére a vízmérő rendkívüli felülvizsgálatáról, illetve hitelesítéséről – a díj Felhasználó által történt megelőlegezését követően - nem intézkedik, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- a Felhasználó kérésére a házi ivóvízhálózat ellenőrzéséről nem gondoskodik, amennyiben a Felhasználó annak költségét megfizeti, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- ha a Felhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését, hibáját a szolgáltatónak bejelenti, a bejelentéstől számított 8 napon belül a kifogásolt fogyasztásmérőt nem ellenőrzi, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- ha a díjelszámolás alapjául szolgáló vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a vízmérő cseréjét nem végzi el haladéktalanul, de legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- ha a mérő leolvasásakor, ellenőrzésekor, cseréjekor hibára utaló jelet tapasztal, nem tájékoztatja haladéktalanul szóban, majd 15 napon belül írásban a Felhasználót a tapasztaltakról, és a Felhasználó feladatairól, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- a Felhasználói panaszt nem vizsgálja ki, és a vizsgálat eredményéről a felhasználót írásban 15 napon belül nem tájékoztatja, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft.

A Szolgáltató a közüzemi szolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik. A Szolgáltató kötbér fizetésére kötelezi magát arra az esetre, ha a szolgáltatást a Felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza. A kötbér mértéke a 4. naptól a szolgáltatás helyreállítási díj 50 %-nak megfelelő összeg, a 8. naptól 100 %-nak megfelelő összeg. Nem terheli a Szolgáltatót a kötbérfizetési kötelezettség, amennyiben a helyreállítás aknán kívüli szerelési munkát igényel, és a helyreállítás harmadik személy jóváhagyásától (önkormányzat által kiadott közterület bontási engedély) függ, vagy az időjárási körülmények a helyreállítási munkákat nem teszi lehetővé.

A kötbér megfizetését a Szolgáltató a Felhasználó általi igénylést követően teljesíti.

#### **A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha**

- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi (nem lakossági Felhasználó esetén),
- a Szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,
- a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a Szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy - ha erre megállapodás a Felhasználót kötelezi - ezek javításáról vagy a cseréjéről nem gondoskodik,
- a Felhasználó tulajdonát képező házi ivóvízhálózat és a csatlakozó víziközmű-hálózat rendszeres (havonta legalább egy alkalommal történő) ellenőrzéséről, karbantartásáról, meghibásodás esetén haladéktalan javításáról nem gondoskodik, amennyiben a karbantartási területén kívül bármely rendellenességet tapasztal, a szolgáltató felé nem jelzi haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül,
- a Szolgáltató által végzett ellenőrzés, leolvasás lehetőségét nem biztosítja, az ellenőrzés, illetve leolvasás során a házi és a csatlakozó víziközmű-hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő víziközmű használat megszüntetéséről nem gondoskodik,
- a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételére szolgáló ingatlanra a bejutását a jelzett időben nem teszi lehetővé, a Felhasználó a szükséges munkálatokat akadályozza.
- a vízmérőakna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségéről és tisztán tartásáról, a vízmérő fagy és egyéb károsodás elleni megfelelő védelméről nem gondoskodik
- nem téríti meg a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, valamint a hitelesítésének költségeit,
- az ingatlan vízellátásával kapcsolatos kialakítási, átalakítási, bővítési és megszüntetési munkákhoz a Szolgáltató írásbeli hozzájárulását nem szerzi be,
- az ivóvíz közműhálózatra bekötött házi ivóvízhálózatot helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) összeköti,
- a bekötővezeték és a házi ivóvízhálózatot elektromos hálózat és berendezés, villámhárítók földelési céljára használja,
- a vízdíj elszámolásának alapjául szolgáló fogyasztásmérők, és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséről és védelméről, a fogyasztásmérő, távleolvasásra alkalmas vízmérő esetén az arra felszerelt feldolgozó és adatátviteli egység és a leszerelést megakadályozó záruk állagmegóvásáról nem gondoskodik.
- a Szolgáltató felhívására nem tesz eleget az elkülönített mérés (jelen Üzletszabályzat 3.cb) 1. pont utolsó bekezdésében foglalt) előírásának (lakossági és nem lakossági felhasználás külön mérővel történő mérése)
- a jogszabályban meghatározott küszöbértéket meghaladó minőségű szennyvizet bocsát be
- szükséges előtisztításról nem gondoskodik

- elválasztott rendszerű szennyvíz-hálózatba csapadékvizet bocsát be
- az ivóvíz felhasználás és/vagy csatornaszolgáltatás igénybevételének jellegében bekövetkezett változást a Szolgáltatónak nem jelenti be

A Felhasználó a szolgáltatási szerződés és az Üzletszabályzat megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

Díjfizetés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott mértékű *késedelmi kamatot* számít fel, illetőleg a Szolgáltató jogosult minden, az adóssal szembeni követelésének érvényesítésével kapcsolatban *felmerült költségeinek és kárának* adóssal szemben történő érvényesítésére (ilyen különösen a fizetési meghagyás megindításával összefüggő díj, jogtanácsosi munkadíj, végrehajtási eljárás megindításával kapcsolatban felmerült díj, végrehajtónak fizetendő költségek). 60 napon túli fizetési késedelem, szabálytalan igénybevétel, a fogyasztásmérőn elhelyezett záró bélyeg, vagy plomba eltávolítása bejelentésének elmulasztása esetén Szolgáltató jogosult az ivóvíz-szolgáltatás *korlátozására vagy felfüggesztésére*, illetőleg az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben és mértékben *pótlólagos számla kiállítására*.

Amennyiben a Felhasználó a közüzemi szerződésben foglalt adatainak változását 30 napon belül nem jelenti be a Szolgáltatónak és ezzel költséget keletkeztet, vagy kárt okoz Szolgáltató jogosult azt a Felhasználóval megtéríttetni. A Felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentésének elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a Szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új Felhasználó **egyetemlegesen** (tehát együttesen mindketten) felel.

Nem lakossági felhasználó esetében 45 napon túli díjtartozás esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatói szerződést 30 napos határidővel felmondani.

Szolgáltató jogosult az Üzletszabályzatban meghatározott mértékű kötbér érvényesítésére a lejárt hitelességű fogyasztásmérő esetében, ha a fogyasztásmérő berendezés 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.

### 13. SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA, HELYREÁLLÍTÁSA

Szolgáltató az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben jogosult a szolgáltatás korlátozására. Lakossági felhasználóval szemben az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozásra csak az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv ellentétes állásfoglalása hiányában végezhető el. Közütemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetén, a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon kell biztosítani.

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

A lakossági felhasználó - amennyiben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatásra igényt tart - közüzemi díjtartozásának, valamint a korlátozás foganatosításával és visszaállításával kapcsolatban felmerülő díj rendezését a szolgáltató felé igazolni köteles. A szolgáltató ezen igazolás közlését követő 3 napon belül a víziközmű-szolgáltatást teljes körűen visszaállítja. Amennyiben a helyreállítás mérőáknán kívüli szerelési munkát igényel, és a helyreállítás harmadik személy jóváhagyásától (önkormányzat által kiadott közterület bontási engedély) függ, vagy az időjárási körülmények a helyreállítási munkákat nem teszi lehetővé, Szolgáltatót nem terheli felelősség a határidőn túli teljesítésért.

### 14. FELHASZNÁLÓ SZEMÉLYÉBEN BEKÖVETKEZŐ VÁLTOZÁS BEJELENTÉSI KÖTELEZETTSÉG

A Felhasználó személyében beállott változást, a korábbi és az új Felhasználó a **vízmérőállás megjelölésével**, a változástól számított **30 napon belül** köteles ez e célra rendszeresített

formanyomtatványon, vagy az általuk írt nyilatkozaton írásban vagy az ügyfélszolgálaton személyesen a Szolgáltatónak bejelenteni a szükséges dokumentumok (átruházásról szóló szerződés, tulajdoni lap, egyéb tulajdonjogot igazoló dokumentum, árverési jegyzőkönyv, hagyatékátadó végzés, bérleti szerződés) csatolásával. A mellékelt okiratok másolatán törölhető, kitakarható minden, a szerződéskötéshez nem szükséges személyes adat (pl. vételár, személyi azonosító szám, stb.)

A bejelentés elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a Szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új Felhasználó **egyetemlegesen** (tehát együttesen mindketten) felel.

Fenti kötelezettségek elmulasztása a Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, és a köteles a szerződésszegő magatartás megszüntetésén túl az ebből eredő valamennyi kárt és igazolt költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

### 15. FOGYASZTÁSMÉRŐK CSERÉJE

A bekötési vízmérők, illetve ikermérők jogszabályban meghatározott (jelenleg 4 évente esedékes) újrahitelesítéséről a Szolgáltató gondoskodik (tervezett vízmérőcserék).

A Szolgáltató a bekötési vízmérő, illetve ikermérők cseréjét (tervezett vízmérőcserék) megelőzően legalább 15 nappal tértivevényes levélben értesíti a Felhasználót a munkavégzés időpontjáról. Az értesítésben a Szolgáltató az időpont-egyeztetés lehetőségére a Felhasználó figyelmét felhívja. A mérőcserére munkanapon legfeljebb 20 óráig van lehetőség.

A Felhasználó köteles a Szolgáltató által megküldött értesítésben megjelölt vagy a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést lehetővé tenni.

A fogyasztásmérő kiszerezésekor a Szolgáltató munkatársa csere jegyzőkönyvet vesz fel.

A mellékvízmérő a Felhasználó tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, jogszabályban meghatározott (jelenleg 8 évente történő) hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, cseréjéről, kárveszélyviseléséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségén a Felhasználónak kell gondoskodnia. A Felhasználó a felszerelt mellékmérőt Szolgáltatóval külön díjazás ellenében átveti és plombáltatja.

Ha a felhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről a szolgáltató a tulajdonos költségén haladéktalanul köteles gondoskodni.

A fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését, és ha indokolt független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát (a továbbiakban: ellenőrző vizsgálat) a felhasználó vagy a szolgáltató kezdeményezi.

### 16. ELSZÁMOLÁS HIBÁS MÉRÉS ESETÉN

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

A hibás mérés időtartama:

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

Ha a hibás mérés ténye kétséget kizáróan megállapítást nyert, 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.

Az átlagfogyasztás helyett a hibás mérést megelőző 12 hónapon belüli utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztását is figyelembe veheti a szolgáltató, ha az a felhasználó számára kedvezőbb.

### 17. HÁZI IVÓVÍZHÁLÓZAT MEGHIBÁSODÁSA ESETÉN KÖVETENDŐ ELJÁRÁS

Házi ivóvízhálózat meghibásodása esetén, amennyiben a hibára utaló jelet

- a víziközmű-szolgáltató a mérő leolvasásakor, ellenőrzésekor vagy cseréje során észlelte, haladéktalanul köteles a felhasználót szóban, majd 15 napon belül írásban tájékoztatni a tapasztalatról és a felhasználó feladatairól,
- a felhasználó a házi ivóvízhálózat rendszeres ellenőrzésekor észlelte, köteles a víziközmű-szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni, illetve a hiba kijavítását azonnal megkezdeni.

A Szolgáltató a Felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül köteles a helyszíni ellenőrzést elvégezni.

A Felhasználó köteles a Szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítást számlával igazolni.

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

Amennyiben a vizsgálat 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.

A házi ivóvízhálózat - a felhasználó által nem ellenőrizhető vagy nem karbantartható helyen történő - meghibásodásakor a meghibásodási időszakban elfogyasztott ivóvíz mennyiségét a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes fogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni.

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

Amennyiben a vízmérő mérőszerkezetének, vagy a sértetlenséget biztosító plombák, záró bélyegek rongálása, illetve a felhasználó egyéb felróható magatartása miatt a regisztrált víz mennyiségét nem lehet joghatással járó mérésnek tekinteni, az elszámolt víz mennyiségét a bekötési vízmérő térfogatárama alapján történő számítással kell megállapítani. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát.

### 18. HÁZI IVÓVÍZ- ÉS SZENNYVÍZHÁLÓZAT RENDSZERES ELLENŐRZÉSÉNEK ÉS KARBANTARTÁSÁNAK MINIMÁLIS ELVÁRÁSAI

A Szolgáltató rendszeres, a Szolgáltatási Szerződésben rögzített időszakonként végzett mérőleolvasásától függetlenül a Fogyasztó köteles minimum havonta egyszer ellenőrizni a vízmérőhely, a vízmérő állapotát, a belső, saját tulajdonában lévő hálózat zártságát úgy, hogy minden vízvételési helyet elzár és megnézi, hogy a vízmérő fogyasztást jelző mutatója vízátfolyást jelez-e, továbbá a szükség szerinti karbantartásokat elvégezni.

Idényfelhasználó (nem életvitelszerűen lakott ingatlan esetében) köteles tél előtt vízteleníteni (bekötési vízmérő előtti és utáni elzáró csap egyidejű elzárásával) és ellenőrizni, hogy a vízvételési helyek nyitott állapota mellett sem jut víz az ingatlanba. Az idényfelhasználó, amikor a tél elmúltával kinyitja az ivóvíz bekötővezetékét – szintén köteles ellenőrizni a zártságot.

Tél előtt minden Felhasználó köteles a vízmérő fagy elleni védelméről gondoskodni.

A felhasználó köteles a meghibásodás észlelését a szolgáltatónak haladéktalanul jelezni a mérőállás megadásával, a hiba elhárítását azonnal megkezdeni, a hiba helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítás tényét számlával igazolni a szolgáltató részére.

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

Tekintettel arra, hogy a fogyasztási helyen beszerelt bekötési-, illetve mellékvízmérő állandó lehetőséget biztosít a Felhasználónak a házi vízvezeték ellenőrzésére, Felhasználó nem hivatkozhat a nem ellenőrizhető, vagy nem karbantartható helyen történő rejtett meghibásodásra.

### 19. ADATKEZELÉS

Az ivóvíz szolgáltatás és szennyvíz-elvezetés szolgáltatás igénybevételéhez nélkülözhetetlen a Felhasználók egyes személyes és egyéb adatainak kezelése. Az adatkezelés során a Szolgáltató biztosítja az adatok pontosságát, teljességét és - ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges - naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

A Szolgáltató tevékenységének végzése, a tevékenység végzéséhez szükséges műszaki berendezések létesítésére, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a felhasználó azonosításához szükséges és elégséges, a szerződés tartalmát képező személyes adatot.

Az ÉTV Kft. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata a <http://www.erdivizmuvek.hu/adatvedelem> oldalon megismerhető.

## 7. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

### 7.1. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

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

- közüzemi szerződéskötés esetében a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolni kívánt ingatlanhoz biztosítandó szolgáltatási kapacitásért,
- a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanhoz biztosított kapacitás általa kezdeményezett bővítéséért, továbbá
- a víziközmű-szolgáltatás minőségének általa igényelt emelése esetében.

**Mentesül** a víziközmű-fejlesztési hozzájárulást megfizetése alól a központi költségvetési szerv és annak költségvetési intézménye, a közintézményi felhasználó, a helyi önkormányzat és annak költségvetési intézménye, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény. Ez utóbbi szervezetek a Magyar Államkincstár által kiadott határozatot kötelesek bemutatni a Szolgáltatónak annak megállapítása érdekében, hogy az adott intézmény részesül-e normatív állami támogatásban.

A Szolgáltató a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetését követően megállapítja a szolgáltatási kapacitást (kvótát vagy kontingenst), amely alapján, és amelynek mértékéig a felhasználó az adott felhasználási helyen jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére.

A víziközmű-szolgáltatási ágazatokra megállapított közműfejlesztési kvóták egymásba át nem válthatók.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás kizárólag azon település víziközmű-fejlesztési igényeivel összefüggésben – beleértve a felhasználó részére kiépítendő ivóvíz- vagy szennyvíz-bekötővezeteket is – használható fel, ahol a hozzájárulás megfizetésével érintett felhasználási hely található.

A Szolgáltató ellátási területén működő gazdálkodó szervezetek esetében évente egyszer felülvizsgálja a megváltott víz- és csatorna-közműfejlesztési hozzájárulás mértékét és az elmúlt 12 hónap átlagos napi fogyasztását. Amennyiben az átlagos napi fogyasztás (m<sup>3</sup>/nap) meghaladja a megváltott kontingens összegét, Szolgáltató jogosult a különbözetet aktuális díjon Felhasználó felé kiszámlázni.

Felhasználó nem jogosult a megváltott víz- és csatorna-közműfejlesztési hozzájárulás és a tényleges napi átlagfogyasztás különbözetének Szolgáltatótól történő visszaigénylésére, illetve nem jogosult bevételszerző tevékenységének megszűnésével annak teljes összegének visszaigénylésére.

### 7.2. Utólagos rácsatlakozási díj

Meglévő ivóvíz- vagy szennyvízhálózatra történő rácsatlakozás esetén nem gazdálkodó szervezet részéről, amennyiben az ingatlan után víziközmű társulatnál, területileg illetékes önkormányzatnál vagy önerős beruházásban korábban nem történt érdekeltségi hozzájárulás befizetés, víz és/vagy szennyvíz utólagos rácsatlakozási díj fizetendő.

Az utólagos rácsatlakozási díj megfizetése a feltétele

a./ ivóvízhálózatra csatlakozás esetén

- a gerincvezetékéről történő bekötés kivitelezésének és/vagy
- a használatbavételi engedélyhez történő hozzájárulás kiadásának.

b./ szennyvízcsatorna-hálózatra csatlakozás esetén

- a gerincvezetékre történő rákötés engedélyezésének és/vagy
- a használatbavételi engedélyhez történő hozzájárulás kiadásának.

Szolgáltató a területileg illetékes önkormányzatnak az adott ingatlanra történt érdekeltségi hozzájárulás befizetéséről szóló igazolását csak abban az esetben fogadja el, amennyiben arról az adott önkormányzat és a Szolgáltató a külön szerződésben megállapodott.

Önerős beruházás igazolása a Felhasználó kötelezettsége, mely a gerincvezeték kivitelezésre vonatkozó megállapodással és a rá eső rész befizetését igazoló dokumentumok bemutatásával lehetséges.

Érd Megyei Jogú Város területén a szennyvízcsatorna hálózatra történő rákötés esetén az utólagos rácsatlakozási díj az Önkormányzatnak fizetendő.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás vagy utólagos rácsatlakozási díj helyrajzi számonként vagy önálló felhasználási helyenként fizetendő.

Amennyiben több lakás helyezkedik el az ingatlanon, az utólagos rácsatlakozási díj lakásonként fizetendő. Jelen bekezdés tekintetében lakásnak az épületben található olyan lakóegység minősül, amely önálló bejáratú, az épület többi lakóegységével való közvetlen átjárhatósága nem lehetséges.

Felhasználó nem jogosult a befizetett utólagos rácsatlakozási díj visszaigénylésére.

### 7.3. Hibaelhárítás

Szolgáltató az általa üzemeltetett víziközmű-hálózatok szolgáltatási pontjaira köteles hibaelhárítási tevékenységet végezni az esetleges károk megelőzése érdekében.

Hibaelhárítás esetén a hiba helyétől és a hiba keletkezésének okától függően kerül megállapításra a Felhasználói felelősség és költségviselés. Felhasználó felelőssége esetén Felhasználó megtéríti Szolgáltató minden, a hibaelhárításból eredő összes felmerülő költségét. A hibaelhárítás érdekében végzett, vagy azt támogató területfoglalások, forgalomkorlátozások, munkaterület kialakítások a szolgáltatás folyamatossága érdekében végzett közcélú tevékenységek, melyeket az esetlegesen érintett Felhasználók is kötelesek elősegíteni.

A vízszolgáltatással és szennyvízkezeléssel kapcsolatos hibák gyors megszüntetése érdekében hibabejelentő telefonszámokat és folyamatos műszaki ügyeletet működtet a Szolgáltató, melyek elérhetőségét az Üzletszabályzat 17.2. pontja tartalmazza, valamint megtalálható a Szolgáltató honlapján.

A Felhasználó tulajdonában lévő házi közműhálózaton történt meghibásodások javítása a Felhasználó kötelessége, a házi ivóvíz hálózaton keletkező elfolyt vízmennyiség a vízfogyasztás része, vízmérővel mért, amely ellenértékét a szolgáltatónak meg kell téríteni, kivéve a felhasználó által nem karbantartható vagy ellenőrizhető helyen történő meghibásodás esetét

Az ellenőrzések során feltárt, valamint a bejelentett hibákat az ügyeleti vagy a készenléti szolgálat hárítja el. A bejelentett (vagy ellenőrzések során feltárt) hibákat a Szolgáltató kivizsgálja. A kisebb rendellenességek azonnal orvoslásra kerülnek. A nagyobb figyelmet igénylő hibák esetében a Szolgáltató munkalapot állít ki, a hibaelhárítás sürgősségi fokának megállapításával.

Abban az esetben, ha a keletkezett hiba élet- és vagyónbiztonságot veszélyeztet, annak elhárítását azonnal, de legkésőbb a bejelentés kézhezvételétől számított 1 órán belül meg kell kezdeni. Az elhárítást a lehetőségekhez mérten úgy kell megszervezni, hogy a Szolgáltatás folyamatos teljesítését ne akadályozza. Olyan esetben, mikor ez elkerülhetetlen, a minimum vízellátás biztosításával kell eljárni.

Amennyiben a javítás a Felhasználót vagy ingatlan tulajdonosát közvetlenül érinti (vízkorlátozás, ingatlanra történő belépés, stb.), őket a Szolgáltató értesíti. Ha lehetőség van rá, az elvégzett munka megfelelőségét (minőség, környezet helyreállítása, stb.) a Felhasználóval vagy képviselőjével igazoltatni kell. Különös figyelmet kell fordítani a vízóra-aknában előforduló meghibásodások javítására. Egyértelműen tisztázni kell, hogy a meghibásodás a szolgáltatási határpont melyik oldalán történt, amit a Felhasználóval szintén írásban rögzíteni kell. A Felhasználó jelenlétének hiányában, a házi vízvezetékrendszeren javítás nem végezhető el, csak a vízfolyás szüntető meg. Szolgáltató az általa üzemeltetett közműhálózatok közvezetéki szakaszán, a termeléstől a szolgáltatási pontig köteles hibaelhárítási tevékenységet végezni az esetleges súlyos anyagi károk



megelőzése érdekében. Fentiekén túl a Felhasználó megrendelésére és költségére a vízmérő utáni, Felhasználó felelősségi körébe tartozó belső elzáró cseréjéhez szükséges zárást is elvégzi a Szolgáltató.

Az elfolyt vízmennyiség felülvizsgálatát, jóváírását a felhasználó abban az esetben kérheti, ha karbantartási, ellenőrzési, bejelentési, és egyéb a jogszabályokban, illetve az Üzletszabályzat 11. pontjában előírt kötelezettségének eleget tett.

#### **7.4. Ügyviteli díj felszámítása**

Szolgáltató az alábbi esetekben Felhasználónak ügyviteli díjat számít fel, melynek összege a Szolgáltató honlapján kerül közzétételre:

- két elszámolás között a Felhasználó kérésére a részszámlában feltüntetett átalány mennyiségének visszamenőleges módosítása esetén,
- Felhasználó kérésére számlamásolat adása esetén. A számlamásolat első ízben történő biztosítása minden esetben térítésmentesen adandó ki a Felhasználónak,
- Felhasználó által kért szabad formátumú, fogyasztási adatokat tartalmazó igazolás elkészítése esetén,
- Felhasználó kérésére a korábbi levelezésből, szerződésből, engedélyekből, hozzájárulásokból másolat rendelkezésre bocsátása esetén,
- mellékmérő leolvasása esetén elkülönült felhasználói helyenként.

#### **7.5. Igazolás kiadása használatbavételi engedélyhez**

A Szolgáltató köteles a használatbavételi engedélyhez nyilatkozatot kiadni, ha a Felhasználó a nyilvántartásában szerepel, és azt kéri.

Az igazolás kiadását a Szolgáltató akkor jogosult megtagadni, ha:

- a Szolgáltató felé a Felhasználónak lejárt esedékességű közüzemi díjtartozása van az adott ingatlanra, vagy
- gazdálkodó szervezet által kért új bekötés vagy a szolgáltatás mennyiségének igényelt növelése esetén a víziközmű fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettségét nem teljesítette, vagy
- az előírt vízelosztó, nyomásfokozó, nyomáscsökkentő vagy megszakító berendezés létesítése vagy a szennyvízműre történő rácsatlakozás nem az előírás szerint készült el, vagy
- az ingatlan ideiglenes bekötéssel van ellátva, vagy
- a Felhasználó a fogyasztási helyet engedély nélkül átalakította.

#### **7.6. Elháríthatatlan külső ok (Vis maior)**

A Szolgáltató nem felel szolgáltatási szerződés megszegéséért, amennyiben azt elháríthatatlan külső ok okozta. Elháríthatatlan külső oknak minősül bármely esemény, körülmény vagy ezek kombinációja akár a Szolgáltató működési körén belül, akár a Szolgáltató működési körén kívül, amely a Szolgáltató adott helyzetben általában elvárható magatartása mellett sem volt elhárítható, és amely (vagy amelynek hatása) lényegesen és hátrányosan befolyásolta a szolgáltatási szerződés Szolgáltató általi teljesítését.

A fenti feltételek megvalósulása esetén erőhatalmat képez például:

- háború, katonai invázió, fegyveres konfliktus, blokád, embargó, lázadás, forradalom, felkelés,
- terrortámadás, szabotázs,
- munkabeszüntetés, sztrájk, egyéb dolgozói cselekmények a Szolgáltatóval szemben,
- villámcsapás, tűzvész, földrengés, áradás, vihar, ciklon, vegyi szennyezés, járvány.

A Szolgáltató azonban köteles minden adott helyzetben általában elvárható intézkedést megtenni az elháríthatatlan külső ok által kiváltott szerződésszegés következményeinek enyhítése érdekében.

### **7.7. A Szolgáltató és a Felhasználó egymással szembeni követeléseinek beszámítása**

A Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződésből eredő valamennyi, Felhasználóval szemben fennálló, egynemű és lejárt követelését - ha jogszabály kivételt nem tesz - a jogosulthoz intézett nyilatkozattal tartozásába beszámíthatja. A tájékoztatás – a címzett Felhasználónak felróható okból való – elmaradása azonban nem teszi önmagában jogellenessé a beszámítást, így a beszámítással érintett követelés meg nem fizetése a tájékoztatás elmaradása következtében nem váltja ki például a késedelmes teljesítés jogkövetkezményeit.

A beszámítás erejéig a Szolgáltató kötelezettségei megszűnnek.

Beszámításnak nincs helye olyan szolgáltatással szemben, amelyet megállapodás alapján meghatározott célra kell fordítani, továbbá a szándékosan okozott kár megtérítésére irányuló követeléssel szemben.

A beszámításra jogosult fél nem számíthatja be a bírósági úton nem érvényesíthető követelését; elévült követelését azonban beszámíthatja, ha az elévülés az ellenkövetelés keletkezésekor még nem következett be.

Végrehajtható határozattal vagy egyezséggel megállapított követelésbe csak ugyanilyen vagy közokiratba foglalt ellenkövetelést lehet beszámítani.

### **7.8. Részleges érvénytelenség**

Amennyiben a bíróság a jelen Üzletszabályzat és a szolgáltatási szerződés egyes rendelkezései érvénytelenségét megállapítaná, a teljes Üzletszabályzat és a szolgáltatási szerződés csak akkor érvénytelen, ha a szerződés az érvénytelen rész nélkül nem teljesíthető.

### **7.9. Kötelező írásbeliség**

A szolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltató és a Felhasználó között létrejövő jogviszony tartalmát a vonatkozó hatályos jogszabályok, a szolgáltatási szerződés, az általános szerződési feltételek és a jelen Üzletszabályzat rendelkezései határozzák meg.

### **7.10. Alkalmazandó anyagi és eljárási jog**

Az ÉTV Kft. és a Felhasználó között létrejött szolgáltatási szerződés megítélése során a mindenkor hatályos magyar anyagi és eljárási jogszabályok irányadóak.

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

Kelt: Érd, 2013. május 24.

Lanku Ildikó  
ügyvezető igazgató  
Érd és Térsége Regionális Víziközmű Kft.