



Tájékoztató

Az Északdunántúli Vízmű Zrt. Üzletszabályzata a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal VSFO/246-4/2025 ügyiratszámú jóváhagyó határozata alapján módosult.

A módosított Üzletszabályzat 2025. május 12-től hatályos.

A módosítást a jogszabályi változások átvezetése, szövegpontosítások, illetve egyéb módosítási igények indokolták.

Az Üzletszabályzatot jelentősen érintő változásokról az alábbi kivonatban tájékoztatjuk.

III. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Egyesített rendszerű csatornahálózat

Olyan csatornahálózat, amelyben a szennyvízelvezető hálózat és a vízgyűjtőterület bármely pontjáról a szenny- és csapadékvíz a közműhálózat igénybevételével kevert (szennyvíz és csapadékvíz együtt) szennyvízként kerül a település szennyvíztisztító telepére.

Elválasztott rendszerű csatornahálózat

Olyan csatornahálózat, amely kizárólag szennyvizet vezet el a település szennyvíztisztító telepére.

Felhasználói Panasz

A panasz olyan a felhasználó által a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatban írásban, személyesen szóban, telefonon keresztül, vagy elektronikus formában előterjesztett beadvány, megkeresés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Nem minősül panasznak különösen, de nem kizárólag:

- közterületi hibabejelentés
- tájékoztatást kérő megkeresés
- méltányossági kérelem (pl. részletfizetés, fizetési halasztás, kamatjóváírás)
- a Felhasználó vagy az Elkülönített Vízhasználó személyében bekövetkező változás és egyéb adatváltozások bejelentése
- más Felhasználó vagy Elkülönített Vízhasználó szabálytalan vízvételére, vagy szabálytalan csatornamű használatára vonatkozó bejelentés

- a felhasználási hely vagy elkülönített Felhasználói hely Víziközmű-szolgáltató általi felkeresésére vonatkozó időpont-egyeztetések (pl. vízmérőcsere, mellékvízmérő plombálása)
- folyószámla-egyenleg lekérdezés
- fogyasztásmérő mérőállásának bejelentése
- százalékos locsolási kedvezmény igénylése
- számlamásolat és készpénzátutalási megbízás (csekk)kérés
- a részszámlában szereplő havi mennyiség módosítási igénye
- eseti egyedi számla kérése
- általános bejelentések a szolgáltatásról (pl. javaslatok, igények jelzése, stb.)
- köszönetnyilvánítás.

Havária

Olyan, előre nem látható természetes eredetű vagy emberi tevékenység miatt bekövetkező, azonnali beavatkozást, illetve intézkedést igénylő rendkívüli esemény, amely veszélyezteti az életet vagy az egészséget, valamint vagyoni kárt vagy megnövekedett környezetterhelést, illetve környezetszennyezést okoz.

Szolgáltatási pont

b) Szennyvízelvezetés szolgáltatási pont

- a szennyvíz-bekötővezeték Felhasználó felőli végpontja, amely:
 - kényszeráramoltatású bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 méter távolságra telepített házi szennyvízbeemelőkben vagy szerelvényekben található öblítőcsanak törzshálózat felőli oldalán beépített elzáró-szerelvény kimeneti oldala, ezek hiányában
 - zárt sorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - nem zárt sorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,

ezen rendelkezést a 2024. január 1. napját követően létesített új bekötés esetén kell alkalmazni.

Víziközmű-szolgáltatói működési engedély

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) által kiadott engedély, amely kizárólagos jogot biztosít és kötelezettséget jelent az engedélyben meghatározott ellátási területen víziközmű-szolgáltatás nyújtására.

Közműfejlesztési kvóta

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolni kívánt ingatlanhoz a Víziközmű-szolgáltató által a közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett részére biztosított vagy biztosítandó kapacitás, amelynek mértékegysége m³/nap.

IV. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓ BEMUTATÁS

Törlésre került: FAX száma: 36 34 311 595

VI. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI, SZABÁLYAI

1. Víziközmű-törzshálózatba történő bekötés feltételei és szabályai

A Víziközmű-szolgáltató tájékoztató kiadványai segítségével – melyek a Víziközmű-szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán, valamint a www.edv.hu honlapon elérhetőek – részletes tájékoztatást ad az új ivóvízbekötés és/vagy szennyvízbekötés kiépítésének és a már meglévő ivóvízbekötés és/vagy szennyvízbekötés áthelyezésének ügyintézéséről.

A Víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül megvalósított bekötés

Ha olyan víziközmű-bekötés megvalósítására kerül sor, melyet korábban igényeltek, bejelentettek, de ahhoz a Víziközmű-szolgáltató a hozzájárulását még nem adta meg, akkor a Víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés esetén az építetőt a Víziközmű-szolgáltató a jogkövetkezményekre történő figyelemfelhívással egyidejűleg, a tudomásszerzést követő 5 (öt) munkanapon belül írásban, igazolható módon felszólítja a létesítmény szükség szerinti határidőre történő átalakítására, ha azzal a bekötés műszaki szempontból alkalmassá válik és a víziközmű-szolgáltatás biztosításának egyéb akadálya nincs. Amennyiben a Víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés nem tehető műszaki szempontból alkalmassá a víziközmű-szolgáltatás biztosítására, a szabálytalanul kivitelezett bekötővezeték el kell bontani.

Bekötés szomszédos ingatlanon, szolgalmi jog alapításával

Ha a víziközmű-szolgáltatást olyan ingatlanon igénylik, ahol az ingatlan és a közműves ivóvízellátás vagy a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás biztosítását szolgáló víziközmű-rendszer között másik ingatlan helyezkedik el, a bekötés a szomszédos ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával – az ingatlantulajdonosok megállapodása (szerződéses szolgalm) alapján – a szomszédos ingatlan vagy ingatlanok igénybevételével is elvégezhető.

A szerződésnek tartalmaznia kell a szolgáltató telken lévő, az uralkodó telek ellátását biztosító házi ivóvíz-, illetve szennyvízvezeték bekötővezeték elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A szolgáltató telek birtokosa az uralkodó telek birtokosát a jogszabályokból és a közszolgáltatási szerződésből eredő kötelezettségei teljesítésében nem akadályozhatja.

A fentieket tartalmazó szerződést, valamint a szolgálat alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási eljárás megindítása tényének ingatlanügyi hatóság általi igazolását a Víziközmű-szolgáltató részére az igénybejelentés kiegészítéseként az igénybejelentő megküldi.

1.1. Lakossági célú felhasználási hely ivóvíz- és szennyvízbekötés folyamata

1.1.1. Igénybejelentés rendje, elbírálása

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését a Víziközmű-szolgáltatónál az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója az ingatlan tulajdonosa írásbeli hozzájárulásának birtokában kezdeményezheti (a továbbiakban: igénybejelentés). Az igénybejelentésben a bejelentő közli:

- a felhasználási célt, az igénybe venni tervezett ivóvíz mennyiségét, a vízszükséglet indoklását

Az igénybejelentés kézhezvételét követő 5 napon belül a Víziközmű-szolgáltató vizsgálja:

- a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását, valamint az igényelt mennyiség indokoltságát

A Víziközmű-szolgáltató az igénybejelentést a kézhezvételét követő 5 munkanapon belül elutasítja, ha

- a törzshálózat műszakilag nem elérhető, vagy annak kapacitása nem elegendő az igényelt szolgáltatás biztosítására,
- bekötővezeték kiépítése vagy átépítése szükséges, és annak költségeit a bejelentő nem vállalja,
- a bekötővezeték kialakításának nincsenek meg a műszaki feltételei vagy
- az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott díjtartozás áll fenn.

A Víziközmű-szolgáltató az elkészült tervet véleményezi.

A Víziközmű-szolgáltató a bejelentő által benyújtott terv alkalmasságáról annak benyújtásától számított 15 napon belül nyilatkozik.

Ha a benyújtott terv nem felel meg a fentiekben felsoroltaknak vagy a bekötés megvalósítására nem alkalmas, illetve az igényelt mennyiség nincs megfelelően alátámasztva a Víziközmű-szolgáltató a terv benyújtását követő 15 napon belül - írásban megindokolva - a terv kiegészítését vagy új terv benyújtását kérheti.

A Víziközmű-szolgáltató a bekötéssel összefüggő tervek kivitelezésre alkalmasságával kapcsolatos nyilatkozatát a tervek benyújtását követő 15 napon belül adja ki. Ha a Víziközmű-szolgáltató e határidő lejártát követő napig nem nyilatkozik, az alkalmassággal kapcsolatos

nyilatkozat megadottnak tekintendő és a csatlakozás a benyújtott, a bekötéssel összefüggő tervek alapján kivitelezhető.

1.1.2. Ivóvízbekötés megvalósítása

A kiásott, nyílt és biztonságos munkavégzésre alkalmas munkaárokban bekötővezeték kiépítését, fertőtlenítését, a helyszíni szemlét, a nyomáspróbát, a működőképességi és vízzárósági próbát és a vízmérési helyen a bekötési vízmérő beszerelését a Víziközmű-szolgáltató, az általa megbízott vállalkozó vagy az igénybejelentő által kiválasztott, a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartásában szereplő személy, a geodéziai bemérésre földmérési és térképészeti tevékenység végzéséhez szükséges szakképzettségről szóló miniszteri rendeletben meghatározott szakképzettséggel rendelkező személy végzi, amelynek megvalósítása nem lehet későbbi, mint a munkaárok rendelkezésre állásának bejelentését követő 30. nap. Ezek munkadíját az igénybejelentő köteles megelőlegezni, kivéve, ha jogszabály alapján mentesül a költség és díj megfizetése alól. A Víziközmű-szolgáltató köteles az igénybejelentővel és az általa megbízott vízszerekkel együttműködni.

A térszín alatt elhelyezett bekötővezeték, illetve közforgalom előtt el nem zárt területen létesült csatlakozó hálózat geodéziai bemérésre az igénybejelentő kizárólag a földmérési és térképészeti tevékenység végzéséhez szükséges szakképzettségről szóló miniszteri rendeletben meghatározott szakképzettséggel rendelkező személynek adhat megbízást.

Amennyiben az ivóvíz-bekötővezeték létesítésével kapcsolatban az igénybejelentő nem a Víziközmű-szolgáltatót, hanem a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartásában szereplő személyt és a geodéziai bemérésre földmérési és térképészeti tevékenység végzéséhez szükséges szakképzettségről szóló miniszteri rendeletben meghatározott szakképzettséggel rendelkező személyt bízza meg, az ivóvíz-bekötővezeték átvételéről és üzembe helyezéséről a Víziközmű-szolgáltató köteles gondoskodni, feltéve, hogy az – a Víziközmű-szolgáltató által elfogadott vagy a műszaki biztonsági hatóság által alkalmassá nyilvánított- kiviteli tervnek megfelelően készült el.

1.2. Nem lakossági célú felhasználási hely ivóvíz- és szennyvízbekötés folyamata

Nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie a központi költségvetési szervnek és intézményének, a helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézményének, a jogi személyiséggel rendelkező vallási közösségnek, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézménynek, továbbá ha a nem lakossági felhasználó állami tulajdonú ingatlan üzemeltetője, és az ingatlant használó központi költségvetési szerv vagy intézmény, valamint a legfeljebb 32 mm átmérőjű ivóvízvezeték és legfeljebb 160 mm átmérőjű szennyvízvezeték bekötését megvalósítani kívánó nem lakossági Felhasználónak.

1.2.1. Igénybejelentés rendje, elbírálása

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését a Víziközmű-szolgáltatónál az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója az ingatlan tulajdonosa írásbeli hozzájárulásának birtokában kezdeményezheti (a továbbiakban: igénybejelentés). Az igénybejelentésben a bejelentő közli:

- a felhasználási célt, az igénybe venni tervezett ivóvíz mennyiségét, a vízszükséglet indokolását
- nem lakossági Felhasználó esetében az elvezetni tervezett szennyvíz mennyiségét, a tervezett mennyiség indokolását, a szennyvíz minőségi jellemzőit, különös tekintettel a vízvédelmi hatóság által előírt küszöbértékekre,

Az igénybejelentés kézhezvételét követő 5 napon belül a Víziközmű-szolgáltató vizsgálja:

- a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását, valamint az igényelt mennyiség indokoltságát,

A Víziközmű-szolgáltató az igénybejelentést a kézhezvételét követő 5 munkanapon belül elutasítja, ha

- a törzshálózat műszakilag nem elérhető, vagy annak kapacitása nem elegendő az igényelt szolgáltatás biztosítására,
- bekötővezeték kiépítése vagy átépítése szükséges, és annak költségeit a bejelentő nem vállalja,
- a bekötővezeték kialakításának nincsenek meg a műszaki feltételei,
- a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó a hozzájárulás fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, vagy
- az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott díjtartozás áll fenn.

A Víziközmű-szolgáltató az elkészült tervet véleményezi.

A Víziközmű-szolgáltató a bejelentő által benyújtott terv alkalmasságáról annak benyújtásától számított 15 napon belül nyilatkozik.

Ha a benyújtott terv nem felel meg a fentiekben felsoroltaknak vagy a bekötés megvalósítására nem alkalmas, illetve az igényelt mennyiség nincs megfelelően alátámasztva a Víziközmű-szolgáltató a terv benyújtását követő 15 napon belül - írásban megindokolva - ellátva a terv kiegészítését vagy új terv benyújtását kérheti.

A Víziközmű-szolgáltató a bekötéssel összefüggő tervek kivitelezésre alkalmasságával kapcsolatos nyilatkozatát a tervek benyújtását követő 15 napon belül adja ki. Ha a Víziközmű-szolgáltató e határidő lejártát követő napig nem nyilatkozik, az alkalmassággal kapcsolatos

nyilatkozat megadottnak tekintendő és a csatlakozás a benyújtott, a bekötéssel összefüggő tervek alapján kivitelezhető.

1.2.2. Az ivóvízbekötés megvalósítása

A kiásott, nyílt és biztonságos munkavégzésre alkalmas munkaárokban bekötővezeték kiépítését, fertőtlenítését, a helyszíni szemlét, a nyomáspróbát, a működőképességi és vízzárósági próbát és a vízmérési helyen a bekötési vízmérő beszerelését a Víziközmű-szolgáltató, az általa megbízott vállalkozó vagy az igénybejelentő által kiválasztott, a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartásában szereplő személy, a geodéziai bemérésre földmérési és térképészeti tevékenység végzéséhez szükséges szakképzettségről szóló miniszteri rendeletben meghatározott szakképzettséggel rendelkező személy végzi, amelynek megvalósítása nem lehet későbbi, mint a munkaárok rendelkezésre állásának bejelentését követő 30. nap. Ezek munkadíját az igénybejelentő köteles megelőlegezni, kivéve, ha jogszabály alapján mentesül a költség és díj megfizetése alól. A Víziközmű-szolgáltató köteles az igénybejelentővel és az általa megbízott vízszerekkel együttműködni.

A térszín alatt elhelyezett bekötővezeték, illetve a közforgalom elől el nem zárt területen létesült csatlakozó hálózat geodéziai bemérésre az igénybejelentő kizárólag a földmérési és térképészeti tevékenység végzéséhez szükséges szakképzettségről szóló miniszteri rendeletben meghatározott szakképzettséggel rendelkező személynek adhat megbízást.

Amennyiben az ivóvíz-bekötővezeték létesítésével kapcsolatban az igénybejelentő nem a Víziközmű-szolgáltatót, hanem a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartásában szereplő személyt és a geodéziai bemérésre földmérési és térképészeti tevékenység végzéséhez szükséges szakképzettségről szóló miniszteri rendeletben meghatározott szakképzettséggel rendelkező személyt bízta meg, az ivóvíz-bekötővezeték átvételéről és üzembe helyezéséről a Víziközmű-szolgáltató köteles gondoskodni, feltéve, hogy az – a Víziközmű-szolgáltató által elfogadott vagy a műszaki biztonsági hatóság által alkalmassá nyilvánított- kiviteli tervnek megfelelően készült el.

VII. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁSI JOGVISZONY

1. A közszolgáltatási jogviszony részletes szabályai

1.1. A Víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó közötti közszolgáltatási jogviszony általános szabályai

A víziközmű-szolgáltatásért a Felhasználónak szolgáltatási díjat kell fizetnie.

1.2.1. Felhasználó, Számlafogadó, Felhasználó képviselője és a Víziközmű-szolgáltató személyében történő változás esetén alkalmazandó szabályok

1.2.1.1. Felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentésének szabályai

Amennyiben a Felhasználó személyében történt változás bejelentése nem a Víziközmű-szolgáltatónál rendszeresített formanyomtatványon történik, akkor a bejelentésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

a korábbi Felhasználó vonatkozásában

ba) a Felhasználó adatai (természetes személy Felhasználó esetén családi és utóneve, születési családi és utóneve, lakcíme, elektronikus levelezési címe, telefonos elérhetősége, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, nem természetes személy Felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszama vagy egyéb nyilvántartási száma, elektronikus elérhetősége

Ha a bejelentést az új Felhasználó teszi meg, és nem tud olyan mérőállást megadni, amelyet a korábbi Felhasználó aláírásával elfogadott, akkor az ac) pont szerinti mérőállásnak a Víziközmű-szolgáltató a számlázási rendszere alapján utolsó – a felhasználóváltás időpontjához képest 90 napnál nem régebben kiállított – kiegyenlített számlának megfelelő mérőállást veszi figyelembe. Amennyiben nem áll rendelkezésre 90 napnál nem régebbi kiegyenlített számla, úgy szükség szerint helyszíni ellenőrzés tartható.

A kitöltött formanyomtatvány, illetve az azzal azonos adattartalmú bejelentés/nyilatkozat mellett az alábbi dokumentumok eredeti példányának vagy másolatának beadása szükséges:

- ha a régi és az új Felhasználó egyaránt gazdálkodó szervezet, akkor nyilatkozat az adott felhasználási helyen nyilvántartott közműfejlesztési kvóta átruházásáról, áthelyezéséről;
- ha a Víziközmű-szolgáltató nyilvántartásában nem lakossági felhasználási helyként nyilvántartott felhasználási helyet az új Felhasználó lakossági felhasználási helyként kívánja nyilvántartásba vetetni, akkor az új Felhasználónak be kell szereznie hatósági bizonyítványt arról, hogy a felhasználási helyen (ingatlanon) nem végeznek jövedelemszerző gazdasági tevékenységet;

2. Mellékszolgáltatási jogviszony részletes szabályai

2.2. A mellékszolgáltatási szerződés létrejötte

A mellékszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos igény bejelentésére, a szerződés kötelező tartalmi elemeire, a csatlakozó vezeték kiépítésére, az ivóvízmérőre, a díjfizetésre – a Vhr. eltérő rendelkezése hiányában – a közszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos igény bejelentésére, a szerződés kötelező tartalmi elemeire, az ivóvíz bekötővezeték és mérési hely kialakítására, ellenőrzésére, a fogyasztásmérésre, a díjfizetésére, továbbá a Felhasználó személyében bekövetkező változásra vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni azzal, hogy a közszolgáltatási szerződés alatt a mellékszolgáltatási szerződést, Felhasználó

alatt az Elkülönített Vízhasználót, felhasználási hely alatt az elkülönített felhasználói helyet kell érteni.

2.4. A Felek jogai és kötelezettségei

2.4.2. A Víziközmű-szolgáltató jogai és kötelezettségei

A Víziközmű-szolgáltató a jelen Üzletszabályzat más pontjaiban, valamint a jogszabályokban meghatározottakon túlmenően, különösen az alábbiakra jogosult:

- amennyiben a nem lakossági felhasználónak minősülő elkülönített vízhasználó a tulajdonában álló mellékvízmérő leszerelését megakadályozó zárat vagy plombát megsérti, illetve eltávolítja vagy azokkal együtt a mellékvízmérőt a víziközmű-szolgáltató által jóváhagyott vízmérési helyről leszereli, illetve határidőben nem gondoskodik a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről, a víziközmű-szolgáltató az elkülönített felhasználóval szemben a Vhr. 71. §, valamint a Vksztv. 58. §-a szerinti jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

2.5. A Mellékszolgáltatási szerződés megszűnése

Adott elkülönített Felhasználói hely tekintetében a mellékszolgáltatási szerződés megszűnik, ha:

- a lakossági felhasználónak minősülő Elkülönített Vízhasználó a tulajdonában álló mellékvízmérő leszerelését megakadályozó zárat vagy plombát megsérti, illetve eltávolítja vagy azokkal együtt a mellékvízmérőt a Víziközmű-szolgáltató által jóváhagyott vízmérési helyről leszereli, vagy
- a lakossági felhasználónak minősülő Elkülönített Vízhasználó határidőben nem gondoskodik a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről, ...

3. A víziközmű-szolgáltatás közszolgáltatási jogviszony nélküli igénybevétele

A Víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés esetén az építetőt a Víziközmű-szolgáltató a jogkövetkezményekre történő figyelemfelhívással egyidejűleg, a tudomásszerzést követő 5 munkanapon belül írásban, igazolható módon felszólítja a létesítmény szükség szerinti átalakítására, ha azzal a bekötés műszaki szempontból alkalmassá válik és a víziközmű-szolgáltatás biztosításának egyéb akadálya nincs.

4. A víziközmű-szolgáltatás minősége és szabályai

4.1. Az ivóvíz-szolgáltatás minősége és szabályai

A Víziközmű-szolgáltatónak a vízminőséget veszélyeztető haváriáról, illetve rendkívüli eseményekről az illetékes népegészségügyi szervet haladéktalanul tájékoztatnia kell.

Ha a vízminőség romlása a házi ivóvízhálózatot ellátó saját vízellátó rendszer és az ivóvíz közműhálózat összekötése miatt történt, a felhasználó viseli a víziközmű-szolgáltatónál

felmerülő, a vízminőség vizsgálatával és a vízminőség-romlás okának felderítésével és elhárításával kapcsolatos igazolt költségeket.

4.2. A szennyvízelvezetés és -tisztítás minősége és szabályai

A szennyvíz beemelő működtetéséhez a Felhasználó biztosítja:

- a szennyvíz beemelő megközelítésének és hozzáférhetőségének korlátozásmentes lehetőségét, valamint
- eltérő műszaki kialakítás vagy megállapodás hiányában a szennyvíz beemelő folyamatos energiaellátását, valamint villamos biztonsági felülvizsgálatát.

A műszakilag elérhető szennyvízelvezető törzshálózathoz korábban csatlakozott és 2013. március 1. napja után a Felhasználó által kiépített szennyvíz beemelők esetében az üzemeltetési feladat átvételekor a Víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó átadás-átvételi jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzítik:

- az energiaellátó vezeték csatlakozási pontjait, a beépített elektromos védelmi berendezések jellemző paramétereit és a villamos biztonsági felülvizsgálat eredményét,

5. Alkalmazott díjak

5.3. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

5.3.1. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

Nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie a központi költségvetési szervnek és intézményének, a helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézményének, a jogi személyiséggel rendelkező vallási közösségnek, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézménynek, továbbá ha a nem lakossági felhasználó állami tulajdonú ingatlan üzemeltetője, és az ingatlant használó központi költségvetési szerv vagy intézmény.

5.3.2. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértéke és nyilvántartása

A víziközmű-szolgáltatási ágazatokra megállapított közműfejlesztési kvóták egymásba át nem válthatók, azonban a nem lakossági Felhasználó a birtokolt közműfejlesztési kvótát, vagy annak egy részét az adott víziközmű-rendszeren belül felhasználási hellyel rendelkező vagy azt kialakító másik, nem lakossági Felhasználóra átruházhatja, vagy az adott víziközmű-rendszeren belül másik felhasználási helyére áthelyezheti, ha azt a műszaki és gazdasági feltételek lehetővé teszik.

Az átruházásról szóló megállapodást, illetve az átruházásra irányuló nyilatkozatot, valamint az átruházott közműfejlesztési kvóta mértékét az átruházó nem lakossági felhasználó az

átruházást követő 15 napon belül - mint a vonatkozó közszolgáltatási szerződések módosítására irányuló javaslatot - megküldi az adott víziközmű-rendszeren engedéllyel rendelkező Víziközmű-szolgáltatónak. A közműfejlesztési kvóta saját célú áthelyezése esetében a nem lakossági felhasználó az erre irányuló nyilatkozatát – mint a vonatkozó közszolgáltatási szerződések módosítására irányuló javaslatot – megküldi az adott víziközmű-rendszeren engedéllyel rendelkező víziközmű-szolgáltatónak.

6. Az igénybevett víziközmű-szolgáltatás mérése, elszámolása és számlázása

6.5. A fogyasztásmérők leolvasása

Ha az ismételt leolvasás is eredménytelen és a fogyasztásmérő leolvasására legalább a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatának 11. számú mellékletében meghatározottak szerint nem került sor, továbbá a Felhasználó nem jelentett be fogyasztásmérő állást az ismételt leolvasásnál jelzett legkésőbbi időpontig, valamint távleolvasási adat sem áll rendelkezésre, a Víziközmű-szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvízmennyiséget – a jelen Üzletszabályzat „Az igénybevett víziközmű-szolgáltatás elszámolása, számlázása és díjfizetése” c. fejezetében meghatározott – számítással állapítja meg. Ezen túlmenően bekötési mérővel rendelkező felhasználási helyek esetében a sikertelen leolvasást követően, legfeljebb 30 napon belül, a kibocsátott számlában, rögzített telefonhívás keretében vagy egyéb igazolható módon köteles a Víziközmű-szolgáltató a Felhasználó figyelmét felhívni arra, hogy a 11. számú mellékletben rögzített leolvasási rend figyelembevételével, legfeljebb két hónapon belül egyeztesse le a soron kívüli leolvasás időpontját, és tegye lehetővé annak elvégzését, vagy jelentse be a fogyasztásmérő állását.

Amennyiben az időszakos leolvasás alkalmával észlelt, az utolsó mérőleolvasás során rögzített mérőállás figyelembevételével az elszámolási időszakra számított egy napra eső fogyasztás meghaladja a megelőző elszámolási időszakra számított napi fogyasztás kétszeresét, arról a Felhasználót a leolvasással egyidejűleg a Víziközmű-szolgáltató jelen lévő képviselője vagy az azt követő 15 napon belül a Víziközmű-szolgáltató írásban, elektronikus úton, vagy rögzített telefonbeszélgetés keretében tájékoztatja.

6.6. Az igénybevett víziközmű-szolgáltatás elszámolása, számlázása és díjfizetése

6.6.3.4. Az 5%-ot meghaladó különbség kezelése

Ha az ellenőrző vizsgálat során megállapításra kerül, hogy a csatlakozó, illetve házi ivóvízhálózati szakaszon az 5%- mérési különbséget meghaladó vízfogyasztást elszámolatlan vízvétel okozta, az elszámolatlan vízvétel megszüntetéséig a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők összesített fogyasztási különbségének megfizetése, valamint a soron kívüli ellenőrzés költségei – eltérő megállapodás hiányában – a bekötési vízmérő szerinti felhasználót terhelik.

6.6.5. Az igénybevett víziközmű-szolgáltatás díjfizetése

Ha az indokolt kérésre készített egyedi elszámoláskor vagy a közszolgáltatási és mellékszolgáltatási szerződés megszűnésekor készített végszámla esetén a Felhasználó számára visszatérítés jár, ideértve az őket megillető késedelmi kamatot, azt a Víziközmű-szolgáltató az egyedi elszámoló számla vagy végszámla kiállítását követő 8 napon belül készpénzfizetés vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalás útján vagy belföldi postautalvánnyal teljesíti.

7. Ellenőrzések

7.1.1. Víziközmű-szolgáltató tervszerű ellenőrzése

A Víziközmű-szolgáltató a tervszerű és az ellenőrzött vízhasználó területén zajló ellenőrzést megelőzően legalább 15 nappal köteles az ellenőrzött vízhasználót az ellenőrzés időpontjáról tártivevény-szolgáltatással feladott levélben vagy egyéb igazolható módon értesíteni.

7.1.2. Víziközmű-szolgáltató előzetes értesítés nélküli ellenőrzése

Havária kivételével előzetes értesítés nélkül a Víziközmű-szolgáltató kizárólag munkanapokon, 9-17 óra között és abban az esetben tarthat ellenőrzést a lakossági vízhasználónál, ha az nem jár együtt az ott tartózkodó személyek és tevékenység indokolatlan zavarásával, továbbá ha ahhoz az ellenőrzött vízhasználó vagy képviselője hozzájárul.

7.2. Felhasználó által végzett ellenőrzések és karbantartások

Házi, illetve csatlakozó ivóvíz- és szennyvízhálózat meghibásodása esetén, ha a hibára utaló jelet a Felhasználó észlelte, köteles a Víziközmű-szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül bejelenteni a hibát, illetve a hiba kijavításáról azonnal gondoskodni.

8. Szerződésszegés, valamint a szabálytalan és illegális víziközmű szolgáltatás

8.1. Szerződésszegés

Az Elkülönített Vízhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- ha lakossági felhasználóként bejelentett, de nem lakossági felhasználónak minősülő felhasználói víziközmű-szolgáltatás igénybevétele történik

8.2.2. Víziközmű-szolgáltatás illegális igénybevétele

A Víziközmű-szolgáltató által engedélyezett és átvett ivóvíz- illetve szennyvíz-bekötéssel nem rendelkező ingatlanon, az ivóvíz-közműrendszerről – bármilyen megoldással – történő ivóvíz rákötés, ivóvízvételzés és/vagy szennyvízelvezető közműrendszerbe – bármilyen megoldással – történő szennyvíz bekötés, szennyvízbevezetés a víziközmű-szolgáltatás illegális közműhasználatnak minősülnek.

8.3. Elszámolás szerződésszegés és illegális közműhasználat esetén

Illegális közműhasználat esetén a Víziközmű-szolgáltató az Üzletszabályzat 8. számú mellékletében meghatározott mértékű kötbért és az illegálisan vételezett ivóvíz és/vagy bebocsátott szennyvíz mennyisége alapján pótdíjat érvényesít, és 100 ezer Ft feletti pótdíj esetén büntető feljelentést is tesz.

10. A közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésének vagy korlátozásának és visszaállításának szabályai

Az előző bekezdésben felsoroltak nem alkalmazhatóak

- egészségügyi, valamint köznevelési, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató, intézmény,
- lakossági felhasználó részére végzett közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás,
- a kritikus szervezetek ellenálló képességéről szóló törvény alapján kijelölt kritikus szervezetek, kritikus infrastruktúrák, valamint
- a védelmi és biztonsági tevékenységek összehangolásáról szóló törvény szerinti, az ország védelme és biztonsága szempontjából jelentős szervezetek, az ország védelme és biztonsága szempontjából jelentős infrastruktúrák

esetében.

A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás akkor biztosított, ha az ivóvízellátás legalább 20 l/fő/nap mennyiségben a lakóhelytől számítottan legfeljebb 150 méter közterületen megteendő távolságon belül elérhető. Négy emeletnél magasabb lifttel – vagy üzemképes lifttel – nem rendelkező lakóépület esetében négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbségnek megfelelő távolságra a lakóhelytől kell a közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást biztosítani.

10.1. A közműves ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása alóli mentességre vonatkozó részletes szabályok

10.1.1. Egészségügyi és gyermekintézmény mentessége

Az egészségügyi és gyermekintézmények, a kritikus infrastruktúrák, valamint az ország védelme és biztonsága szempontjából jelentős infrastruktúrák tekintetében a víziközmű-

szolgáltatás korlátozása vagy felfüggesztése alóli mentességének való megfelelést az alábbi dokumentumokkal igazolják:

- a kritikus szervezetek ellenálló képességéről szóló törvény szerinti kritikus szervezetek, kritikus infrastruktúrák, valamint az ország védelme és biztonsága szempontjából jelentős szervezetek, az ország védelme és biztonsága szempontjából jelentős infrastruktúrák adatait nyilvántartó hatóság igazolásával.

11. A védendő Felhasználókra vonatkozó szabályok

11.1. Szociálisan rászoruló Felhasználó

A Vhr. 88/B. §-a alapján szociálisan rászoruló felhasználónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek a háztartásában élő személy:

- az MR Községi Lakásalap Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társasággal a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény szerinti, illetve az egyes otthonteremtési állami feladatok karitatív szervezetek általi átvállalásáról szóló 2021. évi LXXXVI. törvény szerinti, a szociális lakásgazdálkodás keretében létrejött bérleti jogviszonyban áll,

VIII. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS ÜGYFÉLKAPCSOLAT

4. Megkeresések ügyintézése

A Felhasználó a felhasználói panaszát elektronikus úton is benyújthatja, a Víziközmű-szolgáltató honlapján (<https://edv.hu/panaszbejelentes>) elérhető űrlap segítségével.

Ha a felhasználói panasz olyan adat, adatváltozás bejelentésére irányul, amely a számlán megtalálható és nem minősül számlakifogásnak, akkor a Víziközmű-szolgáltató a panasz elintézésére irányuló válaszát a felhasználói panasz feldolgozását követően kiállított számlában szereplő helyesbített adatok útján is megadhatja.

5. Kölcsönös értesítések rendje

Ha a Víziközmű-szolgáltatónak a Felhasználó értesítési címeként e-mail cím is rendelkezésre áll, akkor ennek használata is megengedett a tájékoztató jellegű kapcsolattartás során. A Víziközmű-szolgáltató értesítés céljára olyan e-mail címet használhat, amelyet kifejezetten e célból adott meg a felhasználó.

XI. Mellékletek

7. SZÁMÚ MELLÉKLET - ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK ÉS FIÓKIRODÁK, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI PONTOK

II. Ügyfélszolgálati fiókirodák

Ügyfélszolgálati Fiókiroda	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Kisbéri Fiókiroda	-----	8-15 óra	-----	10-18 óra	-----
2870 Kisbér, Vásártér 47.					----
Zsámbéki Fiókiroda	13-18 óra	-----	8-15 óra	-----	-----
2072 Zsámbék, Szent István tér 562/A		-		-	----
Dunaharaszti Fiókiroda	8-15 óra	-----	10-18 óra	-----	-----
2330 Dunaharaszti, Fő út 17.		-		-	----

13. SZÁMÚ MELLÉKLET - FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGEI

II. Fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben eljáró hatóságok

Fogyasztóvédelmi szerv neve	Cím	Postai cím	Telefonszám/ Faxszám	E-mail
Pest Vármegyei Kormányhivatal	1072 Budapest,	1072 Budapest,	+36 (1) 459-4843	fogyved@pest.gov.hu
Fogyasztóvédelmi Főosztály	Nagy Diófa u.10-12.	Nagy Diófa u.10-12.		
Fogyasztóvédelmi Hatósági Osztály				

III. Békéltető Testületek

Békéltető testület neve	Cím	Postai cím	Telefonszám	E-mail
Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.	8050 Székesfehérvár, Pf. 357.	+36 22 510-310	bekeltetes@fmkik.hu
Békéltető Testület				

14. SZÁMÚ MELLÉKLET - A BEKÖTÉS ELŐFELTÉTELÉT KÉPEZŐ VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓI HOZZÁJÁRULÁSHOZ SZÜKSÉGES TERV ELEMEI

B. Szennyvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma

1. Műszaki leírás tartalmazza:

c) az elvezetendő szennyvíz napi átlagos és csúcsidei mennyiségét (m3/nap), minőségét, a mennyiség indokolását;

19. SZÁMÚ MELLÉKLET- KÉRELEM SZOCIÁLISAN RÁSZORULÓ SZEMÉLYKÉNT A VÉDENDŐ FELHASZNÁLÓK NYILVÁNTARTÁSÁBA TÖRTÉNŐ FELVÉTEL/NYILVÁNTARTÁS MEGHOSSZABBÍTÁSA IRÁNT

A felhasználó / a vele közös háztartásban élő személy

h) az MR Községi Lakásalap Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társasággal a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi. évi CIII. törvény (a továbbiakban: 2018. évi CIII. törvény) szerinti, illetve az egyes otthonteremtési állami feladatok karitatív szervezetek általi átvállalásáról szóló 2021. évi LXXXVI. törvény szerinti, a szociális lakásgazdálkodás keretében létrejött bérleti jogviszonyban áll,