



zalavíz

ÉSZAK-ZALAI VÍZ- ÉS CSATORNAMŰ ZRT.

A ZALAVÍZ ZRT.

víziközmű-szolgáltatási

üzletszabályzata módosításokkal egysé-
ges szerkezetben

A ZALAVÍZ ZRT. ÜZLETSZABÁLYZATA

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya.....	7
Fogalom-meghatározások és rövidítések.....	9
Fogalom-meghatározások.....	9
Rövidítések.....	16
A Zalavíz Zrt. bemutatása.....	17
A Szolgáltató legfontosabb adatai.....	17
A Szolgáltató tevékenységei.....	17
A Szolgáltató ellátási területe.....	17
A Szolgáltató kapcsolatai.....	17
Kapcsolat a Felhasználókkal.....	17
Minőség- és környezetirányítás.....	18
Vízkészletek védelme.....	18
Víziközmű-szolgáltatás kötelező igénybevétele.....	19
Üzletszabályzattól való eltérés.....	20
1. Nyújtott szolgáltatások általános műszaki, kereskedelmi, elszámolási és fizetési szerződési feltételei. 20	
Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás.....	20
1.1 A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás alkalmazása.....	20
1.2 A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértéke.....	21
1.2.1 A kvóta megállapítása.....	22
A közszolgáltatási szerződés.....	23
1.2.2 Egyoldalúan változtatható szerződési feltételek.....	24
1.2.3 A szerződéskötés, a szerződés létrejötte.....	25
1.2.4 Szerződéses adatok módosítása és a felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentésének szabályai.....	25
1.2.5 A szerződés hatályba lépése.....	26
1.2.6 A közszolgáltatási szerződés és tartalmi követelményei.....	26
1.2.7 A közszolgáltatási jogviszony alanyainak jogai és kötelezettségei.....	27
1.2.8 A Felhasználó személyében bekövetkezett változás.....	30
A szerződéskötés.....	31
1.2.9 A szerződés létrejötte.....	31
1.2.10 A szerződés hatálya.....	31

1.2.11	A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolat ..	31
Víziközmű-szolgáltatás díjának elszámolása.....		31
1.2.12	Díjmegállapítás	31
1.2.13	Elszámolás	32
1.2.14	Számlázás.....	33
1.2.15	A vízfogyasztás mérése.....	35
1.2.16	Elszámolás eltérő esetei	35
Díjbeszedés/Számla kiegyenlítés módjai		37
1.2.17	Pénztári befizetés	37
1.2.18	Készpénzáttalási-megbízás (csekk).....	37
1.2.19	Csoportos beszedési megbízás	37
1.2.20	Áttalás	38
1.2.21	Jóváírások rendje a befizetéseknél	38
Kinnlevőség kezelése eljárás fizetési késedelem esetén		38
1.2.22	Részletfizetés	40
1.2.23	A költségek megfizetésére vonatkozó szabályok.....	41
1.2.24	Egyéb költségek	41
Számlakifogás		41
Ellenőrzési jogok és kötelezettségek.....		42
1.2.25	Szolgáltatás ellenőrzése	42
1.2.26	A közmű térképek és nyilvántartási adatok helyszíni ellenőrzése	43
1.2.27	Egyéb bejelentések kivizsgálása	43
1.2.28	Üzemzavar elhárítás	44
A szolgáltatás szüneteltetése		44
1.2.29	Szolgáltatás közérdekű szüneteltetése	45
1.2.30	Szolgáltatás megszüntetése	45
1.2.31	Szolgáltatás korlátozása és visszaállítása.....	45
1.2.32	A közműves ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása alóli mentesség	47
Kölcsönös tájékoztatási kötelezettség		48
1.2.33	Általános szabályok	48
1.2.34	A Felhasználó, elkülönített vízhasználó általi értesítésekre, jognyilatkozatokra vonatkozó szabályok.....	48
1.2.35	Postai kézbesítésre vonatkozó szabályok.....	48
1.2.36	E-mailben, SMS-ben és faxon továbbított küldeményekre vonatkozó szabályok.....	49
1.2.37	A tudomásszerzés vélelmezett napja.....	49
Közszolgáltatási szerződés megszűnésének esetei		50
1.2.38	Szerződés felmondása a Felhasználó részéről	50
1.2.39	Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről.....	51

1.2.40	Elszámolás a szerződés megszűnése esetén.....	51
1.2.41	Szerződésszegés.....	51
	Szabálytalan közműhasználat.....	52
	Rendellenességek vizsgálata.....	54
1.2.42	A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok.....	54
1.2.43	A szolgáltatás megfelelő egységáron való vételezésének ellenőrzése.....	54
1.2.44	A szolgáltatás vételezés mennyiségi mérésének ellenőrzése.....	54
1.2.45	A szerelési záruk és hitelesítési bélyegzés ellenőrzése.....	54
	Mellékszolgáltatási szerződés szabályai.....	55
1.2.46	Mellékszolgáltatási szerződés feltételei, szabályai.....	55
1.2.47	Nem lakossági tulajdonú mellékvízmérő.....	58
1.2.48	A mellékszolgáltatási szerződés kötése, újraindítása.....	58
1.2.49	Az elkülönített vízhasználó személyében beállt változás, mellékszolgáltatási szerződés átvállalása.....	59
1.2.50	A mellékvízmérők adataiban beállt változás.....	60
1.2.51	A mellékszolgáltatási szerződés megszűnése.....	60
1.2.52	A mellékszolgáltatási szerződés megszüntetése.....	61
1.2.53	Elszámolási időszak fogyasztásának mérése és elszámolása.....	62
1.2.54	Számlázás mellékszolgáltatási szerződés esetén.....	63
1.2.55	Az elkülönített vízhasználó jogai és kötelezettségei, szerződésszegése.....	64
1.2.56	Szerződésszegés az elkülönített vízhasználó részéről.....	66
1.2.57	A mellékszolgáltatás díja.....	67
2.	IVÓVÍZ SZOLGÁLTATÁS.....	68
	Vízszolgáltatás létrehozása.....	68
2.1	Igénybejelentés rendje:.....	68
2.1.2	Nem lakossági épületek bekötései.....	71
2.1.3	Locsolási mérők.....	71
2.1.4	Tűzcsap.....	72
2.1.5	Bekötés hatósági kötelezés alapján.....	73
2.1.6	Mellékvízmérő.....	73
2.1.7	Vízhordási engedély.....	74
2.1.8	Víziközmű-törzshálózatba történő bekötés egyéb szabályai.....	74
	Fogyasztásmérők hitelesítése.....	75
	Bekötési vízmérő pontossági vizsgálata.....	76
2.1.9	Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának megrendelése.....	76
2.1.10	Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának menete.....	77
2.1.11	Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának fizetési feltételei.....	77
	Vízmérők leolvasása.....	77

Vízmérőcserek	78
Az idegen ingatlanok tulajdon- és használati jogának korlátozása.....	79
3. SZENNYVÍZELVEZETÉS ÉS –TISZTÍTÁS SZOLGÁLTATÁS	81
Szennyvízbekötés létesítése	82
e) Bekötés hatósági kötelezés alapján.....	83
3.2 A közcsatornába bocsátható szennyvíz minősége	84
f) Felszíni vízbe bocsátható szennyvíz minősége	85
i. Szennyvízmennyiség mérés	85
4. Védendő felhasználókra vonatkozó szabályok	88
5. Adatvédelem	92
6. Fogyasztói megkeresések kezelése	100
6.1 A megkeresések kezelése.....	100
6.1.1 A beérkező Felhasználói kérelmek, bejelentések rögzítése, archiválása	100
6.1.2 A beadványok kezelése	100
6.2 Érdemi válaszadási határidő, a válaszadási határidő elmulasztásának jogkövetkezményei, és a szükséges egyeztetések végrehajtása	101
7. Felügyeleti szervek és hatáskörük.....	102
7.1 A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre	102
7.2 A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal hatásköre.....	102
7.3 A békéltető testület hatásköre	102
7.4 Bíróságok hatásköre.....	102
7.5 Elérhetőségek.....	102
8. Egyéb rendelkezések.....	103
A Szolgáltató jótállásának feltételei.....	103
Az Üzletszabályzat hatálya.....	104
9. MELLÉKLETEK.....	105
1. melléklet – A Zalavíz Zrt. elérhetőségei 1/3. oldal.....	105
2. melléklet – Felügyeleti szervek elérhetőségei 1/2. oldal	108
3. melléklet – Vonatkozó jogszabályok 1/1 oldal	110
4. melléklet – Alaptevékenységen felüli tevékenységek 1/1oldal	111
5. melléklet – A Zalavíz Zrt. ellátási területe 1/2. oldal.....	112
6. melléklet – Az ivóvíz rendszerhez történő csatlakozáshoz szükséges tervdokumentáció műszaki feltételei 1/1. oldal.....	114
7. melléklet – Szennyvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma 1/1. oldal.....	115
8. melléklet – A mellékvízmérő felszereléséhez szükséges dokumentumok 1/1. oldal	116
9. melléklet – Lakossági közszolgáltatási szerződés 1/2. oldal	117
10. melléklet Nem lakossági közszolgáltatási szerződés 1/2. oldal	119

11. melléklet – A lakossági és nem lakossági Felhasználók közszolgáltatási szerződéseinek 1. sz. melléklete (Általános Szerződési Feltételek) 1/10. oldal.....	122
12. melléklet Védendő felhasználó adatlap 1/12. oldal	132
13. melléklet – A Felhasználó/elkülönített vízhasználó személyében bekövetkező változás bejelentéséhez szükséges dokumentumok 1/1. oldal	145
14. melléklet – Ügyfélfogadási csatornákon intézhető ügyek meghatározása 1/1. oldal	147
15. melléklet – Fizetendő kötbérek 1/2. oldal.....	148
16. melléklet – A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik felek és a velük érvényben lévő szerződések 1/1. oldal	150
17. melléklet - Az adatvédelem és adatbiztonság fő szabályai 1/5. oldal.....	151
Az adatkezelés elvei.....	151
Az adatvédelem alapfogalmai.....	151
Az adatkezelés célja, az adatátadás címzettjei.....	152
A kezelt adatok köre, törlése, az adatkezelés időtartama.....	153
A jogosulatlan adatkezeléssel szembeni jogorvoslati lehetőségek	154
18. melléklet – A mellékvízmérők cseréje, újraterjesztése alkalmával a víziközmű-szolgáltató által felszámítható díjtételek 1/2 oldal	156
19. melléklet – Változás-bejelentés nyomtatvány 1/2 oldal	158

Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

A Zalavíz Zrt. Szolgáltató jelen Üzletszabályzatában a hatályos jogszabályok figyelembe vételével meghatározza a szolgáltatással és a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános műszaki, kereskedelmi, elszámolási és fizetési valamint egyéb, a szolgáltatással összefüggő lényeges feltételeket.

Az Üzletszabályzat területi hatálya a Zalavíz Zrt. vízjogi engedélyeiben meghatározott működési területére, személyi hatálya a Zalavíz Zrt. szolgáltatásait igénybe vevők körére, a vele szerződéses kapcsolatban állókra, valamint magára, a Szolgáltatóra terjed ki.

A Szolgáltató mindenkor hatályos Üzletszabályzata hozzáférhető a www.zalaviz.hu internetes oldalon, valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban. (1. melléklet)

Amennyiben a víziközmű-szolgáltató működését meghatározó jogszabályok változása az Üzletszabályzatban foglaltakra is kihat, a víziközmű-szolgáltató köteles az Üzletszabályzatot a hatályos jogszabályoknak megfelelően módosítani. A víziközmű-szolgáltató köteles a Felhasználókat a jogszabályváltozás miatt végrehajtott módosításokról a www.zalaviz.hu internetes oldalon történő közzététel, valamint az ügyfélszolgálati irodákban (1. melléklet) történő kifüggesztés útján értesíteni.

Jelen Üzletszabályzat vonatkozó jogszabályokkal ellentétes rendelkezése semmis. Az Üzletszabályzat bármely rendelkezésének semmissége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti. Az érvénytelen rendelkezések helyett a vonatkozó jogszabályok alkalmazandók.

Az Üzletszabályzat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyásával válik érvényessé és hatályossá.

Fogalom-meghatározások és rövidítések

Fogalom-meghatározások

Az Üzletszabályzat alkalmazásában az alábbi fogalmak a mindenkor hatályban lévő, a közműves ivóvíz-ellátásra és közműves szennyvízelvezetésre vonatkozó, jelen Üzletszabályzat 3. sz. mellékletében felsorolt jogszabályokban foglaltak, valamint az alábbiakban meghatározottak szerint értendők.

alapdíj: a víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj

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

bebocsátó: aki a bebocsátási helyen a szennyvíz-törzshálózatra bekötött ingatlanról a szennyvízelvezetés szolgáltatási ponton a közműves szennyvízelvezető törzshálózatba szennyvizet, vagy a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátási ponton nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet bocsát be

bebocsátási hely: közműves szennyvízelvezetés esetében a szennyvízelvezetés szolgáltatási pontja, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz esetében pedig a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátási pontja

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

csatlakozó hálózat: több felhasználási hely ivóvizét az ivóvíz-bekötővezeték végpontjától a házi ivóvízhálózatokba szállító vízvezeték-hálózat (csatlakozó ivóvízhálózat), vagy több felhasználási hely szennyvizét a házi szennyvízhálózatból a szennyvíz-bekötővezeték végpontjáig szállító vezeték-hálózat (csatlakozó szennyvízhálózat), amely az érintett felhasználási helyek szerinti ingatlantulajdonosok közös tulajdonát képezi

egészségügyi intézmény: az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 3. § g) pontja szerinti intézmény

egyedi szennyvízkezelő berendezés: olyan vízilétesítmény, amely legfeljebb egy ingatlanon keletkező települési szennyvíz nem közműves, biológiai tisztítását energiabevitel segítségével végzi

egyéb víz: a szennyvíz törzshálózatba bocsátott települési, háztartási vagy ipari szennyvíznek nem minősülő, a víziközmű-szolgáltató hozzájárulásával bebocsátott használt víz

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

elkülönített vízhasználó: az elkülönített felhasználói hely tulajdonosa, vagy egyéb jogcímen használója

elszámolási időszak: szerződésben megállapított az elszámolás alapjául szolgáló két mérőleolvasás közötti időszak.

felhasználási hely: az a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan, amelyen a víziközmű-szolgáltatást a Felhasználó igénybe veszi

felhasználó: a víziközmű-szolgáltatást Vksztv szerinti szerződéses jogviszony keretében vagy a Vksztv. 31/A § (1) bekezdésében meghatározott ideiglenes szolgáltatás időtartama alatt a víziközmű-szolgáltató előzetes hozzájárulásával ténylegesen 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

felhasználói beadvány: minden olyan megkeresés, amely során a felhasználó reklamációt, vagy panaszt terjeszt elő, esetenként további kivizsgálást igényel, jegyzőkönyv készül róla.

felhasználói bejelentés: a felhasználóra vonatkozóan jogszabályban előírt kötelezettség teljesítésével összefüggő megkeresés, vagy a felhasználó részéről a szolgáltató felé indított tényközlés (Pl.: kárbejelentés, szennyvíz rákötés, meghibásodás bejelentése, tulajdonosváltás, más felhasználó szabálytalan vízvételzésére tett utalás, stb.)

felhasználói kérelem: olyan megkeresés, amely a Felhasználó Zalavíz Zrt.-vel fennálló, víziközmű-szolgáltatással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, tartalmával, módosításával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a Felhasználót érintő igény, megrendelés, vagy ezekkel kapcsolatos tájékoztatói, méltányos eljárásra vonatkozó igény. Benyújtása történhet személyes, telefonos, vagy írásbeli (levél, fax, e-mail) úton.

felhasználói panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat. A felhasználói panasz benyújtható írásban, vagy az ügyfélszolgálaton szóban, ebben az esetben a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni. Felhasználói panasznak azt az írásos Felhasználói beadványt kell tekinteni, amikor a Felhasználó a Zalavíz Zrt.-hez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.

felhasználói reklamáció: reklamációnak minősül minden olyan vevői megkeresés, amely a szolgáltatás valamely elvárt paraméterének eltérését jelzi.

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:
- **átadási vízmérő:** víziközmű-szolgáltatók között a mennyiségi elszámolás mérésére szolgáló, az átadási ponton beépített ivóvízmérő,
 - **ikermérő:** egy vagy több ingatlan különböző felhasználási helyei ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz bekötővezeték végpontjára csillagpontosan kialakított bekötési vízmérők,
 - **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,
 - **törzshálózati vízmérő:** közvetlenül a törzshálózati felhasználási helyekre, többek között közterületi vízvételi helyre telepített vízmérő;

- b) **szennyvízmennyiség-mérő:** a szennyvízhálózatba beépített – az áramló szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgáló – kalibrált mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait is:
- **átadási szennyvízmennyiség-mérő:** az átadó és az átvevő szennyvíz-hálózatának csatlakozási pontján, vagy összekötő vezetéken, az átadó és az átvevő által egyeztetett helyen, az átadó által beépített, kalibrált szennyvízmennyiség-mérő,
 - **közműves szennyvízmennyiség-mérő:** a szennyvíz mennyiségének mérésére alkalmas, a Felhasználó által a víziközmű-szolgáltató jóváhagyásával beépített műtárgy, berendezés, amelyet a Felhasználó akkreditált, kalibráló laboratórium igénybevételevel hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz;
 - **telki vízmérő:** a felhasználási helyről a szennyvíz törzshálózatba vezetett mindazon vizek mennyiségének meghatározására szolgáló, a gyártó előírásai szerint beépített, hitelesített mérőeszköz – ide nem értve a bekötési vízmérőt, a mellékszolgáltatási szerződés alapján szolgáló mellékvízmérőt és a locsolási vízmérőt – amely a saját célú ivóvízműből saját célú kútból vagy más, a felhasználási helyen keletkező természetes vízforrásból származó víz térfogatát méri

fogyasztással arányos díj: 1 m³ szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja

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

gazdálkodó szervezet: a polgári perrendtartásról szóló törvény szerintigazdálkodó szervezet

gazdasági társaság: üzletszerű közös gazdasági tevékenység folytatására, a tagok vagyoni hozzájárulásával létrehozott, jogi személyiséggel rendelkező vállalkozás, amelyben a tagok a nyereségből közösen részesednek, és a veszteséget közösen viselik.

gyermekintézmény: a nemzeti köznevelésről szóló törvény szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai nevelési-oktatási intézmény, konduktív pedagógiai intézmény, és az ezekhez tartozó kollégium, ha

- állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
- állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos köznevelési szerződéssel rendelkezik;
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti bölcsődei ellátást nyújtó intézmény és szolgáltató, napközibeni gyermekfelügyelet, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet, ha
- állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
- állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik;

háztartási szennyvíz: rendszeres emberi tartózkodás céljára szolgáló területről származó szennyvíz, ami az emberi anyagcseréből és háztartási tevékenységből származik, és nem tartalmaz talajvizet vagy csapadékvizet, továbbá nem minősül veszélyes hulladéknak;

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)

házikert: Az ingatlan egybefüggő beépítetlen legfeljebb 2000 m² alapterületű kerthasználatú területrésze, amelyen nem üzletszerű gazdálkodási tevékenység valósul meg.

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

házi vezetékhalózat: a szolgáltatási ponttól a vízvételési helyig kialakított vezetékrendszer

háztartás: az egy lakásban együtt lakó, ott bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező személyek közössége

helyben szokásos módon történő értesítés: minden esetben a www.zalaviz.hu oldalon, 10.000 főnél nagyobb érintettségénél helyi napi- vagy hetilapban történő hirdetés, 10.000 főnél kisebb település érintettségénél az önkormányzat hirdető tábláján, utcák érintettsége esetén szórólapozással

ipari szennyvíz: minden olyan szennyvíz, amely ipari vagy kereskedelmi tevékenységből származik, és nem minősül háztartási szennyvíznek vagy csapadékvíznek és nem veszélyes hulladék

ivóvíz-bekötővezeték: az ivóvíz-elosztóhálózat és a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, az ivóvíz törzshálózat részét képező vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely

a) bekötési vízmérő esetében

- úszótelkes és telekhatáron kialakított zártosú beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,
- önálló vízmérő aknaként kialakított vízmérési helyen bekötési vízmérőt követő elzáró szerelvényig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-s vezetékszakasz végéig terjed

b) bekötési vízmérő hiányában, vagy ha a bekötési vízmérőt nem önálló műtárgyként kialakított vízmérési helyen építették ki, az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakasz végéig terjed

ivóvíz hálózat közegészségügyi veszélyeztetése: az az emberi tevékenység, amely alkalmas arra, hogy annak következményeként az ivóvíz hálózatban szállított ivóvíz elszennyeződjön és emberi fogyasztásra alkalmatlanná váljon

ivóvízmérési hely: az ivóvizet szállító vezeték és környezetének úgy kialakított része, amely lehetővé teszi - a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően - az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízmérő szakszerű beépítését, működtetését és ellenőrzését

ivóvízvételi hely: az ivóvizet szállító vezeték azon része, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékből ivóvíz vételezése lehetséges

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

kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés: nem gravitációs körülmények között üzemeltetett, nyomás alatti vagy vákuumos elven működő szennyvízelvezető hálózat

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

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

közműves ivóvízzel ingatlanon belül ellátott: a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan

közműves ivóvízzel ingatlanon kívül ellátott: az, akinek lakhelyének legfeljebb 150 méteres körzetén belül, közterületen, közkifolyón keresztül ivóvízzel ellátott ivóvízvételi hely található

közműves szennyvízelvezetéssel ellátott (ingatlan): ha rendelkezik szennyvíz-bekötővezetékekkel (az ingatlan)

közterületi vízvételi hely: lakossági ivóvíz-fogyasztás biztosítására, különösen korlátozás és felfüggesztés esetén, vagy rendkívüli helyzetben tűzvíz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízilétesítmény

közszolgáltatási szerződés: a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan esetében a víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó között a szolgáltatási pontokon keresztül történő víziközmű-szolgáltatásokra kötendő szerződés

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

mellékszolgáltatási szerződés: az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közszolgáltatási szerződés

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

műszakilag elérhető: az a törzshálózat, amely a víziközmű-bekötővezeték (ivóvíz-bekötővezeték, illetve szennyvíz-bekötővezeték) kiépítésével elérhető, és az igényelt kapacitás rendelkezésre áll;

műszakilag rendelkezésre álló szennyvízcsatorna: az ingatlant határoló közterületen található szennyvízelvezető törzshálózat, amelybe a házi szennyvízhálózat bekötése gravitációsan, kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés esetén házi beemelő vagy vákuumszelep közbeiktatásával biztosítható;

nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-bebocsátási pont: a szennyvíz törzshálózatnak vagy szennyvíztisztító telepnek e célra kijelölt és kialakított része, amely vízjogi üzemeltetési engedéllyel rendelkezik;

nyíltárokos bemérés: a víziközmű-hálózat vezetékai és műtárgyai természetben azonosítható pontjainak nyílt munkaárókban geodéziai mérési technológiával történő bemérése EOVS rendszerben;

nyomáspróba: zártszelvényű, 1 bar-nál nagyobb nyomás alatti folyadékszállító hálózatok minőségvizsgálatára előírt módszer;

szennyvíz-bebocsátási pont: a szennyvízelvezetés szolgáltatási pont vagy a települési folyékonyhulladék-bebocsátási pont;

szennyvíz beemelő: a lakossági felhasználó háztartási szennyvizét a törzshálózatba juttató szivattyú, vákuumszelep és ezek műtárgyai, szerelvényei együtt.

- A szennyvízelvezető törzshálózzal egyidejű kiépítése – a víziközmű-szolgáltatóval történő eltérő megállapodás hiányában – az ellátásért felelős,
- A működtetése működőképességének és üzembiztonságának, üzemképes állapotának folyamatos fenntartása a víziközmű-szolgáltató feladata

szennyvíz bekötővezeték: a szennyvízgyűjtő-hálózat és a házi szennyvízhálózat vagy a csatlakozó szennyvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, a szennyvíz-törzshálózat részét képező vezeték a tartozékaival, amely a felhasználási helyen keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű csapadék elvezetés esetében a csapadékvizeknek a szennyvíz-törzshálózatba történő bebocsátására szolgál

szennyvíz előtisztító (előkezelő) berendezés: a szennyvízelvezető mű káros szennyezésének megelőzését szolgáló műtárgy (vízilétesítmény), amely a szennyvízbebocsátási hely előtt – a vízjogi engedélyben illetve jogszabályban előírt minőségűre tisztítja – a szennyvizet;

szennyvíz-elvezetési hely: az a szennyvíz törzshálózatba bekapcsolt ingatlan, illetve azon belül mindazon elkülönített Felhasználói hely, amelyeknek vízhasználata mellékszolgáltatási szerződés alapját képező mellékvízmérővel mért, és szennyvizei elvezetését a házi szennyvízhálózat biztosítja;

szennyvíztisztító telep: a víziközmű szennyvíztisztítási feladatait szolgáló önálló része, amely szennyvíz mechanikai, biológiai esetleg harmadik tisztítási fokozattal történő tisztítását biztosítja, a kapcsolódó iszapkezelési technológiával együtt, ide nem értve a biogáz hasznosító üzemet;

szolgáltatási díj: a víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékeként a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vksztv.) szerint fizetendő díj.

szennyvízelvezető mű (gyűjtőrendszer): a szennyvízelvezetési helyekről összegyűjtött szennyvíz zárt hálózaton történő szennyvíztisztító telepre való szállítását biztosító víziközmű

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

szolgáltatási pont:

a) **ivóvíz-szolgáltatási pont:**

- az ivóvíz-bekötővezetéknek a Felhasználó felőli végpontja,
- a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózzaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont,
- a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett rendszer átadási pontja,

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

- gravitációs bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneti oldala, ezek hiányában
 - zártosú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - nem zártosú beépítés esetén az ingatlan határvonala,

- kényszeráramoltatású rendszer esetén
 - az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,
 - az ingatlan szennyvizeit 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,
 - a víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó közötti közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
 - a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
 - a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja;

szolgáltatott ivóvíz: közszolgáltatási jogviszony keretében a Felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételvezetés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz;

települési szennyvíz: háztartási, vagy háztartási és ipari szennyvíz, továbbá egyesített elvezető rendszer esetén ezek csapadékvízzel képződött keveréke

új üzem: olyan üzem, amely az 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet hatályba lépését követően

- a) kezdi meg működését
- b) kezdi meg a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló 220/2014. (VII.21.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében meghatározott anyagok (a továbbiakban: Szennyezőanyag lista) felhasználásával járó tevékenységét vagy
- c) legalább 20%-kal tartósan megnöveli az e rendelet hatálybalépését megelőző időszakhoz képest a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagok felhasználását

üzem: az a természetes vagy – a lakásszövetkezetek kivételével – jogi személy, aki (amely) a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagot használ, továbbá a Szennyezőanyag listában meg nem jelölt anyagokat a küszöbérték 10%-át elérő mértékben bocsát be a közműves szennyvízelvezető műbe

védendő felhasználó: az a természetes személy felhasználó, ideértve a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználót, valamint a fogyasztékkal élő felhasználót is, aki jogszabályban meghatározott szociális helyzete alapján a víziközmű-szolgáltatásban megkülönböztetett feltételek szerint vehet részt

víziközmű: olyan közcélú vízellátási rendszer, amely

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

víziközmű-fejlesztés: a víziközműre irányuló olyan beruházási vagy felújítási tevékenység, mely célja szerint új víziközmű létesítését, a meglévő víziközmű bővítését, rekonstrukcióját és pótlását is magába foglalhatja

víziközmű-hálózat: az ivóvíz-törzshálózat, a szennyvízelvezető törzshálózat a kapcsolódó víziközmű rendszerelemek, valamint az ivóvíz és a szennyvíz bekötővezetékek együttesen

víziközmű-működtetés: a víziközmű üzemeltetésével, valamint a víziközmű-fejlesztéssel kapcsolatos tevékenységek összessége,

víziközmű-rendszer: a víziközművek olyan egybefüggő struktúrája, amely:

- a) önállóan, kizárólag egy település ellátását biztosítja (szigetüzem),
- b) önállóan, több település ellátását is szolgálja,
- c) átadási pontokkal egyértelműen körülhatárolt, a kapcsolódó szolgáltatás nyújtását is, vagy kizárólagosan azt biztosítja,
- d) átadási pontokkal egyértelműen körülhatárolt, kapcsolódó szolgáltatással kiegészülve vagy kapcsolódó szolgáltatás nélkül egy vagy több településre nézve képes biztosítani a víziközmű-szolgáltatás műszaki feltételeit,

víziközmű-szolgáltatás: közszolgáltatási szerződés keretében nyújtott a közműves ivóvízellátás az ahhoz kapcsolódó tűzvíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás, ideértve az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetést is (a továbbiakban együtt: víziközmű-szolgáltatási ágazatok)

víziközmű-szolgáltató: hatályos víziközmű-szolgáltatói engedéllyel rendelkező gazdasági társaság.

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-bekötővezetékhez csatlakozva a házi szennyvízhálózat, vagy a csatlakozó szennyvízhálózat és a házi szennyvízhálózat kiépült

víziközmű üzemeltetése: a víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a víziközmű-szolgáltató által végzett mindazon tevékenységek összessége, amelyek a jogszabályokban és az üzemeltetési szerződésben előírt követelmények teljesítése érdekében okszerűen merülnek fel,

vízzárósági próba: az épített, zártszelvényű, gravitációs elven működő folyadékszállító hálózatok és tároló medencék minőségvizsgálatára előírt módszer

Rövidítések

PTK	a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
MEKH	Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
VF	víziközmű-fejlesztési hozzájárulás
Vhr.	a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet
Vgtv.	1995. LVII. tv. a vízgazdálkodásról
Vksztv.	a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény
Infotv.	Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

A Zalavíz Zrt. bemutatása

A Szolgáltató legfontosabb adatai

Szolgáltató cégneve:	Észak-zalai Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített neve:	ZALAVÍZ ZRT.
Székhelye:	8900 Zalaegerszeg, Balatoni út 8.
A működés megkezdésének időpontja:	1996. január 1.
A cégbejegyzés száma:	Cg. 20-10-040125
Adószáma:	11354286-2-20

Az Észak-zalai Víz- és Csatornamű Zrt. jogelődje 1960. január 1-jén alakult Észak-zalai Víz-, Csatornamű és Fürdő Vállalat néven. A társaság zártkörű, és határozatlan időtartamra alakult. Alapítói: A Zala Megyei Vagyonátadó Bizottság által kijelölt Önkormányzatok, amelyek a Szolgáltató részvényeit a Szolgáltató működési területéhez tartozó Önkormányzatoknak az Önkormányzatok között létrejött megállapodások szerinti arányban adták át.

A Szolgáltató tevékenységei

A Szolgáltató alaptevékenységei: közműves ivóvízellátás a víztermelés, -kezelés és -elosztás, valamint a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás.

Víziközmű üzemeltetés tevékenységi köre: a víziközművek karbantartása, valamint a tulajdonosok döntése alapján rekonstrukciója, felújítása, fejlesztése.

Alaptevékenységei mellett Szolgáltató a 4. sz. melléklet szerinti tevékenységekkel is áll a Felhasználók rendelkezésére.

A Szolgáltató ellátási területe

A Szolgáltató ellátási területét az 5. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató kapcsolatai

Kapcsolat a Felhasználókkal

A Zalavíz Zrt. a felhasználók teljes körű kiszolgálását tűzte ki célul. Az e-ügyfélszolgálat szolgáltatás keretében online felületen tettük lehetővé a felhasználók részére egyéb, egyre bővülő szolgáltatásaink közvetlen elérését. Az e-ügyfélszolgálat szolgáltatás egy olyan egyedi felületet nyújt, ahol Felhasználóink nem csak megtekinthetik számláikat, hanem azonnal ki is egyenlíthetik azt. A Számla Direkt szolgáltatás további előnyeit kihasználva E-számlát igényelhetnek ügyfeleink.

A Szolgáltató a Felhasználók tájékoztatása érdekében vállalja, hogy

- Ügyfélszolgálati irodáiban felkészült munkatársak fogadják a Felhasználókat (ügyfélszolgálati elérhetőségeinket az 1. sz. melléklet tartalmazza);
- Meghatározott időszakonként megjelenő hírlevélben tájékoztatja a szolgáltatással kapcsolatos információkról a Felhasználókat,
- Rendszeresen kiadványokban, szórólapokon, médiában és a www.zalaviz.hu honlapon közzétett közleményekben tájékoztatja a Felhasználókat;
- 0-24 óráig tartó ügyeleti szolgálattal és ingyenesen hívható zöld számmal biztosítja a hibabejelentések fogadását és kezelését;

- Nyílt napokon, Víz Világnapi rendezvény sorozattal, ismeretterjesztő tevékenységgel biztosítja Felhasználói számára tevékenységének megismerését, a víz értékének közvetítését, a tudatos környezetpolitikai nevelést;
- Meghatározott időközönként elégedettségvizsgálatot végez, a Felhasználók véleményének, elvárásainak megismerése érdekében.
- Kapcsolat a hatósági és érdekképviselői szervezetekkel
- A Szolgáltató rendszeres kapcsolatot tart a hatósági és érdekképviselői szervezetekkel annak érdekében, hogy a partnereit érintő kérdésekben:
 - megismerje véleményüket, javasolataikat;
 - tájékoztassa tervezett intézkedéseiről;
 - visszajelzést adjon az érdekképviselők által közvetített észrevételek és panaszok kivizsgálásának eredményéről és az ezekkel kapcsolatos Felhasználót és Szolgáltatót érintő feladatokról, kötelezettségekről.

Minőség- és környezetirányítás

A Szolgáltató célja, hogy tevékenysége során folyamatos, kimagasló minőségű szolgáltatást nyújtson a Felhasználóknak és üzleti partnereinek, miközben kiemelten fontos a természeti erőforrásokkal való takarékos és hatékony gazdálkodás. Ennek megfelelően a Szolgáltató óvja vízbázisait, és különös figyelmet fordít a szennyvízelvezetéssel kapcsolatos környezetvédelmi teendőire.

Tevékenysége középpontjában - a „fenntartható fejlődés” szem előtt tartásával - a minőség és környezet szemléletű munkavégzés áll, melynek biztosítása érdekében MSZ EN ISO 9001: 2009-15 valamint MSZ EN ISO 14001: 2005 15 szabványok szerinti integrált minőség- és környezetirányítási rendszert működtet.

Akkreditált laboratóriuma az MSZ EN ISO/IEC 17025:2005 nemzetközi szabvány előírásainak megfelelően végzi tevékenységét.

Szolgáltató az MSZ 28001:2008 szabvány alapján Munkahelyi Egészségvédelmi és Biztonsági Irányítási Rendszert (MEBIR) tanúsított és működtet.

Szolgáltató az MSZ EN ISO 22000:2005 szabvány alapján élelmiszerbiztonsági irányítási rendszert (ÉBIR) tanúsított és működtet.

Stratégiai célkitűzéseit, minőség-, környezet-, munka- és egészségvédelmi politikáját rendszeresen felülvizsgálja, a bennük foglalt elvek betartása, megvalósítása a Szolgáltató minden munkavállalója számára kötelező.

Vízvezeték védelme

A vízigények kielégítése érdekében a vízgazdálkodással szemben támasztott társadalmi elvárások, környezetvédelmi és közegészségügyi követelmények egyaránt megkívánják a vízvezeték mennyiségi és minőségi védelmét.

Közcélú vízi létesítmény létesítéséhez, üzemeltetéséhez, vagy ilyen célt szolgáló vízhasználathoz, továbbá a jövőbeni ivóvízellátás célját szolgáló vízbázisok védelme érdekében védőterületet kell kijelölni, melynek méretezése a hidrogeológiai adottságoktól, valamint a vízi létesítmény kapacitásától függ.

A védőterülettel érintett ingatlanok használatában a védelem érdekében elkerülhetetlenül szükséges a használati korlátozások bevezetése, mely vonatkozhat a vízi létesítmények közelében lévő Felhasználókra is.

Víziközmű-szolgáltatás kötelező igénybevétele

Az ingatlan tulajdonosa – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – köteles az ingatlant a víziközmű-rendszerbe beköttetni és a víziközmű-szolgáltatást igénybe venni (továbbiakban rákötési kötelezettség), ha

- a) az ingatlant határoló közterületen olyan, a közműves ivóvízellátás vagy a közműves szennyvízelvezetés és – tisztítás biztosítását szolgáló víziközmű rendszer helyezkedik el, amihez ivóvízbekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték és azok műtárgyai kiépítésével közvetlenül csatlakozni lehet, és
- b) az ingatlanon felépített épületre használatbavételi vagy fennmaradási engedélyt adott, továbbá a használatbavételt tudomásul vette az építésügyi hatóság vagy az erre irányuló eljárás folyamatban van.

A rákötési kötelezettség az ingatlan tulajdonosát mindkét víziközmű-szolgáltatási ágazat vonatkozásában felszólíthatja a víziközmű-szolgáltató. A kötelezettséget az írásbeli felszólítás kézhezvételétől számított egy éven belül teljesíti az ingatlan tulajdonosa. Közös tulajdonú ingatlan esetében a kötelezettség a tulajdonostársakat egyetemlegesen terheli.

Ha az ingatlan tulajdonosa a bekötés valamennyi műszaki előfeltételét teljesítette, a víziközmű-szolgáltató az ingatlan víziközmű-rendszerhez történő csatlakoztatását és a közszolgáltatási szerződés létrejöttét nem tagadhatja meg.

Ha az ingatlan tulajdonosa a rákötési kötelezettségét a fenti meghatározott határidőben nem teljesíti, a víziközmű-szolgáltató bejelentésére a tulajdonost a járási hivatal kötelezi az ingatlan beköttetésére. A járási hivatal eljárása igazgatási szolgáltatási díjfizetési kötelezettséget nem von maga után.

A víziközmű-szolgáltató a járási hivatalnak előterjesztett kérelmében

- a) közli az érintett ingatlan helyrajzi számát és címét
- b) ismerteti a Vksztv. 55. § (1) bekezdés a) pontjában rögzített feltételek fennállását
- c) rögzíti a Vksztv. 55. § (2) bekezdés szerint előírt kötelezettség elmaradásának tényét és
- d) javaslatot tesz a bekötés legkisebb költséggel együtt járó műszaki megvalósítási módjára és a kötelezés teljesítésének határidejére

Az adott ingatlan tekintetében mentesül az ingatlan tulajdonos

- a) az ivóvíz-törzshálózatra történő bekötési kötelezettség alól, ha az ingatlan vízellátása a vízügyi hatóság által engedélyezett és a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. tv 1. sz. melléklet 26. pont b) alpontjában meghatározott saját célú vízellátási-műtárgyból biztosított
- b) a szennyvíz rendszerre történő bekötési kötelezettség alól, ha az ingatlanon keletkező szennyvizek elvezetése, tisztítása és ártalommentes elhelyezése vagy hasznosítása a vízügyi hatóság által engedélyezett és a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény 1. sz. melléklet 26. pont b) alpontjában meghatározott saját célú vízellátási-műtárggyal biztosított vagy az ingatlanon keletkező szennyvíz tisztítása az építésügyi hatóság által engedélyezett egyedi szennyvízkezelő berendezéssel megoldott, vagy az ezen engedélyek megszerzésére vonatkozó kérelmet a felszólítást megelőzően az ingatlan tulajdonosa vagy jogcímes használója előterjesztette.

A járási hivatal a kötelezési eljárás lefolytatásának mellőzése mellett dönt, ha az eset összes körülményére tekintettel a tulajdonostól nem várható el, hogy a kötelezésnek eleget tegyen. E körben a járási hivatal mérlegeli, hogy

- a) az ingatlan használata víziközmű-szolgáltatás hiányában biztosított-e

- b) a víziközmű-szolgáltatás hiányában fennáll-e a felszíni és felszín alatti vizek állapotának, valamint a földtani közegnek a közvetlen veszélyeztetése, vagy
- c) a bejelentés benyújtása időpontjában van-e az ellátásért felelősnek vagy a víziközmű-szolgáltatónak jogszabályban vagy szerződésben előírt teljesítetlen kötelezettsége víziközműrendszerhez történő csatlakozási arány vonatkozásában

A feltárt tényállás összes körülményére tekintettel a járási hivatal kötelezés kibocsátása vagy a kötelezési eljárás lefolytatásának mellőzése helyett az ingatlan tulajdonosával hatósági szerződésben is megállapodhat a bekötés megvalósításáról

Az állam, mint tulajdonos a Vksztv. 55. § (1) és (2) bekezdés szerinti kötelezettségek, továbbá a felhasználó díjtartozása vonatkozásában felmerülő mögöttes felelősség alól mentesül a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján megvásárolt lakóingatlanok esetében.

Üzletszabályzattól való eltérés

Lakossági Felhasználó esetén a Felhasználó és a Szolgáltató a közszolgáltatási szerződés megkötése során a jelen üzletszabályzatban rögzített általános szerződéses feltételektől eltérőekben nem állapodhat meg.

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

Egyedi feltételek alkalmazása esetén a Szolgáltató köteles azokat nyilvánosságra hozni, és minden, a feltételeket teljesítő szerződő fél részére biztosítani. A feltételek nyilvánosságra hozatala a www.zalaviz.hu honlapon, és az ügyfélszolgálati irodá(k)ban kihelyezett tájékoztató anyagokban történik.

1. Nyújtott szolgáltatások általános műszaki, kereskedelmi, elszámolási és fizetési szerződési feltételei

Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

1.1 A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás alkalmazása

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény értelmében a nem lakossági Felhasználó a víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben foglaltak szerint a víziközmű-szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet:

- közszolgáltatási szerződéses jogviszony esetében a felhasználási helyen biztosítandó szolgáltatási kapacitásért,
- a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanhoz biztosított kapacitás általa kezdeményezett bővítéséért, továbbá
- a víziközmű-szolgáltatás minőségének (a víz minőségi paramétereinek) általa igényelt emelése esetében.
- az új bekötés megvalósítását megelőzően, ha a bekötés a nem lakossági felhasználó által, nem továbbértékesítésre épített újépítésű lakás víziközmű-szolgáltatását szolgálja.

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

Mentes a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás, az igénybejelentés elbírálásának díja, a tervegyeztetés, adategyeztetés vagy ennek megfelelő szolgáltatás díja, a kiszállási díj, az igényfelméréssel és az igénybejelentés feldolgozásával, elbírálásával kapcsolatban bármilyen tevékenység, szolgáltatás díja, továbbá rácsatlakozáskor a bekötési vízmérőóra költsége, a bekötési vízmérőóra felszerelésének díja és a nyomáspróba díja alól a legfeljebb 32 mm átmérőjű ivóvízvezeték és a legfeljebb 160 mm átmérőjű szennyvízvezeték bekötése.

A hozzájárulás mértéke az igényelt víziközmű-szolgáltatáshoz szükséges fejlesztés költségeinek arányos része. A felhasználók és a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolódni kívánók kötelesek a Hivatal által megállapított víziközmű-fejlesztési hozzájárulást megfizetni.

A víziközmű-szolgáltató megállapítja a szolgáltatási kapacitást (kvótát vagy kontingenst), amely alapján a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésre kerül. A hozzájárulás megfizetését követően válik jogosulttá a felhasználó a szolgáltatás igénybevételeire. A víziközmű-szolgáltatási ágazatokra megállapított közműfejlesztési kvóták egymásba át nem válthatók. A nem lakossági felhasználó az adott felhasználási helyen a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésével a megvásárolt közműfejlesztési kvóta erejéig jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételeire.

A víziközmű-szolgáltató a víziközmű fejlesztési hozzájárulásokról a Vksztv. és az 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet előírásai szerinti nyilvántartást vezet.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás kizárólag azon víziközmű rendszer víziközmű-fejlesztési igényeivel összefüggésben – ide nem értve a Felhasználó részére kiépítendő ivóvíz- vagy szennyvíz-bekötővezeték – használható fel, ahol a hozzájárulás megfizetésével érintett felhasználási hely csatlakozik.

A víziközmű fejlesztési hozzájárulást a víziközmű-szolgáltató saját nevében és javára szedi be és jogosult azt jogszabály vagy hatóság által előírt vagy az üzemeltetési szerződésből fakadó felújítási, pótlási és beruházási kötelezettség teljesítéséhez szükséges mértékig felhasználni, összhangban a Hivatal által jóváhagyott gördülő fejlesztési tervvel. E körben a víziközmű fejlesztési hozzájárulás a víziközmű-szolgáltató tulajdonába tartozó rendszerfüggetlen víziközmű elem felújítására vagy pótlására is felhasználható.

Az ideiglenes szolgáltatás tartama alatt a szerződött víziközmű szolgáltató, az általa beszedett víziközmű-fejlesztési hozzájárulást elkülönített számlán gyűjti. A beszedett víziközmű-fejlesztési hozzájárulás felhasználása az ideiglenes szolgáltatás megszűnését követően történhet.

Ha az üzemeltetési szerződés megszűnik, a víziközmű-szolgáltató a beszedett, de víziközmű-fejlesztésre fel nem használt víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegével az ellátásért felelős felé elszámol, és a maradványt részére átadja, vagy ha az ideiglenes szolgáltatás azért szűnt meg, mert a Hivatal a működési engedély iránti kérelmet elutasította, az ideiglenes szolgáltatást nyújtó az ellátásért felelős felé a beszedett víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegével elszámol.

1.2 A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértéke

A VF-t Ft/m³/napban kell meghatározni.

Összege:

A Hivatal elnöke a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét első alkalommal 2015. november 30-ig állapítja meg. A Hivatal elnöke rendeletének hatálybalépéséig a víziközmű-szolgáltató a 2014. december 31-én alkalmazott víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét alkalmazhatja.

ivóvíznél 150.000,- Ft/m³/nap, szennyvíz esetében 160.000,- Ft/m³/nap, tűzvíz esetén 800,- Ft/l/perc

Az árak a mindenkori hatályos ÁFA összegét nem tartalmazzák.

1.2.1 A kvóta megállapítása

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapításakor rendelkezni kell arról, hogy a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mikor lép hatályba, e rendelkezésnek visszamenőleges hatálya nem lehet.

A kvóta legkisebb mennyisége 0,1 m³/nap.

A kvóta, mint jogszerűen igénybe vehető kapacitás, a víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződésben rögzítetteknek megfelelően áll rendelkezésre.

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

A víziközmű-fejlesztési kvóta fajtái:

- A megvásárolt kvóta a közszolgáltatási szerződésben, vagy a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére vonatkozó megállapodásban szereplő kapacitás mennyiség. Lehet korábban megváltott, szerzett, vagy folyamatosan vásárolható (új igény, meglévő bővítése). A megvásárolt kvóta ingatlanhoz kötött, a Felhasználónál vagyoni értékkel bíró jogot keletkeztet, amely gyakorlásának hiányában sem szűnik meg.
- Jóváírt kvótát az a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó kaphat, aki a Vksztv. hatályba lépésekor az adott felhasználási helyre érvényes közszolgáltatási szerződéssel rendelkezett, de megvásárolt kvótát vagy kontingens mennyiséget sem a Felhasználó, sem a Szolgáltató igazolni nem tud.

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

A Zalavíz Zrt. a szerződéskötéshez jogosult az alábbi dokumentumokat kérni:

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

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

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználók vízfelhasználását a Zalavíz Zrt. éves rendszerességgel (január 1-től december 31-ig tartó időszakot alapul véve), a Felhasználó személyében történő változás esetén a Felhasználó-változás időpontjában felülvizsgálja. A Zalavíz Zrt. a vizsgált

időtartam vízfelhasználásából állapítja meg az egy napra jutó összes vízfelhasználás mértékét az üzemnapok száma alapján. A Felhasználónak – a Zalavíz Zrt. kérésére – az üzemnapok számát igazolni kell. A Felhasználó köteles az üzemnapok számában történő változást a Zalavíz Zrt. részére bejelenteni a változást követő 30 napon belül. A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha a vizsgált időszak - az üzemnapok száma alapján megállapított - tényleges vízfogyasztása meghaladja a korábban megfizetett hozzájárulás alapján biztosított vízfelhasználási keretet (közműfejlesztési kvótát). Ebben az esetben a Zalavíz Zrt. jogosult a szabálytalan közműhasználat következményeként az üzletszabályzat 15. számú mellékletében meghatározott mértékű kötbért érvényesíteni a Felhasználóval szemben.

A Felhasználónak a közműfejlesztési kvóta megemelésére vonatkozó kérelmét írásban be kell jelenteni a Zalavíz Zrt. felé, aki intézkedik a régi és az új közműfejlesztési kvóta különbözete alapján meghatározott víziközmű-fejlesztési hozzájárulás Felhasználó részére történő kiszámlázásáról és a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapodás megküldéséről. A kiszámlázott víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetése és a közszolgáltatási szerződés, valamint a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapodás Felhasználó által történő aláírása és a Zalavíz Zrt. részére történő átadása után a Zalavíz Zrt. az új közműfejlesztési kvótát elismeri.

A közszolgáltatási szerződés

A vonatkozó jogszabályok alapján – az ellátásért felelősökkel megkötött üzemeltetési szerződésekben meghatározott keretek között, a víziközmű-rendszer teljesítőképességének mértékéig - a közműves ivóvízellátást és közműves szennyvízelvezetést és –tisztítást a Szolgáltató víziközmű-szolgáltatási jogviszony keretében nyújtja és víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a szolgáltatást igénybe venni kívánók rendelkezésére áll. Felhasználó köteles bejelenteni Szolgáltató részére, ha víziközmű-szolgáltatást kíván igénybe venni.

A víziközmű-szolgáltatási jogviszony a lakossági Felhasználó esetében a közszolgáltatási szerződés megkötésével vagy a víziközmű-szolgáltatás igénybevételel, a nem lakossági Felhasználó esetében kizárólag a közszolgáltatási szerződés megkötésével jön létre. A közszolgáltatási szerződés megkötése felhasználási helyenként történik. A közszolgáltatási szerződés egyidejűleg több víziközmű-szolgáltatási ágazatra is kiterjedhet.

A víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó között létrejött közszolgáltatási szerződés megkötése előtt a víziközmű-szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételét követő 5 napon belül vizsgálja:

- a víziközmű-hálózat igényelt szolgáltatás teljesítésére való alkalmasságát, annak műszaki állapotát,
- a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettség fennállását,
- a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását,
- a bekötővezeték és a vízmérési hely létesítésének műszaki feltételeit,
- üzem esetén a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló berendezés meglétét és a törzshálózatba vezetett szennyvíz minőségi paramétereit.

A víziközmű-szolgáltató az igénybejelentést a kézhezvételét követő 5 napon 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 víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó a hozzájárulás fizetési kötelezettségének nem tesz eleget,
- a bekötővezeték kialakításának nincsenek meg a műszaki feltételei,
- az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott díjtartozás áll fenn.

A szolgáltatás feltételeit tartalmazó szerződési ajánlatot Szolgáltató a szolgáltatásba való bekötés esetén a nyilvántartásba vételkor megküldi a Felhasználónak, aki azt a kézbesítéstől számított 15 napon belül aláírásával elfogadja, vagy esetleges véleményeltérését közli.

A szerződéses ajánlatban foglaltak a víziközmű-szolgáltatót a közléstől számított 30 napig kötik.

Ha a Felhasználó a szerződést – a szolgáltatás jogszabályban megállapított díját kivéve – véleményeltérési nyilatkozattal írja alá, a Szolgáltató köteles a felek álláspontjának egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni.

Ha a Felhasználó nem küldi vissza a szerződést, és 15 napon belül véleményeltérését sem közli, akkor – lakossági Felhasználó esetében – a felek között a szerződés a Szolgáltató által kiküldött tartalommal, a szolgáltatás igénybevételével létrejön a Vksztv. 51. § (3) bekezdésében foglaltak szerint. Nem lakossági Felhasználó esetén a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását mindaddig megtagadhatja, amíg a Felek között a szerződés létre nem jön.

Amennyiben Felhasználó a részére megküldött szerződési ajánlatot változatlan tartalommal elfogadja, vagy Szolgáltató a Felhasználó véleményeltérési nyilatkozatával egyetért, felek jogviszonyára a Közszolgáltatási Szerződésben foglaltak az irányadók.

Amennyiben a Felhasználó az igénybejelentésre adott Szolgáltatói válaszban közölt műszaki és gazdasági feltételeket az érvényességi határidőn belül teljesítette, Szolgáltató köteles a közölt feltételeknek megfelelően közszolgáltatási szerződést kötni.

A Zalavíz Zrt. által alkalmazott közszolgáltatási szerződések blanketta példányai a jelen üzletszabályzat 8. 9., 10. számú mellékleteiben található.

1.2.2 Egyoldalúan változtatható szerződési feltételek

A Zalavíz Zrt. - a már megkötött szerződésekre is kihatóan jogosult a jelen üzletszabályzat - beleértve annak mellékleteit is, így különösen a közszolgáltatási szerződés általános szerződési feltételeit - egyoldalú módosítására az alábbiakban meghatározott esetekben:

- Szolgáltató cégadataira vonatkozó módosítás
- a szolgáltatások díjainak a módosítása
- azon eljárások módosítása, melyek szabályozását a jogszabályok a víziközmű-szolgáltatás hatáskörébe utalják azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek a Felhasználó hátrányára történő lényeges módosulását
- ha a jogviszonyra vonatkozó jogszabályi vagy piaci feltételek megváltoztak, ha ez az arra illetékes hatóság döntésében foglaltak teljesítéséhez szükséges.
- ha ez az arra illetékes hatóság döntésében foglaltak teljesítéséhez szükséges.

A szolgáltató az egyoldalúan változtatható feltételek várható módosítása esetén azok hatályba lépése előtt legalább 30 nappal a módosítást köteles közzétenni az ügyfélszolgálati irodáiban a www.zalaviz.hu internetes honlapján, valamint a Zalai Hírlap című napilapban. Az Üzletszabályzat módosításnak jóváhagyására az Üzletszabályzat jóváhagyására vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni.

Közszolgáltatási szerződés típusai

1.2.2.1 Lakossági Felhasználókkal kötött közszolgáltatási szerződés

A közszolgáltatási szerződés azon lakossági Felhasználókkal kötendő, akik önálló bekötési vízmérővel rendelkeznek. (9., 11. melléklet)

1.2.2.2 Nem lakossági Felhasználókkal kötött közszolgáltatási szerződés

Önálló bekötési vízmérővel rendelkező nem lakossági felhasználó víziközmű-szolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződés. (10., 11. melléklet)

1.2.3 A szerződéskötés, a szerződés létrejötte

A Zalavíz Zrt. a 13. mellékletben felsorolt dokumentumok eredeti vagy hiteles másolatát kérheti a szerződéskötéshez.

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

1.2.4 Szerződéses adatok módosítása és a felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentésének szabályai

A felhasználó személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új felhasználó köteles a vízmérőállás megjelölésével legkésőbb a birtokátruházástól számított 15 napon belül (kivételem felhasználó elhalálása) a víziközmű-szolgáltatónak bejelenteni a 13. mellékletben feltüntetett dokumentumok benyújtása mellett, a Szolgáltató erre rendszeresített nyomtatványán (19. melléklet). A Víziközmű-szolgáltató a formanyomtatványt az ügyfélszolgálatán hozzáférhetővé teszi és honlapján elektronikusan letölthető formátumban közzéteszi, továbbá azt kérés esetén a korábbi Felhasználó vagy az új Felhasználó számára postai úton is megküldi.

A korábbi felhasználó a bejelentés keretében a közszolgáltatási szerződését is felmondja. A felmondás az új felhasználóval létrejött közszolgáltatási szerződés hatálybalépése napján hatályosul. A bejelentés egyúttal az új felhasználó közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének is minősül.

A felhasználó elhalálása esetén az örökös az elhalálozás tényét legkésőbb annak tudomására jutása napjától számított 60 napon belül a víziközmű-szolgáltatónak bejelenti a 13. melléklet szerinti formanyomtatványon a halotti anyakönyvi kivonat másolatával. A bejelentés az örökös közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének minősül.

Ha a felhasználó a felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével felhagy, a felhasználási hely tekintetében mindaddig felel a víziközmű-szolgáltatóval szemben a víziközmű-szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítéséért, amíg a változás-bejelentést a szolgáltatónál meg nem teszi, vagy nem kéri a szüneteltetést.

A szerződéses adatok módosítása írásban, személyesen vagy postai úton a 13. mellékletben szereplő változás bejelentő kitöltésével kezdeményezhető az 1. számú mellékletben felsorolt elérhetőségek valamelyikén.

A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén Szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel, melyre a kérelmezőnek 15 napon belül kell válaszolnia.

~~A Felhasználó személyében történt változás bejelentését a Víziközmű-szolgáltató jelen Üzletszabályzatában meghatározott adattartalmú formanyomtatványon kell benyújtani.~~

Az alábbi adatok megváltozása esetén a Szolgáltató új közszolgáltatási szerződést köt a Felhasználóval:

- Felhasználó személyében bekövetkezett változás

Nem lakossági felhasználó esetén a felhasználó személyét érintő jogutódlás (pl. gazdasági társaság átalakulása, egyesülés, beolvadás stb.), illetve a felhasználót vagy a felhasználási helyet érintő egyéb adatok megváltoztatása esetén a Szolgáltató nem köteles új közszolgáltatási szerződést kötni a Felhasználóval, de a módosult adatokat a nyilvántartásában átvezeti.

Szolgáltató az adatok módosítását 30 napon belül végzi el.

A bejelentési kötelezettség teljesítésére rendelkezésre álló határidő elmulasztása esetén a változás igazolásaként bemutatott dokumentumon szereplő dátumtól (azaz a felhasználó személyét vagy adatait érintő változástól) számított 6 hónap türelmi időt követően a felhasználó részéről a bejelentési kötelezettség elmulasztása, illetve késedelmes teljesítése, mint szerződésszegés a ~~15. melléklet szerinti kötbér késői átjelentési díj~~ megfizetésével jár. ~~A kötbért A mindenkor érvényes értékesítési szabályzatban meghatározott késői átjelentési díjat~~ a felhasználó a bejelentés megtételekor köteles a szolgáltató részére megfizetni. A ~~kötbér késői átjelentési díj~~ megfizetése a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményeit nem érinti.

1.2.5 A szerződés hatályba lépése

Az írásbeli szerződés a Felhasználó és a Zalavíz Zrt. cégszerű aláírásával és a Szolgáltató részére történő átadásával/megküldésével határozatlan időre jön létre, amennyiben a felek az egyedi szerződésben ettől eltérően nem rendelkeznek.

1.2.6 A közszolgáltatási szerződés és tartalmi követelményei

Az új bekötés megvalósulását követően vagy a felhasználó személyében történt változás bejelentését követő 15 napon belül a víziközmű-szolgáltatásra a víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó közszolgáltatási szerződést köt, amely tartalmazza:

- a szerződő felek és azonosító adatai körében természetes személy esetén annak nevét, lakcímét, anyja nevét, születési helyét és idejét, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyét, cégjegyzékszámát, adószámát, képviselőjének nevét és adatait (lakcíme, anyja neve),
- a szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, a mennyiségi és minőségi adatokat,
- a szerződés időbeli hatályát, a víziközmű-szolgáltatás megkezdésének időpontját,
- a felhasználási helyet, illetve a teljesítés helyét, a szolgáltatási pontot,
- a mérésnek, a fogyasztásmérő hitelesítésének, kalibrálásának, leolvasásának, a számlázásnak és a számla kiegyenlítésének, valamint a szolgáltatási díj visszatérítésének a módját,
- a szerződésszegés következményeit, különösen a hibás és késedelmes teljesítéssel kapcsolatos szabályokat,
- a Felhasználó személyében bekövetkezett változás-bejelentési kötelezettségének részletes szabályait a víziközmű-szolgáltató részére,
- egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket.

1.2.7 A közszolgáltatási jogviszony alanyainak jogai és kötelezettségei

1.2.7.1 A Felhasználó a közszolgáltatási szerződés tartama alatt jogosult:

- a közszolgáltatási szerződés tartama alatt az ivóvíz ellátás és szennyvízelvezetés, -tisztítás szolgáltatás szerződéses feltételek szerinti igénybevételére;
- az igénybe vett szolgáltatás kapacitásainak bővítését igényelni, melynek költségeit vállalja;
- Szolgáltató írásbeli hozzájárulásával, az ingatlan vízellátásával és szennyvízelvezetésével kapcsolatos átalakítási, bővítési és megszüntetési munkálatokat végezni;
- a Felhasználóról nyilvántartott adatokba történő betekintésre;
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek, reklamációk bejelentésére, a panasz érdemi kivizsgálásának kérésére, illetőleg a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra.
- a számára nem kielégítő ügyintézés esetén a területileg illetékes Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségénél vagy a területileg illetékes Békéltető Testületnél, önkormányzat jegyzőjénél panaszt tenni;
- a bekötési vízmérő pontossági felülvizsgálatának igénylésére térítés ellenében;
- a szolgáltatás szüneteltetésének, illetve megszüntetésének megrendelésére;
- jogos számlareklamáció esetén a víziközmű-szolgáltatási díj visszatérítésére, a Szolgáltató adminisztrációs hibájából eredő számlareklamáció esetén a késedelmi kamattal együtt;
- a vonatkozó jogszabályok megismerésére (3. sz. melléklet);
- a vízmérő szerinti elszámolás érdekében az elszámolási időszakon belül a bekötési vízmérő állásáról tájékoztatni a Szolgáltatót;
- a következő elszámolási időszakra vonatkozó átlagmennyiséget módosítani;
- a Szolgáltató által okozott károkért 2 napon belül írásbeli kártérítési igényt benyújtani

1.2.7.2 A Felhasználó a közszolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- az ingatlan vízellátását és szennyvízelvezetését szolgáló berendezések állapotát rendszeresen havonta ellenőrizni;
- az ellenőrzéskor a házi és csatlakozó hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetve az előírásoktól eltérő víziközmű-használat megszüntetéséről a Felhasználó gondoskodni köteles. Ha ezeknek a víziközmű-szolgáltató felhívására határidőn belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a Vhr. 71. § (1) bekezdése miatt az üzletszabályzat 15. mellékletében meghatározott mértékű kötbért érvényesíthet. Ha a felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, a szolgáltató a Vksztv. 53. § (2) bekezdés szerinti felmondás jogát gyakorolhatja.
- a szolgáltatást kizárólag a közszolgáltatási szerződésben meghatározott célra és módon igénybe venni;
- megakadályozni az ivóvíz közműhálózatba bekötött házi ivóvízhálózat helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) való összekötését;
- a víziközmű-szolgáltatóval, illetve a fogyasztásmérő leolvasását végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani, annak **tisztántartásáról**, fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a fogyasztásmérő rendellenes működéséről a víziközmű-szolgáltatót haladéktalanul értesíteni.
- a víziközmű-szolgáltató által megküldött értesítésben megjelölt vagy a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést lehetővé tenni.
- a Szolgáltató által végzett ellenőrzés lehetőségét biztosítani, az ellenőrzés során a házi és a csatlakozó víziközmű hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő közmű használat megszüntetéséről gondoskodni;
- a bekötő vezeték ingatlanon található részeinek ellenőrzését, és szerelés miatti hozzáférhetőségét, illetve a vízmérőhely rendeltetésszerű, egyéb anyagoktól mentes használatát biztosítani;
- a vízmérő és leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzését és védelmét biztosítani;

- a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő pótlásának, szerelésének és hitelesítésének költségét megfizetni;
- az ingatlan vízellátásával és szennyvízelvezetésével kapcsolatos átalakítási, bővítési és megszüntetési munkákhoz a Szolgáltató írásbeli hozzájárulását előzetesen beszerezni;
- tartózkodni a bekötővezetékek földelés céljára történő használatától;
- a tulajdonában lévő, a Szolgáltatónál nyilvántartásba vett mellékvízmérőt hitelesíteni a mindenkor érvényes mérési jogszabályoknak megfelelően;
- a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díjának számla alapján, határidőre történő megfizetésére;
- megakadályozni más felhasználási helyre és/vagy más ingatlanra a Szolgáltató engedélye nélkül vizet továbbadni;
- kártalanítás nélkül túrni a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását;
- tartózkodni a csapadékvizek szennyvízelvezető hálózatba történő bevezetésétől;
- a közcsatornába bebocsátott szennyvíz károsító és mérgező anyagok küszöbértékeit betartani (lásd A közcsatornába beengedhető szennyvíz minősége fejezetet);
- a közterületen húzódó közvezetéki szakaszon vagy szerelvényeken (tűzcsapok, közkifolyók sérülései, csőtörések) észlelt meghibásodásokat, illegális beavatkozásokat, illegális vízvételést vagy egyéb, a vízszolgáltatás tekintetében a közérdeket sértő vagy veszélyeztető eseményeket a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni;
- szerződésszegő magatartása folytán a Szolgáltatónak okozott kárt és költségeket megtéríteni. A kárigény vitatása esetén – amennyiben peren kívüli egyezség nem lehetséges – jogorvoslatra bírósági úton van lehetőség.
- A Felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltató által megküldött értesítésben megjelölt vagy közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a fogyasztásmérő cseréjéhez a munkavégzést lehetővé tenni.
- A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelmét az üzletszabályzatban meghatározott időszakonként megújítani és a kérelem megújításához kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani.
- A számlát a Felhasználó a víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.

1.2.7.3A Szolgáltató a közszolgáltatási szerződés tartama alatt jogosult:

- az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózat ellenőrzésére, amelyet az érintett Felhasználó – előzetesen egyeztetett időpontban – köteles lehetővé tenni. A Magyar Honvédség és a rendvédelmi szervek kezelésében lévő ingatlanon a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos minden tevékenység végzéséhez a létesítmény parancsnoka által adott belépési engedély szükséges. Az engedélykérelmet a tervezett tevékenység megkezdése előtt legalább 14 nappal kell kérni a létesítmény parancsnokától. Az engedély csak honvédelmi vagy nemzetbiztonsági érdekre tekintettel tagadható meg.
- ellenőrizni, hogy a Felhasználó a szolgáltatást a hatályos jogszabályokban és közszolgáltatási szerződésben meghatározott módon és célokra veszi-e igénybe;
- a Felhasználó által igénybe vett szolgáltatások díjának érvényesítésére;
- a jogszabályban meghatározott feltételekkel a szolgáltatás indokolt okból történő szüneteltetésére, illetőleg a vízfogyasztás korlátozására – kivéve védendő fogyasztó nyilvántartásba vételének kérésétől az elbírálásig eltelt időszakban;
- a szolgáltatás tekintetében a közérdeket sértő vagy veszélyeztető esemény kapcsán szabálysértési eljárást kezdeményezni, rendőrségi feljelentést tenni, bírósághoz fordulni, jogi utat igénybe venni;
- szakszerűségi felülvizsgálatot végezni;
- a pontatlanul kitöltött Közszolgáltatási szerződés visszaküldésére, és a Felhasználót hiánypótlásra felszólítani;

- az Üzletszabályzatot a Felhasználói igények kielégítése érdekében módosítani, és erről Felhasználóit a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáiban, az érintett önkormányzatok polgármesteri hivatalaiban történő kifüggesztés útján és vagy a www.zalaviz.hu weblapon és egyéb helyben szokásos módon értesíteni.

1.2.7.4 A Szolgáltató a közszolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- A víziközmű-szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége a közműves ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig, közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a tisztított szennyvíz-befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn. A víziközmű szolgáltató felel azért, hogy a szolgáltatott ivóvíz minősége az ivóvízvételi helyen biztosított legyen. Nem állapítható meg a víziközmű-szolgáltatónak a szolgáltatás minőségéért való felelőssége akkor, ha a szolgáltatási ponton az ivóvíz minősége megfelel a jogszabályi előírásoknak, és az ivóvízvételi helyen tapasztalt minőségromlás a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat nem megfelelő állapota vagy anyaga miatt következik be, és ezt az illetékes népegészségügyi szerv vizsgálata hivatalból vagy a víziközmű-szolgáltató kérelmére megállapította.
- az ivóvíz folyamatos szolgáltatására, a szennyvíz kezelés biztosítására a vízjogi üzemeltetési engedélyben előírt minőségben és mennyiségben, nem lakossági Felhasználók esetén **a víziközmű-fejlesztési kvóta megállapodásban rögzített nem lakossági közszolgáltatási szerződésben megállapított** kontingens erejéig;
- 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 víziközmű-szolgáltató biztosíthat.
- a be nem azonosítható befizetések elkülönített módon és tételesen nyilvántartani
- az elszámolások között a Felhasználó kérése alapján indokolt esetben az átalány mennyiségét módosítani;
- a víziközmű üzemeltetésénél a mindenkor hatályos jogszabályban foglaltak szerint eljárni és a reá háruló vízbázis-védelmi feladatokat ellátni;
- ivóvíz szolgáltatási, illetve szennyvíz bebocsátási pontig terjedő, a Szolgáltató üzemeltetésében lévő vízmű, illetve szennyvízelvezető mű létesítményeinek kezeléséről, karbantartásáról és a folyamatos kártétel nélküli üzemeltetéséről gondoskodni;
- ~~bekötés igénylése esetén 15 napon belül árajánlatot adni a megrendelőnek;~~
- ~~a bekötés árajánlatát 30 napig tartani;~~
- ~~amennyiben a bekötést a Felhasználó a Szolgáltatótól rendeli meg, a bekötés kivitelezését az előleg beérkezéséig számított 30 napon belül elvégezni;~~
- a bekötési vízmérők – mindenkor mérésügyi jogszabályokban előírt – időszakonkénti hitelesítését, cseréjét, leszerelését megakadályozó zárral történő ellátását saját költségére elvégezni;
- szakszerűségi felülvizsgálatot végezni a Felhasználó megrendelése alapján;
- ha a díjelszámolás alapjául szolgáló vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a fogyasztott víz mennyiségét a Vhr. 67. és 67/A §-ában foglalt módszer szerint megállapítani;
- a Felhasználó megrendelésére a vízmérő rendkívüli pontossági felülvizsgálatáról, illetve hitelesítéséről gondoskodni;
- a bekötési vízmérőt leolvasni és a fogyasztásról kiállított számlát a Felhasználó részére eljuttatni;
- a Felhasználói észrevételeket kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről a Felhasználót tájékoztatni;
- a közműves ivóvízellátás műszaki okokból szükségessé váló nyomáscsökkentéséről vagy időszakos korlátozásáról a Felhasználókat a helyben szokásos módon legalább 3 nappal korábban értesíteni kell,
- ha a szolgáltatott ivóvíz minősége eltér a jogszabályban vagy a közszolgáltatási szerződésben meghatározottaktól, a víziközmű-szolgáltató – az ott megállapított kötelezettségein túlmenően – a helyben szokásos módon köteles erről a felhasználókat, valamint az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló kormányrendeletben meghatározott illetékes népegészségügyi szervet haladéktalanul értesíteni.

- ha az ivóvíz szolgáltatása a település belterületének legalább 20%-át, vagy 500-nál több főt érintő, előre tervezetten 12 órát, vagy üzemzavar esetén 6 órát meghaladóan, de kevesebb, mint 12 órán át szünetel, Szolgáltató az ivóvíz-szükséglet kielégítéséről más módon köteles gondoskodni, a létfenntartáshoz szükséges 10 l/fő/nap mennyiségben. A szolgáltatás 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb kimaradása esetén 20 l/fő/nap, 24 órát meghaladóan 30 l/fő/nap előírt ivóvíz mennyiséget köteles biztosítani; az országos tisztifőorvos által elrendelt hőségriasztás időtartama alatt, az ellátásért felelős igénybejelentése esetén 50 liter/fő/nap mennyiségben biztosítja az ivóvizet a víziközmű-szolgáltató.
- ~~Felhasználóval történő közszolgáltatási szerződés megkötésére;~~
- a Felhasználók egészségét veszélyeztető vízminőség romlás esetén illetékes népegészségügyi szervével történő egyeztetés alapján a vízminőség helyreállítása iránt intézkedni, a víz fogyasztásának betiltását vagy korlátozását kezdeményezni, és erről a Felhasználókat értesíteni;
- a közterületen húzódó közvezetéki szakaszon vagy szerelvényeken észlelt meghibásodásokat (tűzcsapok, közkifolyók sérülései, csőtörések), illegális beavatkozásokat, illegális vízvételést kivizsgálni, a műszaki problémát megszüntetni;
- a vízszolgáltatás tekintetében a közérdeket sértő vagy veszélyeztető események során a károkozó vagy veszélyeztető személlyel szemben valamennyi, jogilag megengedett eszközzel fellépni;
- ügyfélszolgálatot működtetni (az 1. számú mellékletben foglaltaknak megfelelően)

1.2.8 A Felhasználó személyében bekövetkezett változás

A Felhasználó személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új Felhasználó, a felhasználó elhalálása esetén az örökös köteles a vízmérőállás megjelölésével a Vhr. 60.§ szerint a víziközmű-szolgáltatónak bejelenteni az üzletszabályzatban meghatározottak szerint.

A felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentésével egyidejűleg az üzletszabályzat mellékletét képező nyomtatványhoz (19. melléklet) kell csatolni a változást igazoló okiratok másolatát ~~(így különösen adásvételi szerződés, bérleti szerződés, lakcímkártya, halotti anyakönyvi kivonat, cégkivonat stb.)~~.

A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót terheli.

A felhasználó személyében történő változás esetén a víziközmű-szolgáltató a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül helyszíni ellenőrzést tart és jegyzőkönyvben rögzíti a fogyasztásmérő berendezés állását és a mérőberendezés, illetve a leszerelést megakadályozó zár vagy plomba szemrevételezéssel megállapított állapotát, és minden lényeges tény, adatot és nyilatkozatot. A jegyzőkönyvnek a felhasználó által aláírt egy példányát a felhasználó részére átadja, másik példányát megőrzi, és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatja.

A bejelentés napjától az új felhasználót terheli a közszolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítése, ha a felhasználási helyen az előzetes írásbeli felszólítás ellenére a helyszíni ellenőrzést az új felhasználó vagy képviselője akadályozza.

Ha a víziközmű-szolgáltató ellenőrzési feladatának bejelentésétől számított 30 napon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat felhasználói szerződésszegésre és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt a felhasználóval szemben.

A helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása a Szolgáltatót terheli.

A nyomtatvány hiányos kitöltése esetén a Szolgáltató hiánypótlásra szólítja fel a Felhasználót – kivéve, ha a beadott dokumentumok alapján a hiányzó adatok megállapíthatók. A nyomtatvány kitöltését birtokbaadási jegyzőkönyv helyettesítheti, vagy nem lakossági felhasználó esetén történő jogutódlásnál a jogutód cégkivonata, valamint a kapcsolattartó személyének és elérhetőségének bejelentése.

A Felhasználó változás bejelentése 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 felhasználási hely tekintetében szolgáltatásait már igénybe veszi.

Amennyiben az adatok hiánypótlása nem történik meg, akkor a Szolgáltató az általa ismert tulajdonossal és/vagy a nyilvántartásban szereplő Felhasználóval szemben érvényesíti a szolgáltatás során felmerült költségeket.

1.2.8.1 Eljárás a Felhasználó személyének megváltozása – tartozás – esetén

Amikor az előző Felhasználó tartozását kiegyenlíti, a Felhasználó változás átvezethető. A feleket a tartozás meglétéről a Szolgáltató tájékoztatja.

Ha az új Felhasználó az előző Felhasználó tartozását átvállalja, a Felhasználó változás átvezethető.

1.2.8.2 Közös képviselő, vagy az intézőbizottság elnöke személyének megváltozása

A közös képviselő változását az új képviselőnek írásban kell bejelentenie, csatolva a többlakásos épület/társasház közgyűlésének erre vonatkozó határozatát.

A szerződéskötés

1.2.9 A szerződés létrejötte

A víziközmű-szolgáltató a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetében a Felhasználóval – felhasználási helyenként – közszolgáltatási szerződést köt. A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a víziközmű-szolgáltató és a lakossági Felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

A közszolgáltatási szerződés egyidejűleg több víziközmű-szolgáltatási ágazatra is kiterjedhet.

1.2.10 A szerződés hatálya

Az írásbeli szerződés a Felhasználó és a Zalavíz Zrt. cégszerű aláírásával és a Szolgáltató részére történő átadásával/megküldésével határozatlan időre jön létre

1.2.11 A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolat

A Szolgáltató és a Felhasználó, illetve elkülönített vízhasználó közötti szerződések teljesítésében részt vevő harmadik felek, és az általuk végzett tevékenységek a 16. számú mellékletben találhatóak.

Víziközmű-szolgáltatás díjának elszámolása

1.2.12 Díjmegállapítás

A víziközmű-szolgáltatásért a Felhasználónak a Vksztv. és a felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendeletben foglaltaknak megfelelően meghatározott díjat kell fizetnie az egyes törvényeknek a rezsicsökkentés végrehajtásához szükséges módosításáról szóló 2013. évi CLXVII. törvény figyelembevételével. A

víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról értelmében a víziközmű-szolgáltatás díját alapidíjból és fogyasztással arányos díjból álló kéttényezős díjként kell megállapítani.

Az alapidíj összegének meghatározása a fogyasztásmérő berendezések átfolyási átmérője szerint differenciált.

Amennyiben a közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás igénybevételét szennyvízmennyiség mérő rögzíti, a szennyvíz alapidíj e mérő névleges kapacitásához kötött. A szennyvízmérő nélküli szennyvízalapidíj viszonyítási alapja a vízmérő átfolyási átmérője.

A fogyasztással arányos díjak tekintetében a lakossági felhasználókra nézve – a víziközmű-szolgáltatást megalapozó, elsődlegesen lakossági felhasználói ellátást szolgáltató társadalmi érdekre tekintettel – a nem lakossági felhasználókhöz képest alacsonyabb díjakat eredményező díjrendszer is meghatározható.

A nem lakossági Felhasználók esetében a közműves ivóvízellátás vagy a közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás díja tekintetében kizárólag a fogyasztási mennyiségek alapján lehet különbséget tenni.

A tényleges felhasználási adatok ismeretében, lakossági díjon kell elszámolni:

- a táv hő-szolgáltatónak lakossági használati meleg víz előállítására céljából szolgáltatott ivóvizet és az ehhez kapcsolódó szennyvízelvezetés és –tisztítási szolgáltatást,
- lakásbérlet tényleges víziközmű-szolgáltatás igénybevételét a bérlakás üzemeltetését végző gazdálkodó szervezettel szemben.

A közműves ivóvízellátás, valamint a közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás díja – hatósági díj -, mivel nagyságát a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembe vételével a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter rendeletben állapítja meg. A hatósági díj rendeletben történő megállapításakor rendelkezni kell a díj hatályba lépésének időpontjáról is, mivel a rendelkezésnek visszamenőleges hatálya nem lehet.

A díjfizetés alapja a hiteles fogyasztásmérőn mért és a víziközmű-szolgáltató által rögzített mérési eredmény, annak hiányában a Vhr.-ben, illetve az üzletszabályzatban foglaltak szerint megállapított mennyiség.

A víziközmű-szolgáltatás alapidíját az a Felhasználó köteles megfizetni, aki a tárgyhoz első napján az adott felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatóval közszolgáltatási jogviszonyban állt.

Új felhasználási hely kialakítása esetén a Felhasználó a teljes tárgyhavi alapidíjat köteles megfizetni.

1.2.13 Elszámolás

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

A Zalavíz Zrt. a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként, időszakonként számlát bocsát ki.

A víziközmű-szolgáltató köteles a számla Felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a Felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésére álljon.

1.2.14 Számlázás

A Víziközmű-szolgáltató a bekötési vízmérő és a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellék-vízmérőkön mért fogyasztásról nyilvántartást vezet és a fogyasztásról a leolvasást követően tájékoztatást nyújt.

A víziközmű-szolgáltató az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérőkön mért fogyasztásról nyilvántartást vezet. A Vksztv. 52.§ (1) bekezdése szerinti elszámolásnál a víziközmű-szolgáltató a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők aktuális és az ezt megelőző állásáról, valamint a mérési különbözetről a Vhr. 61. § (2) bekezdésben foglalt leolvasást követően kiállított számla mellékletében tájékoztatja a bekötési vízmérő Felhasználóját.

1.2.14.1 Számlaadási kötelezettség

A víziközmű-szolgáltató a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként a leolvasott fogyasztási adatok szerint legalább évente egy alkalommal elszámoló számlát bocsát ki.

A víziközmű-szolgáltató az évi egy elszámoló számla mellett évi legalább 3, de legfeljebb 11 részszámlát bocsát ki.

Ha a szolgáltatás igénybevétele nem folyamatos, a felek a Vhr. 65.§ (2) bekezdésben foglaltaktól eltérő számú részszámla kibocsátásában vagy részszámla alkalmazásának mellőzésében is megállapodhatnak.

Ha az árváltozás, a víziközmű-szolgáltató személyében bekövetkező változás, a közérdekű üzemeltető kijelölése, illetve az ideiglenes szolgáltatás kezdő időpontjában a fogyasztásmérő leolvasására nem kerül sor, a szolgáltatásért fizetendő díjat a víziközmű-szolgáltató kezdeményezésére történt Felhasználói adatközlés, ennek hiányában a felhasználás időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni.

1.2.14.2 Számla típusok

1.2.14.2.1 Elszámoló számla

A Szolgáltató nyilvántartásában szereplő vízmérővel rendelkező Felhasználó részére a leolvasott vagy a Felhasználó által közölt mérőállás szerint készített számla, amely tartalmazza az adott elszámolási időszakban keletkezett átalány számlák levonását is.

A víziközmű-szolgáltató a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként a leolvasott fogyasztási adatok szerint legalább évente egy alkalommal elszámoló számlát bocsát ki.

A víziközmű-szolgáltató a Felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát bocsát ki.

A víziközmű-szolgáltató a felhasználó indokolt kérésére, az általa megjelölt határnapra a Vhr. 65. § (1) bekezdésben meghatározottakon túl elszámoló számlát, valamint a közszolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki.

1.2.14.2.2 Végszámla

A víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, és a Felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan elszámol.

1.2.14.2.3 *Részszámla*

Az éves leolvasás alá eső Felhasználóknál az elszámolások közötti hónapokra készülő számla, melynek alapja az előző év fogyasztásának átlaga, csökkentve a csőtörésekből adódó többletfogyasztás mennyiségével.

A víziközmű-szolgáltató az évi egy elszámoló számla mellett évi legalább 3, de legfeljebb 11 részszámlát bocsát ki.

Ha az elszámolás időszaka a két hónapot meghaladja, a Szolgáltató jogosult részszámlát kibocsátani.

A részszámlában elszámolt fogyasztás alapja – ha a felek ettől eltérően nem állapodnak meg – az előző elszámolt 12 hónap átlagfogyasztásából a részszámlában elszámolt időszak terjedelmére számított mennyiség, ennek hiányában a Vhr. 8. melléklet szerint megállapított átalány mennyiség.

A részszámla megállapítása új Felhasználó vagy új felhasználási hely esetében a Felhasználóval egyeztetett átlagmennyiség vagy műszaki számítás alapján történik.

1.2.14.2.4 *Helyesbítő számla*

A megelőző időszakokra vonatkozó módosító számla.

1.2.14.2.5 *Nem víziközmű-szolgáltatásra vonatkozó számlázás.*

Az egyéb szolgáltatásokra vonatkozóan a Zalavíz Zrt. egyedi számlát állít ki, melynek fizetési határideje eltérő megállapodás hiányában 15 nap.

1.2.14.3 *Számla fizetési határideje*

A számla fizetési határideje a számla kiállításának dátumától számított 15-20 nap.

A számlát a felhasználó a víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.

1.2.14.4 *Számlák kézbesítése*

A víziközmű-szolgáltató köteles a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésére álljon. A felhasználó és a víziközmű-szolgáltató megállapodása alapján a számla elektronikus úton is kiállítható és eljuttatható a címzettnek.

1.2.14.5 *Elszámolási időszakok*

A Zalavíz Zrt. a havi 100 m³-nél kevesebbet fogyasztó felhasználóival évente egy alkalommal, míg a havi 100 m³-nél többet fogyasztókkal havonta számol el.

Az általános elszámolási renden kívül Felhasználóink a Vhr. 61. §-ából következően negyedévente is kérhetik az elszámolást.

1.2.14.6 Túlfizetések kezelése

Ha a Vhr. 65.§ (1) bekezdésében meghatározott elszámolást követően a felhasználó számára visszatérítés jár (ideértve Felhasználót megillető késedelmi kamatot is), az összeget a víziközmű-szolgáltató a felhasználó technikai számláján jóváírja és a jóváírt összeggel a soron következő számla összegét vagy ha a visszatérítendő összeg az első soron következő számlánál magasabb, a többi soron következő számla szerint fizetendő összeget csökkenti. Ha a megtérítendő összeg az 5.000 forintot meghaladja, a felhasználó kérésére a visszatérítendő összeget a víziközmű- szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 napon belül **postai címre utalással készpénz-kifizetéssel** vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalással teljesíti.

A visszatérítésre meghatározott határidő elmulasztása esetén a felhasználó a visszatérítési határidő lejártát követő naptól számítottan késedelmi kamatra jogosult, amelyet a víziközmű-szolgáltató a felhasználó technikai folyószámláján jóváír.

1.2.15 A vízfogyasztás mérése

- A felhasználási helyen szolgáltatott vízmennyiséget hiteles és a víziközmű-szolgáltató vagy megbízott vállalkozója által plombált vagy leszerelést megakadályozó zárral ellátott fogyasztás ivóvízmérő berendezéssel kell mérni.
- Egy felhasználási helyen belül a nem lakossági Felhasználók vízhasználatát külön bekötési ivóvízmérővel vagy mellékvízmérővel kell mérni.
- A Felhasználó kérelmére a locsolási vízhasználat mérését biztosítani kell. A locsolási vízmérő telepítéséhez szükséges Szolgáltatói hozzájárulás feltételeit, az elszámolás szabályait jelen üzletszabályzat tartalmazza.
- Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözeteiből megállapított fogyasztási különbözet esetén a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó köteles a fogyasztási különbözetet a víziközmű-szolgáltatónak megfizetni.
- A víziközmű-szolgáltató a házikert öntözéséhez szükséges locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül mennyiségi korrekció útján is biztosítja, ha azt a felhasználó – az ellenőrzés lehetőségének előzetes értesítés mellőzésével történő felajánlásával – kéri.

A fenti felsorolás nem vonatkozik arra az esetre, ahol a bekötési vízmérő mellett az elkülönített vízhasználatok kizárólag hitelesített vízmérőkkel rendelkeznek.

A saját célú vízkivételi műre felszerelt fogyasztásmérő hitelesítéséről a Felhasználónak kell gondoskodnia.

1.2.16 Elszámolás eltérő esetei

1.2.16.1 Elszámolás mérőeszköz hiányában

Bekötési vízmérővel nem rendelkező felhasználási helyen az átalánydíjas elszámolásra irányadó ivóvíz mennyiséget a Vhr. 8. melléklet tartalmazza. A víziközmű-szolgáltató indokolni köteles, ha az ott meghatározott mennyiségeknél többet tekint az elszámolás alapjának. Lakossági felhasználó kizárólagos használatában álló nyaralók, üdülők, esetében a Vhr. 8. mellékletben található táblázat 1-2. sorában megállapított átalánymennyiségek alapján évente legalább 5 hónap időtartamra (május-szeptember hónapokra) kell a víziközmű-szolgáltatás díját felszámítani.

1.2.16.2 Elszámolás meghibásodás, hibás mérés esetén

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

A hibás mérés időtartama:

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

A hibás méréssel érintett időszakban a számlázás alapjául szolgáló ivóvíz és szennyvíz mennyiségét az utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztása és a hibás mérés időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni.

A hibás méréssel érintett időszakban a számlázás alapjául szolgáló egy napra eső ivóvíz és szennyvíz mennyiség legfeljebb a Vhr. 8. melléklet szerint meghatározott átalány-mennyiség, ha azt a Vhr. 67. § (3) bekezdésben meghatározott módon nem lehet megállapítani.

Házi, illetve csatlakozó ivóvíz- és szennyvízhálózat meghibásodása esetén, amennyiben a hibára utaló jelet

- a víziközmű-szolgáltató a fogyasztásmérő leolvasásakor, cseréje vagy a felhasználási helyen tartott ellenőrzés során észlelte, lehetőleg a helyszínen vagy ha a helyszíni tájékoztatás akadályba ütközik, haladéktalanul, írásban igazolható módon vagy rögzített telefonbeszélgetés útján köteles a Felhasználót tájékoztatni a tapasztaltakról és a Felhasználó feladatairól,
- a Felhasználó észlelte, köteles a víziközmű-szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni a hibát, illetve a hiba kijavításáról azonnal gondoskodni.

A víziközmű-szolgáltató a Felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül köteles a helyszíni ellenőrzést kezdeményezni. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét az időpont egyeztetés lehetőségére azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít, valamint a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére. A helyszíni ellenőrzés lefolytatásában a felhasználó köteles együttműködni, ellenkező esetben a Vhr. 67/A.§. (5) bekezdésben foglaltak nem alkalmazhatóak.

A Felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítást számlával igazolni.

A helyszíni ellenőrzés során rögzíteni kell, hogy a meghibásodás következtében elfolyt ivóvíz a szennyvíz törzshálózatba jutott-e vagy a környezetben elszivárgott.

Ha a helyszíni ellenőrzés megállapítja a házi ivóvízhálózatból a környezetbe történő elszivárgás tényét, a meghibásodási időszakban elvezetett szennyvíz mennyiségét közműves szennyvízmennyiség mérő alkalmazása hiányában a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes ivóvízfogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni, ahol a meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot kell tekinteni. A meghibásodás idejére számított szennyvíz mennyisége nem lehet több, mint a fogyasztásmérő által mért ivóvíz mennyisége.

A házi ivóvízhálózat, illetve csatlakozó ivóvízhálózat meghibásodási időszakban felhasznált ivóvíz mennyiségét a Vksztv. 52. § (1) és (2a) bekezdésében szabályozottak szerint kell elszámolni.

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

1.2.16.3 Elszámolás a Felhasználó hibájából eredő leolvasás elmaradása esetén

Amennyiben a Felhasználó elmulasztja a mérőállást bediktálni, az elszámolás a Vhr. 61.§. (5a) bekezdésnek megfelelően a legutolsó sikeres leolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve történik.

1.2.16.4 Elszámolás szerződés megszűnése esetén

A víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, és a Felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan elszámol.

Díjbeszedés/Számla kiegyenlítés módjai

1.2.17 Pénztári befizetés

Ha Felhasználó a számlát a Szolgáltató pénztárában kívánja kiegyenlíteni, akkor a pénztáros a készpénz átvételét köteles átvételi elismervény kiállításával igazolni.

A Felhasználó csak a Szolgáltató által már számlázott szolgáltatások díjait rendezheti a pénztárban: készpénzben vagy bankkártyával.

1.2.18 Készpénzátutalási-megbízás (csekk)

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

1.2.19 Csoportos beszedési megbízás

A Felhasználó választhatja fizetési módként a folyószámláról történő csoportos beszedési megbízást. Ez esetben a számlavezető pénzügyintézeténél vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban megbízást kell erre adnia.

Folyószámláról fizetőnek tekinthető a Felhasználó a pénzügyintézet értesítését követően. Ha a számlázás megkezdéséig a pénzügyintézet nem, vagy nem a pénzforgalomról szóló előírásoknak megfelelően értesíti a Szolgáltatót a megbízási szerződés megkötéséről vagy módosításáról, akkor a Szolgáltató a Felhasználót Készpénzátutalási-megbízással fizetőnek tekinti.

Ha a számlázás megkezdéséig a Felhasználó vagy a pénzügyintézet nem értesíti a Szolgáltatót a megbízási szerződés megszűnéséről vagy felfüggesztéséről, illetve arról, hogy a megbízás fedezethiány, vagy egyéb ok miatt nem teljesíthető, akkor a Felhasználónak a kézbesített számla alapján kell gondoskodnia a hátridőre történő kiegyenlítésről.

A pénzügyintézetnek adott megbízás módosítása – új felhatalmazás – nélkül és az erről szóló pénzügyintézeti értesítés megküldéséig Szolgáltatónak nincs jogosultsága másik vagy új felhasználási hely esedékes számláit benyújtani beszedésre a pénzügyintézethez.

Amennyiben a beszedés fedezethiány miatt hiúsul meg, a Szolgáltató még egy két alkalommal megkísérelti kísérel meg a Felhasználó folyószámlájáról a szolgáltatás ellenértékének beszedését. A nem teljesített megbízások esetén a Felhasználó köteles egyéb módon a befizetésről gondoskodni.

1.2.20 Átutalás

A fizető számlatulajdonos kezdeményezésére kezdeményezett átutalási megbízás. A Szolgáltatónál történő beazonosítás megkönnyítése érdekében a számla sorszám vagy a partnerkód (vevő (fizető) azonosító) feltüntetése feltétlenül szükséges.

1.2.21 Jóváírások rendje a befizetéseknél

A Felhasználó részéről teljesített befizetés esetén a befizetés összegéből elsősorban a járulékos költségek (bírószámi, korlátozási, ellenőrzési és egyéb költségek stb.), a késedelmi kamatok, majd ezt követően a tőketartozás (víz- és/vagy csatornadíj) kerül jóváírásra a teljesített befizetés mértékéig, a Ptk. vonatkozó rendelkezésével összhangban.

Kinnlevőség kezelése eljárás fizetési késedelem esetén

Ha a Felhasználó a szolgáltatási díjat nem fizeti meg, a mulasztásnak a Vksztv. 58. §-ában meghatározott következményeire a víziközmű-szolgáltató a Felhasználó figyelmét írásban felhívja. A fizetésre történő második felszólítás Felhasználó részére történő kézbesítése és a Vksztv. 58. §-ában meghatározott intézkedés alkalmazása között legalább 15 napnak el kell telnie.

Ha a víziközmű-szolgáltatónak a felhasználási helyre vonatkozóan korábbi közszolgáltatási szerződés alapján rendezetlen követelése áll fenn, akkor az adott felhasználás hely tekintetében a Vksztv. 58. § (1) bekezdés szerint járhat el.

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

- kézbesítés mellett vagy helyett más egyéb igazolt módon juttassa el a Szolgáltató az adóshoz.
- A víziközmű-szolgáltató – a létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett a víziközmű-szolgáltatás korlátozása, illetve felfüggesztése körében az alábbi intézkedések megtételére jogosult:
 - a) a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben korlátozhatja,
 - b) az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el,
 - c) lakossági felhasználó esetében a közszolgáltatási ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja,
 - d) előre fizetős mérőt helyezhet el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval megállapodott, vagy
 - e) nem lakossági felhasználó esetében az ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

A fenti intézkedések nem alkalmazhatók egészségügyi és gyermekintézmények esetében, továbbá lakossági felhasználó részére végzett közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében.

A víziközmű-szolgáltató a fenti intézkedésekre az alábbi feltételek együttes fennállása esetében jogosult:

- a) a lakossági felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett, vagy a Vksztv. 52. § (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó hitelesítéssel nem rendelkező mellékvízmérőt működtet, valamint ha az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott módon nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását,

- b) a víziközmű-szolgáltató a felhasználót a fenti, a Vksztv. 58. § (1) bekezdésében meghatározott következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére a legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólításban a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét felhívta az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendelet alapján őt megillető kedvezményekre, valamint
- c) a felhasználási hely fekvése szerint illetékes népegészségügyi szakigazgatási szervet értesítette.

Ha a felhasználó a szolgáltatási díjat nem fizeti meg, a víziközmű-szolgáltató – a Vksztv. 58. §-ban meghatározott következményekre való figyelemfelhívás mellett – legalább kétszer írásban felszólítja a felhasználót fizetési kötelezettsége teljesítésére. A felszólításnak tartalmaznia kell a felhasználó azonosító számát, a felhasználó nevét, a felhasználó címét, a felhasználási hely címét, az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő gyári számát, a szerződésszámot, a bizonylatszámot, az esedékességet, lejárt idejű tartozás összegét, valamint annak eredeti fizetési határidejét. A fizetésre történő második felszólítás felhasználó részére történő kézbesítése és a Vksztv. 58. §-ban meghatározott intézkedés alkalmazása között legalább 15 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.

A jogszabályban foglaltaknak megfelelően a Szolgáltató az illetékes népegészségügyi szervet a második felszólítással egyidejűleg, legalább 8 nappal az intézkedés bevezetését megelőzően értesíti. A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízmenyiség és elérhetőség feltételeit az 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelete, valamint a Vksztv. 58. § (10) bekezdése határozza meg.

Nem lakossági Felhasználó esetén a víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatói ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, 45 napnál hosszabb díjtartozás esetén további harminc napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

Ha az adós fizetési kötelezettségének a fizetési határidőben részben vagy egészben nem tesz eleget, akkor a Szolgáltató a tartozás behajtása érdekében közvetlenül vagy jogi képviselőjén keresztül – kétszeri eredménytelen felszólítást követően – peres, nem peres és egyéb eljárást kezdeményezhet.

Amennyiben a Szolgáltató ügyfélkörébe tartozó partnerről tesznek közzé csőd-, felszámolási-, vagy végelszámolási hirdetményt, úgy a Szolgáltató jogosult hitelezői igényét érvényesíteni.

Összhangban a vonatkozó jogszabályokkal, lehetőség van arra, hogy a felszólításokat az igazolt postai kézbesítés mellett vagy helyett más egyéb igazolt módon juttassa el a Szolgáltató az adóshoz, így különösen a felhasználó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus módon.

A lakossági felhasználó első felszólítása – a felhasználó elektronikus úton történő kapcsolattartásra is kiterjedő előzetes és kifejezett hozzájárulása esetén – elektronikusan, postai vagy a lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más egyéb módon, a felfüggesztés vagy a korlátozás lehetőségére vonatkozó második felszólítása tértivevényes levélben történik. Az illetékes népegészségügyi szervet a második felszólítással egyidejűleg, legalább 8 nappal az intézkedés bevezetését megelőzően kell értesíteni.

A víziközmű-szolgáltató a felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítésének igazolását követően a víziközmű-szolgáltatást 3 naptári napon belül teljeskörűen visszaállítja.

A víziközmű-szolgáltató a Vksztv. 58. §-ban foglalt tevékenységei körében felmerülő költségeit – az ugyan ezen paragrafus (6) bekezdésben foglaltak kivételével - azzal a felhasználóval szemben jogosult érvényesíteni, akivel szemben fennálló közszolgáltatási szerződése körében azok felmerültek.

1.2.22 Részletfizetés

Amennyiben a Felhasználó a díjfizetési kötelezettségének a számlán feltüntetett fizetési határidőig nem tesz eleget, úgy ebben az esetben a felek részletfizetési megállapodást köthetnek.

Részletfizetési megállapodás ugyanakkor nemcsak díjtarozások, hanem más jogcímű felhasználói fizetési kötelezettség esetében is köthető.

A részletfizetési megállapodás megkötése előtt a Felhasználó köteles a tartozását teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt tartozáselismerő nyilatkozat aláírásával elismerni.

A részletfizetési megállapodás megkötését a Felhasználó írásos kérelme alapján a Szolgáltató mérlegeli, majd annak elutasításáról, vagy elfogadásáról, illetve az esetleges elfogadás feltételeiről megfelelő határidőn belül tájékoztatja a Felhasználót.

A részletfizetési megállapodás megkötése esetén a Felhasználó a tartozását a megállapodásban feltüntetett határidők és részösszegek szerint köteles törleszteni, késedelmi kamat felszámítása mellett és egyben kötelezettséget vállal a részletfizetés mellett az esedékes számlák határidőre történő kiegyenlítésére is. A szociálisan rászoruló védendő felhasználó esetében a **Védendő felhasználókra vonatkozó szabályok** című fejezetben foglaltak szerint kell eljárni.

A megállapodás megszegése esetén bármelyik fizetési határidő eredménytelen elteltét - ideértve az esedékes számlákban rögzített határidőket is - követően a Szolgáltató a részletfizetési kedvezményt egyoldalú nyilatkozattal visszavonhatja.

Ekkor a felhasználó tartozása egy összegben – ideértve a járulékokat is – és azonnal esedékessé válik.

A Szolgáltató jogosult azonnal intézkedni a követelés jogi úton történő érvényesítése érdekében, illetve követelését a Felhasználó értesítése után a Kintlévőség kezelése c. fejezetben részletezett vízszolgáltatás korlátozásának vagy felfüggesztésének alkalmazásával érvényesítheti.

Indokolt esetben Felhasználó kérheti tartozásának kifizetésére fizetési haladék biztosítását. A fizetési haladéokra egyebekben a részletfizetésre vonatkozó rendelkezések megfelelően irányadóak.

1.2.22.1 Részletfizetéssel kapcsolatos eljárás

~~A szolgáltató csak olyan felhasználóval köthet részletfizetési megállapodást, akinek érvényes írásbeli közszolgáltatási szerződése van Zalavíz Zrt.-vel. Amennyiben a Felhasználó nem rendelkezik ilyennel, úgy a Zalavíz Zrt. kezdeményezi az írásba foglalt szerződés megkötését.~~

A Zalavíz Zrt. egyedileg mérlegeli azt, hogy köt, vagy nem köt részletfizetési megállapodást, és ha igen, úgy milyen feltételekkel az adott Felhasználóval. Külön szabályok vonatkoznak a szociálisan rászoruló felhasználókra, akiket védendő felhasználóként nyilvántartásba vett a szolgáltató, ezt a Védendő felhasználókra vonatkozó szabályok című fejezet tartalmazza.

Különösen az alább felsorolt esetekben adhat a ZALAVÍZ ZRT. a Felhasználó részére maximum 6 hónapos részletfizetést:

- amennyiben a részletfizetés kérése a számla fizetési határidejét követő 15 napon belül megtörtént
- az elszámoló összege magas, és a Felhasználónak egyéb fennálló tartozása nincs, ezzel egyidejűleg átalányemelést kezdeményez
- a bizonyított belső csőtörés esetén

Minden, az előzőekben felsoroltaktól eltérő esetben a 30.000,- Ft-nál magasabb összegű tartozásra részletfizetés adható, a helyi önkormányzat által hivatalosan szociális helyzettől függően az adós írásbeli kérelme alapján, amennyiben a Felhasználó a hátralék minimum 30%-át befizette. Amennyiben nem rendelkezik szociális rászorultsági igazolással, a tartozás min 50%-át be kell fizetnie.

A havi részlet összege minimum 5.000,- Ft legyen.

A Zalavíz Zrt. a részletfizetési megállapodás megkötésének előfeltételéül szabhatja azt, hogy a megállapodásokat a felek közjegyzői okiratba foglalják.

Erre ugyanakkor lakosságnál csak minimum 250.000,- HUF feletti tartozás esetén, nem lakosságnál 500.000,- HUF esetén kerülhet sor, a közjegyző díját, illetve esetleges további költségeit az adós köteles viselni.

1.2.22.2 Részletfizetés megtagadása

Szolgáltató az alábbi esetekben a részletfizetési igényt megtagadhatja:

- Amennyiben a Felhasználó a korábbi részletfizetési megállapodást nem tartotta be, részletfizetés nem adható 1 éven át.
- Folyamatban lévő részletfizetés esetén újabb részletfizetési megállapodás nem köthető
- Amennyiben a Felhasználó magas elszámoló számla esetén az átalányemelést indokolatlanul megtagadja
- 5.000,- Ft alatti tartozás esetén

1.2.22.3 Késedelmi kamat

A Szolgáltató a késedelmes számlateljesítésekkel összhangban a PTK szabályozásának megfelelően késedelmi kamat felszámítására jogosult, - melynek összegéről a Felhasználót kamatterhelő levélben értesíti - a késedelmes napok számával, és a késedelmes számlatételekkel együtt.

Szolgáltató a késedelmi kamatot szociális rászorultság esetén elengedi, egyértelműen bizonyított fizetési hajlandóság esetén részben vagy egészben elengedheti.

1.2.23 A költségek megfizetésére vonatkozó szabályok

A hátralékkezelési intézkedések költségei a Felhasználót terhelik.

A víziközmű-szolgáltató a Felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítésének igazolását követően a víziközmű-szolgáltatást 3 naptári napon belül teljes körűen visszaállítja.

1.2.24 Egyéb költségek

A Szolgáltató jogosult minden, az adóssal szembeni követelésének érvényesítésével kapcsolatban nála felmerült költségnek, illetéknek és kárának adóssal szemben történő érvényesítésére.

Számlakifogás

- a) Ha a felhasználó a számla tartalmát vitatja, a víziközmű-szolgáltatónál kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére akkor van halasztó hatálya, ha azt a felhasználó a fizetési

- határidő lejártát megelőzően közölte és a számlán feltüntetett mennyiség alapján számított havi fogyasztás az előző 12 hónap havi átlagfogyasztásának 150 százalékát meghaladja
- b) A víziközmű-szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni, és a kifogás közlésétől számított 15 napon belül álláspontjáról a Felhasználót írásban értesíteni.
 - c) Ha a víziközmű-szolgáltató a kifogást elutasítja a felhasználó a halasztó hatályú fizetési kötelezettségének legkésőbb az elutasítás kézhezvételétől számított 8. napon tesz eleget.
 - d) Ha a Felhasználót a kifogás alapján visszatérítés illeti meg, a víziközmű-szolgáltató a Vhr. 65. § (12) bekezdése szerint jár el.
 - e) A Vksztv. 31/B. § (3) bekezdésében meghatározottak végrehajtása során, vagy a víziközmű-szolgáltató érdekkörében felmerült egyéb okból elmaradt számlázás esetén a Felhasználó a szolgáltatási díjat vagy díjkülönbözetet az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel.

Az a) és a b) pontban előírt időkorlátokat meghaladó teljesítés késedelmes fizetésnek minősül. Ha a víziközmű-szolgáltató vagy a Felhasználó fizetési kötelezettségét nem határidőre teljesíti, köteles az üzletszabályzatban meghatározott késedelmi kamatot és a késedelem miatt keletkezett többletköltséget a másik félnek megtéríteni.

Ellenőrzési jogok és kötelezettségek

1.2.25 Szolgáltatás ellenőrzése

A felhasználási helyen, illetve az elkülönített felhasználói helyen (a továbbiakban együtt: ellenőrzött vízhasználó) az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő, a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, továbbá a csatlakozó hálózat ellenőrzéséről jegyzőkönyvet kell készíteni. A jegyzőkönyv egy példányát az ellenőrzött vízhasználó rendelkezésére kell bocsátani.

Az ellenőrzés csak az ellenőrzött vízhasználó vagy a képviselője jelenlétében folytatható le.

A víziközmű-szolgáltató a tervszerű ellenőrzést megelőzően legalább 15 nappal köteles az ellenőrzött vízhasználót az ellenőrzés időpontjáról tértivevény-szolgáltatással feladott levélben vagy egyéb igazolható módon értesíteni. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja az ellenőrzött vízhasználó figyelmét az időpont- egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít -, valamint a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére.

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. A hozzájárulás tényét a vízhasználó vagy képviselője az ellenőrzési jegyzőkönyv megnyitása-kor, erre vonatkozó tartalmú nyilatkozat aláírásával igazolja. A hozzájáruló nyilatkozatban az ellenőrzött lakossági vízhasználó vagy képviselője az ellenőrzés lehetőségét időben és térben korlátozhatja, amelyet az ellenőrzést végző tűrni köteles. A hozzájáruló nyilatkozatban meghatározott időben és térben történő korlátozás a nyilatkozat aláírását követően nem módosítható.

Az ellenőrzést végzőnek az ellenőrzés megkezdésekor egyértelműen közölnie kell az ellenőrzött vízhasználóval vagy a képviselőjével az eljárás célját. Előzetes értesítés nélküli ellenőrzés kezdeményezésekor tájékoztatni kell az ellenőrzött vízhasználót arról, hogy a hozzájárulása nélkül az ellenőrzésre nem kerül sor, továbbá hogy azt időben és térben korlátozhatja.

Az ellenőrzött vízhasználó vagy a képviselője – a Vhr. 68.§ (4) bekezdésben meghatározott hozzájárulás keretei között – köteles együttműködni az ellenőrzést végző személlyel, továbbá köteles a felhasználási helyre, illetve elkülönített felhasználói helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni. Ha az ellenőrzött vízhasználó a helyszínről az ellenőrzés során – figyelmeztetés ellenére – távozik, ennek tényét a jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

A fogyasztásmérő, a plomba vagy a leszerelést megakadályozó zár állapotát és az aktuális mérőállást az ellenőrzés alkalmával felvett jegyzőkönyv rögzíti.

Ha a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzésen vagy a fogyasztásmérő leolvasásakor a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat közegészségügyi vagy műszaki szempontból nem megfelelő állapotát tapasztalja, határidő tűzésével a jegyzőkönyvben felszólítja az ellenőrzött vízhasználót a szükséges teendők elvégzésére, és erről tájékoztatja az illetékes népegészségügyi szervet. Külön kell felhívni az ellenőrzött vízhasználó figyelmét arra, ha a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat állapota vagy anyaga miatt fennáll az ivóvízminőség-romlás veszélye, illetve ha a házi szennyvízhálózat vagy csatlakozó szennyvízhálózat hibája környezetszennyezést okoz vagy okozhat.

Ha a víziközmű-szolgáltató felhívására az ellenőrzött vízhasználó határidőn belül nem tesz eleget, a víziközmű-szolgáltató a közüzemi ivóvízellátást a Vhr. 72. § szerint korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

Az ellenőrzött vízhasználónak vagy a képviselőjének az ellenőrzéssel, annak körülményeivel és eredményével kapcsolatos észrevételeit, az ellenőrzés részéről történő meghíúsításának vagy korlátozásának indokait, továbbá az ellenőrzés lefolytatásával és annak megállapításaival összefüggő víziközmű-szolgáltatói tájékoztatás tudomásul vételét a jegyzőkönyvben fel kell tüntetni.

A Magyar Honvédség és a rendvédelmi szervek kezelésében lévő ingatlanon a víziközmű-működtetéssel kapcsolatos minden tevékenység végzéséhez a létesítmény parancsnoka által adott belépési engedély szükséges. Az engedélykérelmet a tervezett tevékenység megkezdése előtt legalább 14 nappal kell kérni a létesítmény parancsnokától. Az engedély csak honvédelmi vagy nemzetbiztonsági érdekre tekintettel tagadható meg.

Ellenőrzés során, ha rendellenesség kerül feltárára a Felhasználó mulasztásából adódóan, a Szolgáltató az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:

- késedelmi pótlékot számol fel;
- az okozott kárt megtéríti;
- a jogszabályokban, szabványokban és a szerződésben foglalt feltételek kialakításának költségeit megtéríti;
- az elmaradt bevételeit érvényesíti, visszamenőleges követelést támaszt, amelynek időszaka a Felhasználó nyilvántartásba vétele napjáig, vagy az utolsó, és mindent az összes vizsgálati szempontból szabályosnak megállapító ellenőrzésig, de maximálisan 5 évig terjedhet. Az igénybe vett szolgáltatás mennyiségének meghatározása a vonatkozó, a 3. számú mellékletben felsorolt jogszabályok - így különösen az 58/2013. (II.27.) kormányrendelet - alapján történik azon időszakok vonatkozásában, ahol a hiteles, szakszerűen beszerelt, és a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő vízmérő leolvasásán alapuló regisztrált fogyasztási adatok nem állnak rendelkezésre.

Amennyiben a Felhasználó vitatja a követelés jogosságát, úgy azt a Szolgáltató bírósági úton érvényesítheti.

Amennyiben az ellenőrzés a Szolgáltató mulasztását tárja fel, az azzal okozott kárért és abból adódó bevételkiesésért a Felhasználó nem tehető felelőssé.

1.2.26 A közmű térképek és nyilvántartási adatok helyszíni ellenőrzése

A közmű térképek és az egyéb nyilvántartások adatainak a Felhasználói ellenőrzések során történő pontosítása, melynek keretében az engedélyezési tervekhez képest végrehajtott és nem engedélyezett, valamint a szolgáltatások jogszabály- és/vagy szerződés szerinti igénybevitelével ellentétes állapot feltárára kerül sor.

1.2.27 Egyéb bejelentések kivizsgálása

Ellenőrzés keretében a Szolgáltató jogosult az egyéb bejelentések kivizsgálására (a vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, nem olvasható le, megrongálódott, elfagyott, eltűnt, közkútról illetve

tűzcsapról történő felhasználás bejelentése, átalányos felhasználási helyeken felszámított átalány időszakos felülvizsgálata stb.). A Felhasználó vagy képviselője köteles együttműködni az ellenőrzést végző személlyel.

1.2.28 Üzemzavar elhárítás

Szolgáltató az általa üzemeltetett közműhálózatok törzshálózati szakaszán, a termeléstől az ivóvíz szolgáltatási pontokig, illetve szennyvízelvezetési szolgáltatási pontoktól (58/2013. Korm. rend. 1. § 37. pont) a szennyvíztisztító telep kibocsátó műtárgyáig köteles hibaelhárítási tevékenységet végezni az esetleges károk megelőzése érdekében.

Szennyvízcsatorna bekötő vezeték dugulása esetén, a dugulás helyétől függően a Szolgáltató megállapítja a felelőst és a költségviselőt. 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 helyreállítás során kötelezően betartandó minden vonatkozó utasítás és jogszabály, mely a hibahely későbbi rendeltetésszerű használatát biztosítja.

A vízszolgáltatással és szennyvízkezeléssel kapcsolatos hibák gyors megszüntetése érdekében ingyenesen hívható hibabejelentő telefonszámokat és folyamatos műszaki ügyeletet működtet a Szolgáltató, melyek elérhetőségét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

1. Az idegen ingatlanok tulajdon- és használati jogának korlátozása

A szolgáltatás szüneteltetése

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

A felhasználó a víziközmű-szolgáltatóhoz intézett 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 víziközmű-szolgáltatás a Felhasználó kérésére ~~legfeljebb 1 évre szüneteltethető~~, az alábbi feltételek együttes fennállása esetén **szüneteltethető**:

- a Felhasználó írásban kéri a szüneteltetést és nyilatkozik, hogy a felhasználási helyen vízfelhasználásra nem kerül sor,
- 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,
- a szüneteltetés végrehajtásához a műszaki előfeltételek biztosítottak,
- a Felhasználó az üzletszabályzatban előírt feltételeket teljesítette.

A szüneteltetési kérelemhez mellékelni kell a szünetelés foganatosításával együtt járó költségek előzetes megfizetéséről szóló igazolást, és a felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulását, amennyiben az nem azonos a Felhasználóval.

A víziközmű-szolgáltató a szüneteltetés végrehajtásával egy időben elszámoló számlát készít, melyet a Felhasználó köteles a megjelölt fizetési határidőig kiegyenlíteni.

A víziközmű-szolgáltató a szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem számolhat fel.

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

A Felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelmét az üzletszabályzatban meghatározott időszakonként megújítani és a kérelem megújításához kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani.

A szüneteltetés költségei – ide értve a szolgáltatás újraindításának költségeit is - a Felhasználót terhelik.

1.2.29 Szolgáltatás közérdekű szüneteltetése

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

A Felhasználó a közműves ivóvízellátás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles. Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásról, illetve szünetelésről a felhasználókat legalább három nappal az intézkedést megelőzően, a helyben szokásos módon tájékoztatni kell.

Közérdekű korlátozás vagy szünetelés időtartama alatt a keletkezett hiba kivizsgálása és felszámolása végett a víziközmű-szolgáltató a felhasználási helyen rendkívüli ellenőrzést tarthat, amit a lakossági vízhasználó vagy képviselője időben és térben nem korlátozhat.

1.2.30 Szolgáltatás megszüntetése

A Felhasználó/tulajdonos írásbeli megrendelése alapján történik, a megrendelő költségére. A szolgáltatás megszüntetése terv- és engedélyköteles. A tervezés és az engedélyek beszerzésének költségét a Felhasználó köteles viselni. Az ivóvíz és/vagy szennyvíz bekötővezetékét leválasztják a törzshálózatról, és a vízmérő kiszerezésre kerül. Ebben az esetben a szolgáltatás újraindítása csak új bekötés létesítéseként végezhető.

1.2.31 Szolgáltatás korlátozása és visszaállítása

A víziközmű-szolgáltató a létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett a víziközmű-szolgáltatás korlátozása, illetve felfüggesztése körében a Vksztv. 58. § (1) bekezdés szerinti intézkedések megtételére jogosult. Az intézkedések nem alkalmazhatók egészségügyi és gyermekintézmények esetében, továbbá lakossági felhasználó részére végzett közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében.

A víziközmű-szolgáltató az alábbi feltételek együttes fennállása esetében jogosult a fenti intézkedések megtételére:

- a lakossági felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett vagy az 52. § (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó

hitelesítéssel nem rendelkező mellékvízmérőt működtet, valamint ha az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott módon nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását,

- a víziközmű-szolgáltató a felhasználót az (1) bekezdésben meghatározott következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére a (4) bekezdésben foglaltak szerint legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólításban a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét felhívta az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendelet alapján őt megillető kedvezményekre, valamint
- a felhasználási hely fekvése szerint illetékes népegészségügyi szervet a (4) bekezdésben foglaltak szerint értesítette.
- Ha a víziközmű-szolgáltató és a lakossági felhasználó az (1) bekezdés d) pontjában foglaltak alkalmazásában állapodott meg, de az előrefizetős mérő alkalmazásában történt megállapodást követően az előrefizetős mérő a felhasználói díjfizetés hiánya miatt lezár, akkor az (1) bekezdés a)-c) pontjaiban foglaltak alkalmazhatóak.

A lakossági felhasználó (3) bekezdés c) pontja szerinti első felszólítása - a felhasználó elektronikus úton történő kapcsolattartásra is kiterjedő előzetes és kifejezett hozzájárulása esetén - elektronikusan, postai vagy a lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más egyéb módon, a felfüggesztés vagy a korlátozás lehetőségére vonatkozó második felszólításával egyidejűleg, legalább 8 nappal az intézkedés bevezetését megelőzően kell értesíteni.

Lakossági Felhasználóval szemben az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása csak az illetékes népegészségügyi szerv tájékoztatásával kezdeményezhető. Létfenntartási és a közegészségügyi vízigények teljesítését az illetékes népegészségügyi szerv ellenőrizheti és szükség szerint intézkedik a víziközmű-szolgáltatóval szemben.

A víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó eltérő írásos megállapodásának hiányában a lakossági Felhasználóval szemben a közszolgáltatói ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a víziközmű-szolgáltató a lakossági Felhasználót a Vhr. 65.§ (8) bekezdés szerint előre értesítette. Az értesítés és az intézkedési időszak között legalább 15 napnak el kell telnie. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közszolgáltatói ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani. Az értesítésnek tételesen tartalmaznia kell a Vhr. 65. § (8) bekezdés szerinti adatokat.

Lakossági Felhasználóval szemben a víziközmű-szolgáltató által végrehajtott közszolgáltatói ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetén a létfenntartási és közegészségügyi vízigények egyidejű biztosításával közterületi vízkivételi helyről vagy egyéb módon gondoskodni kell.

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 szintkülönbséggel kell a közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást biztosítani.

Az egyeztetett időpontról a lakossági Felhasználónak és a víziközmű-szolgáltatónak írásban kell megállapodnia.

A közegészségügyi ivóvízigénye kielégítése érdekében eljáró lakossági felhasználó az üzemképes lift használatában nem korlátozható.

A létfenntartási és közegészségügyi vízigényeknek eleget tevő ivóvízellátás érdekében a víziközmű-szolgáltató – az ellátásért felelős előzetes értesítése és a települési önkormányzat hozzájárulása esetében – a víziközmű tulajdonosának költségére közkifolyót helyezhet el. A közkifolyó üzemeltetésének költségeit a települési önkormányzat fizeti meg a víziközmű-szolgáltató részére.

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

A víziközmű-szolgáltató a fenti tevékenységei körében felmerülő költségeit – az önkormányzati hozzájárulással számlázott közkifolyó kivételével – azzal a felhasználóval szemben jogosult érvényesíteni, akivel szemben fennálló közszolgáltatási szerződése körében azok felmerültek.

Közszolgáltatási szerződés hiányában közműves ivóvizet a közkifolyókról vagy más vízvételi helyről rendszeresen vételező természetes személyek számára az ivóvízellátást legalább 20 liter/fő/nap mennyiségben, a lakóhelytől számítottan legfeljebb 300 méter, közterületen megteendő távolságon belül szükséges biztosítani.

1.2.32 A közműves ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása alóli mentesség

Az egészségügyi és gyermekintézmények a Vksztv. 58. § (2) bekezdése szerinti kivételnek való megfelelést az alábbi dokumentumokkal igazolják:

- az 1. § 8. pontja szerinti intézmény alapító okirattal vagy működési engedéllyel,
- az 1. § 14. pont a) pont aa) alpontja szerinti intézmény alapító okirattal vagy működési engedéllyel,
- az 1. § 14. pont a) pont ab) alpontja szerinti intézmény alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos közoktatási megállapodással,
- a javítóintézet kivételével az 1. § 14. pont b) pont ba) alpontja szerinti intézmény alapító okirattal vagy működési engedéllyel,
- a javítóintézet kivételével az 1. § 14. pont b) pont bb) alpontja szerinti intézmény alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos ellátási szerződéssel,
- a javítóintézet alapító okirattal.

A víziközmű-szolgáltató a kivétel biztosítására irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 15 napon belül értesíti az intézményt, hogy a hivatkozott feltételeknek

- megfelel, valamint arról, hogy a kivételt részére meghatározott időszakra biztosítja vagy
- nem felel meg, és tájékoztatást ad ennek indokáról is.

Az elutasítás nem akadály a kivétel ismételt kezdeményezésének.

A víziközmű-szolgáltató a felfüggesztés vagy korlátozás időszaka alatti fogyasztásából eredő fizetési kötelezettségéről a felfüggesztés vagy korlátozás időszakát követő 10 napon belül tájékoztatja az érintett egészségügyi, illetve gyermekintézményt.

A fizetési kötelezettséget egyenlő részletekben, minden hónap utolsó napjáig, legkésőbb a felfüggesztés vagy korlátozás időszakot követő december 31-éig kell teljesíteni. A víziközmű-szolgáltató az egészségügyi, valamint gyermekintézménnyel ettől eltérően is megállapodhat, azonban a kivétel biztosítását nem teheti függővé e megállapodás megkötésétől.

Kölcsönös tájékoztatási kötelezettség

1.2.33 Általános szabályok

A Zalavíz Zrt. jelen üzletszabályzat szerinti értesítéseit, illetve jognyilatkozatait írásba foglaltnak és általa aláírtnak kell tekinteni akkor, ha azon közvetlen eljárása esetén a cégszerű képviselőre jogosult személy eredeti, vagy aláírás-bélyegzővel nyomtatott vagy szkennelt aláírása szerepel, megbízottja eljárása esetén a megbízott képviselőre jogosult személy aláírása.

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

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

A Zalavíz Zrt. a Felhasználónak, elkülönített vízhasználónak címzett értesítéseit, jognyilatkozatait az alábbi elérhetőségek alkalmazásával küldi meg a Felhasználónak:

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

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

1.2.34 A Felhasználó, elkülönített vízhasználó általi értesítésekre, jognyilatkozatokra vonatkozó szabályok

A Felhasználó, elkülönített vízhasználó Szolgáltatónak címzett írásbeli értesítéseket és jognyilatkozatokat a jelen üzletszabályzat kifejezett eltérő rendelkezése hiányában az 1. számú mellékletben foglalt ügyfélszolgálati elérhetőségeken keresztül juttathatja el a Zalavíz Zrt.-nek.

1.2.35 Postai kézbesítésre vonatkozó szabályok

Szolgáltató jogszabály eltérő rendelkezése hiányában az alábbi szabályokat alkalmazza:

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

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

Az egyszerű postai küldeményeket (a számlák kivételével) a küldeménnyel megküldött levél keltezésének napját követő 8. napon kézbesítettnek kell tekinteni. A Szolgáltató és megbízottja jogosult arra, hogy a Felhasználó, elkülönített vízhasználó részére kibocsátott számlákat egyszerű postai küldeményként adja postára azzal, hogy ilyen esetben a számlákat a Szolgáltató számítógépes rendszerében rögzített postára adási dátum napját követő 5. munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

Az ajánlott küldeményként postára adott küldeményeket a postára adást követő 5. munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni; ebben az esetben a postára adás napját a Szolgáltató vagy megbízottja az ajánlott küldemények postára adásának nyilvántartására vezetett postakönyvével jogosult igazolni.

A Szolgáltató vagy megbízottja csak azokat a küldeményeket köteles a Felhasználó, illetve elkülönített vízhasználó részére tértivevényes ajánlott küldeményként megküldeni, amelyek vonatkozásában ezt valamely jogszabály kifejezetten előírja.

A közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását megelőző írásbeli jognyilatkozat akkor tekinthető közöltnek, ha azt a címzettnek vagy az átvételre jogosult más személynek tértivevény-szolgáltatással feladott küldeményként vagy egyéb igazolható módon kézbesítik.

Ha a tértivevényes ajánlott küldemény kézbesítése a postai szolgáltatásokról szóló törvény szerint tértivevény-szolgáltatással feladott küldeményként történt, a kézbesített jognyilatkozatot,

- a) ha a címzett vagy az átvételre jogosult más személy a küldemény átvételét megtagadja, a kézbesítés megkísérlésének napján,
- b) ha az „nem kereste” kézbesíthetlenségi ok jelzésével érkezik vissza a feladóhoz, a második eredménytelen kézbesítési kísérletet követő ötödik munkanapon - az ellenkező bizonyításig kézbesítettnek kell tekinteni.

1.2.36 E-mailben, SMS-ben és faxon továbbított küldeményekre vonatkozó szabályok

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

Az e-mailben továbbított értesítés a Felhasználóval vagy elkülönített vízhasználóval közöltnek tekinthető az e-mailben szereplő elküldés időpontjában.

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

1.2.37 A tudomásszerzés vélelmezett napja

A jelen üzletszabályzat kifejezett eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató vagy megbízottja által a Felhasználóval vagy elkülönített vízhasználóval közölt értesítéseket, illetve jognyilatkozatokat a fentiekén túlmenően - az alábbi közzététel módok alkalmazása esetén az alábbiakban meghatározott időpontokban kell a Felhasználó vagy elkülönített vízhasználó által megismertnek tekinteni:

- személyes átadás esetén az átadás Felhasználó vagy elkülönített vízhasználó aláírásával igazolt napján;
- a postatörvény szerinti futárposta vagy gyorsposta integrált postai szolgáltatást végző által történő kézbesítés esetén a postai Szolgáltató által igazolt időpontban;
- honlapon történő közzététel esetén a honlapon történt megjelenés napján;

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

1.2.37.1 Együttműködés a helyreállítás érdekében

A felhasználó köteles együttműködni a szolgáltatóval különös figyelemmel az alábbiakban meghatározott esetekre:

- ha a fogyasztási helyen a csatlakozó vezetékhalózaton csőtörés keletkezik
- ha Szolgáltató felelősségi körbe tartozó (szolgáltatási pontig terjedő) vezetékszakaszon van csőtörés és ez érinti a fogyasztó ingatlanát
- ha Szolgáltató engedélye nélkül víziközmű bekötést létesít
- illegális vételezés esetén
- illetve a Felhasználó kötelességei fejezetben felsoroltakkal

1.2.37.2 Amennyiben Felhasználó nem működik együtt, a Szolgáltató felmerülő többletköltségeit viselni köteles.

Közszolgáltatási szerződés megszűnésének esetei

A közszolgáltatási szerződés a Felhasználó és a Zalavíz Zrt. cégszerű aláírásával és a Szolgáltató részére történő átadásával/megküldésével határozatlan időre jön létre

Adott felhasználási hely tekintetében a közszolgáltatási szerződés megszűnik, ha:

- a) a felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre nézve a víziközmű-szolgáltató új közszolgáltatási szerződést kötött,
- b) a felhasználási hely megszűnt, vagy
- c) a víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási szerződést a Vksztv. 53. § (2) bekezdésében meghatározott okból azonnali hatállyal felmondta
- d) a felek közös megegyezésével,
- e) valamelyik fél általi felmondással.

A közszolgáltatási szerződést a víziközmű-szolgáltató azonnali hatállyal kizárólag akkor mondhatja fel, ha:

- a) annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez,
- b) a felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, víziközmű-szolgáltató a felhasználót az együttműködésre a Vksztv 53 § (3) bekezdésben foglaltak szerint legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre, vagy
- c) a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.

1.2.38 Szerződés felmondása a Felhasználó részéről

1.2.38.1 Rendes felmondás

A közszolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás, valamint közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetén a felhasználó – amennyiben a felhasználási hely megfelel a Vksztv. 55. § (6) bekezdésében foglalt feltételeknek – 30 napos határidővel felmondhatja. Ha a szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos írásbeli hozzájárulását is be kell szereznie. A közszolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más felhasználó által igénybe vett víziközmű-szolgáltatást.

1.2.39 Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

1.2.39.1 Rendes felmondás

A víziközmű-szolgáltató a létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett a víziközmű-szolgáltatás korlátozása, illetve felfüggesztése körében a nem lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtarozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

Amennyiben a szerződés felmondása a szolgáltatás megszüntetését is eredményezi, a megszüntetés, illetve a szolgáltatás újraindításának költségei a Felhasználót terhelik.

1.2.39.2 Azonnali hatályú felmondás

A közszolgáltatási szerződést a víziközmű szolgáltató azonnali hatállyal kizárólag akkor mondhatja fel, ha:

- a) annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez
- b) a felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, a víziközmű-szolgáltató a felhasználót az együttműködésre a Vksztv. 53. § (3) foglaltak szerint legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre, vagy
- c) a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.

1.2.40 Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

Az elszámolás a szerződés megszűnése esetén megegyezik az Elszámolás fejezetben leírtakkal.

1.2.41 Szerződésszegés

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

Lejárt hitelességű vagy lejárt kalibrációval rendelkező fogyasztásmérő esetében a víziközmű-szolgáltató szerződésszegésre (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 Felhasználó szerződésszegését a víziközmű-szolgáltató köteles bizonyítani.

1.2.41.1 Szerződésszegés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató szerződésszegést követ el, amennyiben a közszolgáltatási szerződésben és a vonatkozó jogszabályokban foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget.

A Szolgáltató a közszolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

A víziközmű-szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- nem értesíti az előírt határidőben a Felhasználót az előre tervezett karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,
- a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyben, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg,
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,
- olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére jogszabály vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi,
- a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újra-hitelesítés szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát az 58/2013. (II.27.) Korm. rendeletben előírtaknak megfelelően nem értesítette,
- az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

Szerződésszegés esetén a 15. sz. mellékletben meghatározott mértékű kötbért érvényesíthet az arra jogosult fél.

1.2.41.2 Szerződésszegés a Felhasználó részéről

A Felhasználó szerződésszegést követ el, amennyiben a közszolgáltatási szerződésben és a vonatkozó jogszabályokban foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget.

A Felhasználó a közszolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik. Ezen kívül a felhasználó szerződésszegés esetén – az üzletszabályzatban meghatározott esetekben és mértékben – kötbér megfizetésére köteles.

A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

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

Szabálytalan közműhasználat

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

Amennyiben a szakértői vizsgálat a szabálytalan közműhasználat tényét

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

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

A Zalavíz Zrt. a szolgáltatás nem szabályszerű igénybevételével kapcsolatosan tapasztalt rendellenességek esetén, a helyszínen ellenőrzést tart, melyről jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet a felhasználóval, vagy megbízottjával alá íratja, illetve amennyiben a felhasználó megtagadja az aláírást, azt a tényt is rögzíteni szükséges. A szolgáltató a felvett jegyzőkönyvből a felhasználó részére egy példányt köteles biztosítani.

Felhasználó a hivatkozott jegyzőkönyvre – az annak átvételétől számított 15 napon belül – észrevételeket tehet, mely észrevételekre a szolgáltató – szintén 15 napon belül – köteles indokolt írásos választ adni.

Szabálytalan közműhasználat esetén a szolgáltató a Vhr.-ben meghatározottak szerint jár el.

A víziközmű-szolgáltató indokolt kérelmére a járásbíróság nemperes eljárásban a felhasználót kötelezi a víziközmű-szolgáltató tudomása nélkül végzett bekötés, az elválasztott rendszerű szennyvízhálózat-csapadék és egyéb külső vízterhelésének megszüntetésére, a bekötéssel összefüggő műtárgy, berendezés, felszerelés elbontására, leszerelésére vagy átalakítására, továbbá a házi ivóvízhálózat vagy házi szennyvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat ellenőrzésének, valamint a bekötési vízmérő, a telki vízmérő, a mellékvízmérő vagy a szennyvízmennyiség-mérő leolvasásának tűrésére.

Szabálytalan közműhasználat esetén a víziközmű-szolgáltató az üzletszabályzatában meghatározott mértékű kötbér érvényesítésére jogosult.

Amennyiben a víziközmű-szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást a Felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza, úgy köteles a lakossági Felhasználónak az üzletszabályzatban meghatározott módon és mértékben kötbért fizetni.

Ha a bekötési vízmérő, a telki vízmérő vagy a mellékvízmérő rongálása, jogellenes eltávolítása vagy a Felhasználó egyéb, a vízmérő működését befolyásoló magatartása miatt az elszámolt víz mennyiségét méréssel nem lehet megállapítani, az elszámolt víz mennyiségét a vízmérő térfogatarama alapján számítással kell megállapítani.

A hibás méréssel érintett időszakban a számlázás alapjául szolgáló ivóvíz és szennyvíz mennyiségét az utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztása és a hibás mérés alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni.

A hibás méréssel érintett időszakban a számlázás alapjául szolgáló egy napra eső ivóvíz és szennyvíz-mennyiség – a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó eltérő megállapodása hiányában – legfeljebb a Vhr. 8. melléklet szerint meghatározott átalány-mennyiség, ha azt a fentiekben meghatározott módon nem lehet megállapítani.

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

Ha a fogyasztásmérő rendellenes működése, vagy hibája, sérülése valamelyik fél szerződésszegő magatartásának a következménye, a fogyasztásmérő cseréjének és a pontossági vizsgálat elvégzésének díja, a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményeivel együtt a szerződésszegő felet terheli.

Rendellenességek vizsgálata

1.2.42 A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok

Ha ellenőrzés során az ellenőrzést végző szerződésszegést állapít meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet vagy digitális felvételt köteles készíteni, amennyiben ez lehetséges. Az ellenőrzésről felvett jegyzőkönyvben részletesen le kell írni a megállapításokat, és a jegyzőkönyvet a jelenlévőkkel alá kell írni.

A fogyasztásmérő vagy bármely részének leszerelése esetén, a leszerelést megelőzően a fogyasztásmérőről és annak részeiről, valamint a leszerelést követően azok becsomagolt állapotáról fényképet vagy digitális felvételt kell készíteni.

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

A felhasználó szerződésszegését a víziközmű-szolgáltató köteles bizonyítani.

1.2.43 A szolgáltatás megfelelő egységáron való vételezésének ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult helyszíni ellenőrzés során kivizsgálni, hogy a szolgáltatás vételezés jellege (lakosági vagy egyéb Felhasználó) az alkalmazott egységáraknak megfelelő-e.

Amennyiben az adott felhasználási helyen rendellenesség tapasztalható, úgy jogosult intézkedni egyrészt a számlázás során alkalmazott egységár módosításáról, másrészt az igénybe vett és a számlázott szolgáltatások egységár különbözetéből fakadó eltérés számlázásáról, majd a követelés érvényesítéséről.

1.2.44 A szolgáltatás vételezés mennyiségi mérésének ellenőrzése

E tevékenysége során a Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a Felhasználó víz- és/vagy csatornahasználata legális bekötéseken keresztül történik-e, vagyis nem történt-e a Szolgáltató engedélye nélküli rácsatlakozás a víz- és/vagy szennyvízhálózatra.

Amennyiben az adott felhasználási helyen rendellenesség tapasztalható, a Szolgáltató intézkedik egyrészt a szerződés- és/vagy jogszabály ellenes körülmények közötti szolgáltatás nyújtásának megszüntetéséről, másrészt a szerződés- és/vagy jogszabály szerinti állapot helyreállításáról – melyeknek költségeit a Felhasználó viseli –, harmadrészt az igénybe vett szolgáltatás ellenértékének számlázásáról és érvényesítéséről.

A Szolgáltató az e pontban tárgyalt szabálytalanságok esetén jogi eljárást (polgári, szabálysértési vagy büntetőeljárást) kezdeményezhet a nyilvántartásban szereplő Felhasználóval szemben.

Ha a felhasználási helyen a bekötés a víziközmű-szolgáltató beleegyezése nélkül valósult meg, vagy ha mért fogyasztás csökkenését eredményező szabálytalan beavatkozás ténye állapítható meg és jogi igényt érvényesítünk, úgy kell tekinteni, hogy a jogellenes állapot az igénybejelentést megelőző 5 évvel korábbi időpontban kezdődött.

1.2.45 A szerelési zárok és hitelesítési bélyegzés ellenőrzése

A Szolgáltató e tevékenysége során jogosult ellenőrizni a felhasználási helyen a beszereléskor szabályosan elhelyezett beszerelési zárok és hitelesítési bélyegzés állapotának sértetlenségét. Amennyiben a zár

és/vagy bélyegzés sérült, rongált, megbontották, azaz a szolgáltatás igénybevételének körülményeit befolyásolták, megtörténik a Felhasználói felelősség megállapítása. Ennek során a Szolgáltató intézkedik egyrészt a szerződés- és/vagy jogszabály ellenes körülmények közötti szolgáltatás nyújtásának megszüntetéséről, másrészt a szerződés- és/vagy jogszabály szerinti állapot helyreállításáról, melyeknek költségeit a Felhasználó viseli, harmadrészt az igénybe vett szolgáltatás – a mérőhely hiteles mérésre való alkalmatlanságából fakadó – ellenértékének számlázásáról és érvényesítéséről.

Mellékszolgáltatási szerződés szabályai

Mellékszolgáltatás igénybevételére akkor van mód, ha az elkülönített felhasználói hely teljes vízfelhasználása mellékvízmérővel, illetve mellékvízmérőkkel mért és az elkülönített vízhasználó a díjfizetés megosztására a szolgáltatóval írásban mellékszolgáltatási szerződést köt, melyhez a bekötési vízmérő szerinti felhasználó, valamint az ingatlan tulajdonosa hozzájárulása szükséges.

Az eljárás rendjével, az igénybejelentéshez szükséges dokumentumokkal kapcsolatban tájékoztatást a Zalavíz Zrt. személyesen, illetve telefonon, faxon, levélben, vagy e-mailben ad.

A mellékszolgáltatási szerződés szabályait az 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet 84.§. tartalmazza.

A mellékvízmérő felszereléshez szükséges dokumentumok jegyzékét a 8. melléklet tartalmazza.

1.2.46 Mellékszolgáltatási szerződés feltételei, szabályai

A mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény végrehajtásáról rendelkező 127/1991. (X. 9.) Korm. rendelet értelmében a számlázásba vett, elszámolás alapjául szolgáló mellékvízmérők hitelessége ~~azon mellékvízmérők esetében, melyeknek hitelesítése 2006-ban vagy azt követően történt~~ 8 év.

A szolgáltató, illetve megbízottja az elkülönített felhasználó tulajdonában levő mellékvízmérő(k) lejáratának évében a nem lakossági mellékszolgáltatási szerződésben meghatározott elkülönített vízhasználót tájékoztatja a mérő(k) hitelességének lejáratáról, a hitelesítés lehetőségeiről, folyamatáról.

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

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének együttes előfeltétele:

- az elkülönített vízhasználatra vonatkozó írásbeli igénybejelentés,
- a mellékvízmérőnek és a vízmérési helynek a víziközmű-szolgáltató által jóváhagyott terv szerinti kialakítása és plombával vagy a leszerelést magakadályozó zárral történő ellátása,
- a felhasználási hely vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése, és hatályos közszolgáltatási szerződés megléte,
- a bekötési vízmérő szerinti felhasználó mellékszolgáltatási szerződés megkötéséhez történő hozzájárulása
- a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek és a szerződni kívánó elkülönített vízhasználónak nincs lejárt határidejű számlatartozása a víziközmű-szolgáltató felé és illet a víziközmű-szolgáltató az adott elkülönített felhasználói hely vonatkozásában sem tart nyilván,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó esetén a hozzájárulás megfizetése és a megfizetés víziközmű-szolgáltató felé történő igazolása.

Az új elkülönített vízhasználat létesítése és a meglévő elkülönített felhasználói hely esetén a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek, és a szerződni kívánó elkülönített vízhasználónak lejárt határidejű számlatartozása a szolgáltató felé nem lehet. Amennyiben a számla bemutatását, a díjak beszedését és

nyilvántartását a szolgáltató megbízottja végzi az érintett felhasználó, illetve elkülönített vízhasználó esetében, úgy a nullás igazolást a meghatalmazott adja ki, melyet a szerződéskötéssel egyidejűleg kell becsatolni.

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználóval (az adott ingatlanhoz tartozó bekötési vízmérő után létesített elkülönített felhasználói hely tulajdonosa, vagy az elkülönített felhasználói hely tulajdonosának hozzájárulásával az egyéb jogcímen használója) köti meg a szolgáltató.

A mellékszolgáltatás magában foglalja az elkülönített vízhasználatra szolgáló mellékvízmérők leolvasását, a fogyasztás megállapítását, a számla kibocsátását, bemutatását, valamint az elszámolt fogyasztásnak a főmérő fogyasztásából való levonását.

A szolgáltató jogosult a mellékszolgáltatást megbízott útján teljesíteni. Amennyiben a megbízott személyben változás áll be, úgy a szolgáltató az elkülönített vízhasználót értesíti.

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

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

A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözetet - eltérő megállapodás hiányában - a bekötési vízmérő vízdíjfizetője köteles megfizetni a szolgáltatónak, illetve megbízottjának, a szolgáltatót pedig köteles tájékoztatni a bekötési vízmérő vízdíjfizetője az épületen belüli belső elszámolás módjáról. A víziközmű-szolgáltatási díj elszámolásának alapja a mellékvízmérőkön mért fogyasztás, ha valamennyi elkülönített vízhasználói hely hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik és az ivóvízvételi helyek fogyasztását kizárólag hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel mérik és a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízveszteség vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.

Ha a Vksztv 52. (2a) bekezdése alkalmazásánál a bekötési vízmérő, illetve az elkülönített vízhasználatok összesített fogyasztásának különbözete meghaladja az 5 százalékot, a Zalavíz Zrt. a Vhr. 62. §.(8)-(11) szerint jár el.

A mellékszolgáltatási szerződés megkötése nem zárja ki azt, hogy a továbbiakban az egész ingatlan vízfogyasztásával kapcsolatban nem merülhetne fel az elkülönített vízhasználónál a bekötési vízmérő szerinti felhasználóval szemben egyéb vízfelhasználási (pl. kertlocsolás, közös helyiségek vízfelhasználása, csősérülés stb.) költség, fizetési kötelezettség.

A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy a mellékszolgáltatási szerződés alapját képző mellékvízmérőt üzembe helyezéskor plombával vagy záró bélyeggel lássák el.

A szolgáltató vagy meghatalmazottja által a mellékvízmérők beszerelését követően helyszíni szemlét, szakszerűségi vizsgálattal egybekötött műszaki átvételt tart, amelynek vizsgálati tárgya a mellékvízmérő beépítésének a tervjövahagyásban foglaltaknak és a műszaki irányelveknek való megfelelése, valamint a mellékvízmérő plombával, záró bélyeggel való ellátása. Ennek díja a felhasználót terheli.

Az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és a mellékszolgáltatási szerződés alapjául 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.

A szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat díj ellenében végzi, amely díjak mértéke a szolgáltató honlapján megtalálható:

- a szerződés regisztrálása.
- a mellékvízmérő szakszerűségi vizsgálattal egybekötött műszaki átvétele.

A Vksztv. 52. § (2a) bekezdése szerinti elszámolási módra való áttérést az érintett mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználók kérhetik, amit a víziközmű-szolgáltató a jogszabályi feltételek fennállása esetén teljesít.

A kérelemben:

- egy adott bekötési vízmérőhöz tartozó, mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználók teljes bizonyító erejű magánokiratban közlik a víziközmű-szolgáltatóval a képviselőjükben eljáró személy nevét, ha az nem a bekötési vízmérő szerinti felhasználó,
- az előző pontban meghatározott képviselő a csatlakozó hálózati szakasz megvalósulási állapotáról készített épületgépészeti tervet az üzletszabályzatban meghatározott tartalommal és formában a víziközmű-szolgáltató rendelkezésre bocsátja,
- a meghatározott képviselő közli a víziközmű-szolgáltatóval az arra vonatkozó megállapodásukat, hogy a mellékvízmérők és a bekötési vízmérő egyidejű leolvasására – a víziközmű-szolgáltató gyakorlatával összhangban – rendszeresen mely időpontban kerüljön sor.

Ha a Vksztv. 52. § (2a) bekezdése alkalmazásánál a bekötési vízmérő, illetve az elkülönített vízhasználók összesített fogyasztásának különbözete meghaladja az 5 százalékot, a csatlakozó hálózati szakasz esetleges vízveszteségének és elszámolatlan vízvételének (a továbbiakban együtt: elszámolatlan vízvétel) felülvizsgálata érdekében a víziközmű-szolgáltató a saját költségén, soron kívüli ellenőrzést végez.

A vizsgálatra az elszámolatlan vízvételre utaló leolvasási adat keletkezését követő 30 napon belül kell sort keríteni. Az ellenőrző vizsgálaton a Vhr. 62.§. (6) bekezdés szerinti képviselő vagy a bekötési vízmérő szerinti felhasználó biztosítja a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők, valamint a csatlakozó hálózat egyidejű, részletes műszaki felülvizsgálatának lehetőségét. Az ellenőrző vizsgálaton a Vhr. 68. §-nak az együttműködésre és a jegyzőkönyv tartalmára vonatkozó rendelkezéseit megfelelően alkalmazni kell.

Ha az ellenőrzés során megállapításra kerül, hogy a csatlakozó, illetve házi ivóvízhálózati szakaszon a meghatározott mérési különbözetet meghaladó vízfogyasztást elszámolatlan vízvétel okozta, az elszámolatlan vízvétel megszüntetéséig a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők összesített fogyasztási különbözetének megfizetése, valamint a Vhr. 62.§ (8) bekezdés szerinti soron kívüli ellenőrzés költségei az érintett mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező vízhasználókat – eltérő megállapodás hiányában – egyetemlegesen terhelik.

Ha az ellenőrzés során megállapításra kerül, hogy a Vhr. 62.§ (8) bekezdésben meghatározott mérési különbözetet meghaladó vízfogyasztást nem a csatlakozó, illetve házi ivóvízhálózati szakaszon keletkezett elszámolatlan vízvétel okozta, az ellenőrzés költségeit, valamint a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők összesített fogyasztási különbözete alapján számított díjat a víziközmű-szolgáltató nem háríthatja át a felhasználókra.

A víziközmű-szolgáltató meghatározott mérési különbözetet meghaladó vízfogyasztás számlázását az elszámolatlan vízvétel megszüntetéséig alkalmazhatja. Az elszámolatlan vízvétel megszüntetését a Vhr. 62.§. (6) bekezdés szerinti képviselő bejelenti a víziközmű-szolgáltatónak.

1.2.47 Nem lakossági tulajdonú mellékvízmérő

Az ingatlanon belül a mellékvízmérővel elkülönítetten mért nem lakossági célú vízhasználatra az elkülönített vízhasználó a szolgáltatóval írásban nem lakossági mellékszolgáltatási szerződést köthet.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó, a hozzájárulás megfizetése és a megfizetés szolgáltató felé történő igazolása után köthet szerződést. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulással kapcsolatos ügymenet azonos az 1.1 fejezetben foglaltakkal, az alábbi eltérésekkel:

1.2.48 A mellékszolgáltatási szerződés kötése, újraindítása

1.2.48.1 Mellékszolgáltatási szerződés megkötése

Az ügyintézéshez szükséges nyomtatványok a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában igényelhetők, illetve honlapjáról letölthetők.

A mellékszolgáltatási szerződés kötése a vonatkozó nyomtatvány benyújtásával igényelhető személyesen, e-mailben, faxon vagy postai úton a 1. mellékletben felsorolt elérhetőségeken.

Az igény elbírálásához mellékvízmérős vízhálózati terv jóváhagyása szükséges. Minden szükséges dokumentáció megléte esetén a szolgáltató 10 munkanapon belül elvégzi a tervjóvá hagyást.

Az igénybejelentés során feltárt hiányosságok esetén a szolgáltató az igénybejelentőt hiánypótlásra kéri fel.

Amennyiben a tervek nem felelnek meg a műszaki előírásoknak, a szolgáltató a terv jóváhagyását megtagadja.

Amennyiben a hozzájárulásban foglaltaktól eltérő beépítést vagy más, üzembe helyezést gátló körülményt állapítanak meg, a szolgáltató az üzembe helyezést megtagadhatja mindaddig, amíg a hozzájárulásban foglalt feltételeket az elkülönített felhasználó nem teljesíti, illetve az akadályokat nem szünteti meg.

Amennyiben a mellékszolgáltatási szerződés megkötésének sem műszaki, sem egyéb akadálya nincs, úgy az elkülönített vízhasználó részére a szolgáltató eljuttatja az igénylés során beadott dokumentumok egy példányát.

Ha az elkülönített vízhasználó a meghatározott feltételeknek eleget tesz, a mellékszolgáltatási szerződés megkötését a szolgáltató nem tagadhatja meg.

1.2.48.2 Mellékszolgáltatási szerződés újraindítása

A mellékvízmérő szerinti számlázás újraindítása a vonatkozó nyomtatvány benyújtásával igényelhető személyesen, e-mailben, faxon vagy postai úton a 1. mellékletben felsorolt elérhetőségeken.

Amennyiben a mellékvízmérők száma változik a korábban már jóváhagyott tervhez képest, az igény elbírálásához új mellékvízmérős vízhálózati terv benyújtása és jóváhagyása szükséges.

A mellékvízmérő szerinti számlázás újraindítása esetén új elkülönített vízhasználat létesítése és a meglévő elkülönített felhasználói hely esetén a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek, és a szerződni kívánó elkülönített vízhasználónak lejárt határidejű számlatartozása a szolgáltató felé nem lehet. A nullás igazolást a szolgáltató megbízottja adja ki, melyet a mellékszolgáltatási szerződéskötéssel egyidejűleg kell becsatolni.

Minden szükséges dokumentáció megléte esetén a szolgáltató azonnal, több terv együttes beadása esetén 10 munkanapon belül elvégzi a tervjóvá hagyást.

Amennyiben a szolgáltató meghatalmazottja a tervjóvá hagyástól, valamint a műszaki irányelvektől eltérő beépítést vagy más, üzembe helyezést gátló körülményt állapít, a szolgáltató az üzembe helyezést megtagadhatja mindaddig, amíg a hozzájárulásban foglalt feltételeket az elkülönített vízhasználó nem teljesíti, illetve az akadályokat nem szünteti meg.

Amennyiben a mellékszolgáltatási szerződés megkötésének sem műszaki, sem egyéb akadálya nincs, úgy az elkülönített vízhasználó részére a szolgáltató eljuttatja a mellékszolgáltatási szerződés egy példányát.

1.2.49 Az elkülönített vízhasználó személyében beállt változás, mellékszolgáltatási szerződés átvállalása

A felhasználó személyében bekövetkező változásra vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni azzal, hogy a szerződés alatt a mellékszolgáltatási szerződést, felhasználó alatt az elkülönített vízhasználót kell érteni.

A mellékszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos adatmódosítási kérelmeket a szolgáltató megbízottjához kell eljuttatni a 1. mellékletben részletezett elérhetőségeken.

Az alábbi adatok módosítását az elkülönített vízhasználónak írásban vagy személyesen kell kérvényeznie a szolgáltató megbízottjánál, csatolva a 13. mellékletben felsorolt dokumentumokat vagy azok másolatát:

- felhasználó neve,
- felhasználási cím,
- adószám,

- KSH szám,
- kapcsolattartó neve,
- a felszerelt mérő induló állása, induló dátuma, gyári száma,
- bankszámla szám.

Az alábbi adatok módosítását az elkülönített vízhasználó írásban, személyesen vagy telefonon is bejelentheti:

- levelezési cím,
- kapcsolattartó telefonszáma,
- fizetési mód.

Az átírás az egy felhasználási helyhez tartozó elkülönített vízhasználó-változás átvezetését és – amennyiben szükséges - a végszámla elkészítését jelenti.

Az új elkülönített felhasználóval a szolgáltató új mellékszolgáltatási szerződést köt.

Az elkülönített vízhasználó személyében beálló változás esetén az új elkülönített vízhasználóval kötött mellékszolgáltatási szerződés hatályba lépésével egyidejűleg a korábbi elkülönített vízhasználóval kötött mellékszolgáltatási szerződés hatályát veszti. Jelen bekezdésben foglaltak nem érintik a Vhr. 60. § (1) bekezdésében foglalt egyetemleges felelősségét.

Hátralék, illetve tartozás esetén a szolgáltató az elkülönített vízhasználó személyére vonatkozóan a változást átvezeti, de fenntartja a jogát arra, hogy a korábbi és az új elkülönített vízhasználó megegyezése hiányában az átírásig felhalmozott számlatartozásokat és károkat az elkülönített vízhasználók egyetemleges felelőssége alapján követelje.

A szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos átírási kérelmeket a megbízottja felé továbbítja, és tájékoztatót küld az elkülönített vízhasználónak arról, hogy az átírás ügyintézését továbbiakban a megbízottja végzi.

A változás bejelentését követően a megbízott személyes bejelentés esetén azonnal átadja, egyéb bejelentés esetén 30 napon belül postai úton juttatja el az új mellékszolgáltatási szerződést az új elkülönített vízhasználónak.

1.2.50 A mellékvízmérők adataiban beállt változás

Mellékvízmérők adataiban változás állhat be mellékvízmérő áthelyezés, mellékvízmérő csere, meghibásodás, vagy a mellékvízmérő hitelességének lejáratja miatt, valamint záróelem pótlása esetén.

A mérőkötés megbontása esetén a biztonsági záróelem leszereléséről szolgáltató vagy meghatalmazottja jegyzőkönyvet vesz fel.

A mellékvízmérő(k) ismételt beszerelését követően az elkülönített vízhasználónak meg kell rendelnie a szolgáltatótól, vagy meghatalmazottjától a záróelem pótlását. A pótlás megtörténte után a szolgáltató megbízottja az új záróelem számát a nyilvántartásában átvezeti.

A mellékvízmérő(k) cseréje vagy hitelesítése esetén az elkülönített vízhasználónak és a bekötési vízmérő díjfizetőjének, a szolgáltatónak vagy meghatalmazottjának alábbi adatok együttes dokumentálása szükséges:

- a leszerelt mellékvízmérő(k) leszereléskori mérőállása, gyári száma,
- a levett záróelem megléte, száma, állapota,
- leszerelés dátuma,
- beszerelt mellékvízmérő(k) beszereléskori mérőállása, gyári száma,
- a felhelyezett záróelem megléte, száma, állapota,
- beszerelés dátuma,
- hitelesítés esetén az Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal által kiállított jegyzőkönyv.

A mellékvízmérő(k) cseréjét követően a szolgáltató, illetve megbízottja helyszíni szemlét, szakszerűségi vizsgálattal egybekötött műszaki átvételt tart, melynek tárgya a mellékvízmérő beépítésének műszaki megfelelősége, valamint a mellékvízmérő biztonsági záróelemmel való ellátása.

A mellékvízmérő(k) cseréjét követően a szolgáltató és az elkülönített vízhasználó új mellékszolgáltatási szerződést köt.

1.2.51 A mellékszolgáltatási szerződés megszűnése

A mellékszolgáltatási szerződés megszűnik, ha az elkülönített vízhasználó:

- a) 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;
- b) határidőben nem gondoskodik a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről.

Ha valamely mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező, és a Vksztv. 52. § (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó

- a) a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt határidőn belül a mellékvízmérő hitelesítéséről nem gondoskodott,
 - b) három egymást követő alkalommal nem teszi lehetővé a (6) bekezdés c) pontja szerinti időpontban a mellékvízmérő leolvasását, vagy
 - c) 60 napot meghaladó fizetési késedelembe esett,
- az egyéb jogkövetkezmények viselése mellett túrni köteles, hogy a víziközmű-szolgáltató az adott felhasználási helyen a 72. § és a Vksztv. 58. § szerinti jogkövetkezményeket alkalmazza.

1.2.52 A mellékszolgáltatási szerződés megszüntetése

1.2.52.1 A mellékszolgáltatási szerződés felmondása az elkülönített vízhasználó részéről

A megkötött mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel, írásban mondhatja fel. Az elkülönített vízhasználó részéről mellékszolgáltatási szerződés megszüntetési igény érkezhetszemélyesen, e-mailben, faxon vagy postai úton a 1. mellékletben felsorolt elérhetőségeken.

Az igénynek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- az elkülönített vízhasználó adatait,
- tulajdonos adatait,
- a vízmérő gyári számát, mérő leszerelési/megszüntetéskori állását, a felmondás időpontját,
- a bekötési vízmérő díjfizetőjének aláírását,
- az elkülönített vízhasználó aláírását,
- a tulajdonos aláírását.

Az igény tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel.

Amennyiben az igény tartalmi és formai szempontból megfelelő a szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződést megszünteti.

A mellékszolgáltatási szerződés megszüntetéséről a szolgáltató megbízottját 5 munkanapon belül értesíti, aki az igényben megadott adatok alapján, az ivóvízfogyasztásról a következő számlázás alkalmával vég-számlát állít ki.

A szolgáltató az igény elfogadásáról az igénybejelentéstől számított 30 napon belül értesíti írásban az elkülönített vízhasználót, illetve a bekötési vízmérő díjfizetőjét.

1.2.52.2 Mellékszolgáltatási szerződés felmondása a szolgáltató részéről

A mellékszolgáltatási szerződést a víziközmű-szolgáltató a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel felmondhatja. A víziközmű-szolgáltató mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a szerződés felmondásával egyidejűleg tájékoztatja a bekötési vízmérő szerinti felhasználót, valamint a Vhr. 62. § (6) bekezdés a) pontja szerinti képviselőt.

1.2.53 Elszámolási időszak fogyasztásának mérése és elszámolása

1.2.53.1 A mellékvízmérők leolvasása

Az elszámolási időszakban szolgáltatott vízmennyiséget a szolgáltató, illetve megbízottja a fogyasztást mutató vízmérő manuális és/vagy elektronikus leolvasásából nyert adatok alapján állapítja meg.

Az ingatlan összfogyasztását mérő bekötési vízmérő fogyasztását és a megbízott által számlázott mellékvízmérők összfogyasztását szolgáltató vagy megbízottja rendszeresen, azonos leolvasási időszakban leolvassa.

Szolgáltató vagy megbízottja évi legalább egy alkalommal a mérőket azonos ciklusban leolvassa. Az elkülönített felhasználó kérésére szolgáltató köteles a fogyasztásmérő legalább negyedévenkénti leolvasására. A szolgáltató jogosult a leolvasás gyakoriságán változtatni, a gyakoriság változásáról a felhasználót 30 nappal korábban értesíti.

Sikertelen leolvasás esetén a szolgáltató képviselője értesítést hagy a következő leolvasási időpont megjelölésével, illetve saját elérhetőségével. Amennyiben a megjelölt időpont az elkülönített vízhasználónak nem felel meg, lehetősége van a közvetlen telefonszámon időpontot egyeztetni, a szolgáltatónak vagy megbízottjának a leolvasási időszakon belül, munkanapokon legkésőbb 20 óráig biztosítani kell az időpontot a leolvasásra. A leolvasás időpontja tekintetében a szolgáltató és a felhasználó köteles meg egyezni.

Amennyiben a minimum éves egyszeri leolvasás nem jár sikerrel, úgy a szolgáltató vagy megbízottja dokumentálható módon felveszi a kapcsolatot az elkülönített felhasználóval a két hónapon belüli, következő leolvasás időpontjának egyeztetése céljából, 5 napos időtartam megjelöléssel, munkanapokon 7-20 óra között. Amennyiben az egyeztetés sikeres úgy a szolgáltató vagy megbízottja elvégzi a mérő leolvasását.

Ha az írásos értesítés ellenére az elkülönített felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a szolgáltatót vagy megbízottját a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség.

A rendszeres ütemezéstől eltérő, az elkülönített vízhasználó kérésére történő soron kívüli leolvasásért a szolgáltató vagy megbízottja díjat számíthat fel.

A szolgáltató vagy megbízott vízmérő leolvasást végző munkatársai személyazonosságukat az elkülönített vízhasználó kérésére fényképes azonosító igazolvánnyal igazolják.

Ha a vízmérő leolvasó az előző **elszámolási leolvasási** időszakban megállapított átlagfogyasztás háromszorosát meghaladó, fogyasztást rögzít, vagy egyéb lényeges eltérést tapasztal, akkor megkísérli megállapítani ennek okát, és műszaki meghibásodás gyanúja esetén arra a helyszínen felhívja az elkülönített vízhasználó figyelmét. A tájékoztatásról az elkülönített vízhasználó által aláírt jegyzőkönyvet vesz fel, vagy jegyzőkönyvvel jelzi az elkülönített vízhasználó igazolható módon történő tájékoztatásának szükségességét. Amennyiben az elkülönített vízhasználó a leolvasás érdekében nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasó bejutását, szolgáltató vagy megbízottja fenti tájékoztatási kötelezettsége nem áll fenn.

A fogyasztási adatok megállapítása felhasználói leolvasáson is alapulhat, a leolvasás során megállapított mérőállás telefonon, a szolgáltató vagy megbízott online ügyfélszolgálatán keresztül, faxon, levélben és személyesen jelenthető be. Ha az elkülönített vízhasználó által bediktált mérőállás nem áll összhangban a korábbi leolvasások alapján megállapított várható értékekkel, akkor a szolgáltató vagy megbízottja soron kívüli ellenőrző leolvasást tarthat.

Az elkülönített vízhasználó által történő leolvasás mellett a szolgáltató az általa tervezett leolvasásokat ütemterv szerint elvégzi.

A mellékvízmérő által mutatott mennyiségért a szolgáltató felelősséget nem vállal, az ebből származó esetleges jogviták az elkülönített vízhasználó és a bekötési vízmérő vízdíjfizetője közötti jogviszony keretében tartoznak.

1.2.53.2 A vízfogyasztás elszámolása mellékvízmérők esetében

A szolgáltató a szolgáltatás ellenértékét elszámolási időszakonként állapítja meg. Az elszámolási időszak a vízmérő két egymás utáni leolvasása közötti időszak.

Az elkülönített vízhasználó személyében történő változás, illetve a mellékszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szolgáltató vagy megbízottja az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát – szerződés megszűnése esetén végszámlát – bocsát ki. Az elszámolási időszak utolsó napjának a szolgáltató vagy megbízottja nyilvántartásában rögzített átírási napja tekinthető.

Ha az elkülönített vízhasználó az értesítés szerinti időpontban a mellékvízmérő(k) leolvashatóságát nem biztosítja, és az elkülönített vízhasználó a mellékvízmérő állásáról egyéb módon nem értesíti a szolgáltatót vagy megbízottját, akkor a szolgáltató vagy megbízottja 0 m³ fogyasztású számlát készít.

Ha a rendkívüli hitelességi vizsgálat a mérő nem megfelelő működését állapítja meg, akkor a mellékvízmérőre vonatkozó elszámolás a főmérős és a mellékvízmérős díjfizető közötti megállapodás alapján kerül kiszámlázásra. Megállapodás hiányában számlakorrekció nem történik.

1.2.54 Számlázás mellékszolgáltatási szerződés esetén

1.2.54.1 Számlakibocsátás

A szolgáltató vagy nevében megbízottja számlát állít ki.

Az elkülönített vízhasználó a megbízotttól díj ellenében hiteles számlamásolatot kérhet. Megbízott csak a számlatulajdonosnak, illetve a 2011. évi CCIX. törvény alapján erre jogosultaknak adhat ki számlamásolatot. A szolgáltató vagy nevében megbízottja az elszámolási időszak fogyasztásáról mindenkor hatósági áron mellékvízmérős számlát készít és küld meg az elkülönített vízhasználó részére.

A szolgáltató vagy megbízottja a mellékvízmérős számlák összegét a bekötési vízmérő alapján készített számlából levonja.

A vízdíj számlák kiállítása a mellékmérővel rendelkező fogyasztási helyek esetében a bekötési vízmérővel azonos időszakban történik.

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

Tévesen kibocsátott számla esetén a szolgáltató vagy megbízottja számlát módosító okiratot bocsát ki.

Az elkülönített vízhasználónak a mellékszolgáltatás díjára vonatkozó fizetési kötelezettsége 0 m³ állású mellékvízmérős számla esetén is fennáll.

1.2.54.2 A számla ellenértékének befizetése

Az elkülönített vízhasználó a mellékszolgáltatási szerződés megkötésével vállalja, hogy a mellékvízmérős számlában feltüntetett vízmennyiség díját, valamint a mellékszolgáltatás díját a számlában feltüntetett esedékességi időpontig a szolgáltató megbízottja részére a mellékszolgáltatási szerződésben vállalt módon megfizeti. A szolgáltató vagy megbízottja az elkülönített vízhasználó részére legalább 20 naptári napot biztosít a számla kiegyenlítésére.

A szolgáltató vagy megbízottja által kibocsátott számla ellenértékének befizetése a következő módokon lehetséges:

- készpénzfizetés a megbízott díjbeszedő munkatársainál,
- postai feladás útján (csekk),
- a felhasználó kezdeményezésére pénzügyintézetet keresztül utalással,
- a szolgáltató, illetve megbízottja kezdeményezésére azonnali inkasszóval, illetve csoportos beszédési megbízással,
- a megbízott ügyfélszolgálati irodáiban bankkártyával, és készpénzzel,

A fizetés határideje a számlán feltüntetett esedékességi időpont. A fizetési megbízás azon a napon teljesül, amikor a pénzüsszeget a kedvezményezett fizetési számláján jóváírják. A díjat késedelmes fizetés esetén a Ptk. szerinti késedelmi kamat terheli.

1.2.54.3 Késedelmi kamat fizetése, fizetési hátralékok behajtása mellékszolgáltatási szerződés esetén

Amennyiben az elkülönített vízhasználó a számla összegét a számlán feltüntetett határnapig nem fizeti meg, a szolgáltató vagy megbízottja a Ptk. szerinti késedelmi kamatot számítja fel.

A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap.

A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha az elkülönített vízhasználó a késedelmét kimenti.

Az elkülönített vízhasználót alaptalan számlareklamáció esetén is - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

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

A szolgáltató vagy megbízottja a késedelmi kamatot indokolt esetben részben vagy egészben elengedheti.

Amennyiben a mellékszolgáltatási szerződésben feltüntetett, vagy a mellékszolgáltatási szerződéskötést követően az elkülönített vízhasználó által meghatározott pénzügyintézet a szolgáltató vagy megbízottja által a pénzügyintézethez benyújtott követelést, megbízás hiánya vagy fedezethiány miatt nem teljesíti, a szolgáltató, illetve annak megbízottja az elkülönített vízhasználóval szemben a díj meg nem fizetésének jogkövetkezményeit és az ahhoz kapcsolódó eljárást alkalmazza.

1.2.55 Az elkülönített vízhasználó jogai és kötelezettségei, szerződésszegése

1.2.55.1 Az elkülönített vízhasználó jogai

Az érvényben lévő jogszabályok, valamint a szolgáltatóval kötött mellékszolgáltatási szerződés alapján az elkülönített vízhasználó jogosult:

- a saját adataiba történő betekinteni,
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek bejelentésére, a panasz érdemi kivizsgálásának kérésére, illetőleg a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatást kérni,
- az elkülönített vízhasználónak joga és lehetősége van a leolvasási időszakában a szolgáltatónak vagy megbízottjának a vízmérő állását közölni,
- a mellékvízmérő rendkívüli hitelességi vizsgálatának szolgáltatótól megrendelni a költségek megelőlegezése mellett,

- a szolgáltató által meghatározott számlázási rendtől eltérő időpontban, ellenőrzési célból, illetve esetenként és nem rendszeresen történő leolvasást és számlázást díj ellenében kérni,
- a szolgáltatás megszüntetését igényelni, bekötési vízmérő vízdíjfizetőjének a jóváhagyása mellett,
- jogos számlareklamáció esetén – amennyiben a kiszámlázott összeg már befizetésre került – a visszatérítendő díj után késedelmi kamatot követelni,
- kártérítés követelni, amennyiben a szolgáltató vagy megbízottja a tevékenysége során neki kárt okozott.

1.2.55.2 Az elkülönített vízhasználó ellenőrzési és karbantartási kötelezettségei

Az elkülönített vízhasználó a mellékszolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- A szolgáltató vagy megbízottja által nyújtott szolgáltatás díjának számla alapján határidőre történő megfizetésére.
- Tartózkodni a házi ivóvízhálózatnak elektromos hálózat és berendezés, villámhárítók földelési céljára történő használatától.
- A tulajdonában lévő mellékvízmérő(k) hitelességét biztosítani, illetve a mindenkor méresügyi jogszabályokban foglalt előírásokat betartani.
- Kártalanítás nélkül túrni a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását.
- A mellékvízmérők és a leszerelésüket megakadályozó záróelemek, távleolvasásra alkalmas vízmérő esetén az arra felszerelt feldolgozó és adatátviteli egység és a leszerelésüket megakadályozó zárok sértetlen megőrzéséért és védelméért az elkülönített vízhasználó felelős, és a neki felróható okból megrongálódott mellékvízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá hitelesítésének költségeit köteles viselni.
- A szolgáltató vagy megbízottja által felhelyezett záróelem eltávolítás esetén a bekötési vízmérő díjfizetőjének, vagy a szolgáltató vagy megbízottjának a jelenlétét biztosítani.
- A szolgáltató vagy megbízottja által felhelyezett plomba vagy záró bélyeg megrongálódása vagy hiánya esetén a szolgáltatót 30 napon belül értesíteni, és a záróelem pótlást megrendelni. Amennyiben a felhasználó a záróelem vagy plomba hiányát nem jelentette be, abban az esetben a szolgáltató kötbért érvényesíthet.
- Az elkülönített vízhasználó tulajdonát képező elkülönített felhasználói hely, házi ivóvízhálózat legalább a számlázás gyakoriságával megegyező rendszerességű ellenőrzéséről, karbantartásáról, meghibásodás esetén haladéktalan javításáról gondoskodni köteles.
- Amennyiben a mellékvízmérő ellenőrzése alkalmával az elkülönített vízhasználó a szokásos fogyasztásánál indokolatlan mértékben eltérő fogyasztást tapasztal, köteles meggyőződni arról, hogy az elkülönített felhasználói helyen található valamennyi kifolyó elzárt állapota mellett számol-e a mérő számlálója. Amennyiben igen, úgy víz elfolyás feltételezhető, amelynek megszüntetéséről köteles haladéktalanul gondoskodni. Amennyiben a kifolyók elzárt állapota mellett a mellékvízmérő számlálója nem mér, de a mért fogyasztás a korábbi, illetve a tényleges fogyasztást az elkülönített vízhasználó megítélése alapján jelentősen meghaladja, vagy a tényleges fogyasztáshoz képest a mellékvízmérő jelentősen alacsonyabb mérőállást jelez, a szabályos mérés helyreállításáról haladéktalanul köteles gondoskodni.
- A szolgáltató vagy megbízottja ellenőrzése során észlelte kivizsgálása érdekében a mellékvízmérő rendkívüli vizsgálatához hozzájárulni.
- A 30 m³/nap átlagfogyasztás feletti nem lakossági elkülönített vízhasználó köteles a fogyasztási adatokról naponta naplót vezetni, a házi ivóvízhálózaton történt javításokról karbantartási naplót vezetni, illetve legalább havonta a szolgáltató vagy megbízottja részére az 1. sz. mellékletben meghatározott elérhetőségeken megküldeni, továbbá a leolvasás alkalmával a leolvasást végző részére bemutatni, a megelőző 12 havi átlagfogyasztásától indokolatlan mértékben eltérő fogyasztást a szolgáltatónak vagy megbízottjának bejelenteni.
- Az ellenőrzési és karbantartási kötelezettség megvalósulásának bizonyítása az elkülönített vízhasználót terheli.

- Az elkülönített vízhasználó köteles a szolgáltatóval, illetve a mellékvízmérő leolvasását végző személlyel együttműködni, a mellékvízmérőhöz való hozzáférést biztosítani, továbbá a mellékvízmérő rendellenes működéséről a szolgáltatót vagy megbízottját haladéktalanul értesíteni.
- Az elkülönített vízhasználó vagy képviselője köteles együttműködni az ellenőrzést végző személyel, továbbá az elkülönített felhasználói helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni.
- Az ellenőrzéskor a házi ivóvízhálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő víziközmű-használat megszüntetéséről gondoskodni.
- A fenti kötelezettségek elmulasztása, valamint szabálytalan vételezés esetén szolgáltató kötbért érvényesíthet. A kötbér mértéke a 15. számú mellékletben kerültek meghatározásra.

1.2.56 Szerződésszegés az elkülönített vízhasználó részéről

Az elkülönített vízhasználó szerződésszegést követ el, amennyiben a mellékszolgáltatási szerződésben, valamint az üzletszabályzatban vállalt kötelezettségeit megszegi.

Az elkülönített felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi, (kötbér mértéke: 15. melléklet a. pont szerint)
- a víziközmű-szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget, (kötbér mértéke: 15. melléklet b. pont szerint)
- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget, (kötbér mértéke: 15. melléklet c. pont szerint)
- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe, (kötbér mértéke: 15. melléklet d. pont szerint)
- a fogyasztásmérő javításáról vagy a cseréjéről, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról nem gondoskodik, (kötbér mértéke: 15. melléklet e. pont szerint)
- egyéb, jelen üzletszabályzat 1.2.55.2 pontjában szereplő egyéb szerződéses kötelezettségeit nem teljesíti. (kötbér mértéke: 15. melléklet f. pont szerint)

Szolgáltató jogosult a létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett a víziközmű-szolgáltatás korlátozása, illetve felfüggesztése körében az alábbi intézkedések megtételére, a feltételekre vonatkozó részletes szabályokat jelen üzletszabályzat 1.2.31 pontja tartalmazza.

- a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben korlátozhatja,
- az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el,
- lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja,
- előrefizetős mérőt helyezhet el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval megállapodott, vagy
- nem lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

Az elkülönített vízhasználó a mellékszolgáltatási szerződésben, illetve az üzletszabályzatban vállalt kötelezettségeinek megszegése esetén a szolgáltató a szerződést felmondhatja.

Az elkülönített vízhasználó a mellékszolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségeinek megszegésével a szolgáltatónak okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik.

A mellékszolgáltatási szerződés a jogszabály eltérő rendelkezése hiányában megszűnik, ha az 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;
- határidőben nem gondoskodik a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről.

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel, a víziközmű-szolgáltató a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel felmondhatja. A víziközmű-szolgáltató mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a szerződés felmondásával egyidejűleg tájékoztatja a bekötési vízmérő szerinti felhasználót, valamint a Vhr. 62. § (6) bekezdés a) pontja szerinti képviselőt.

1.2.57 A mellékszolgáltatás díja

A mellékszolgáltatás díját (ügymiteli díj), mely a mellékvízmérők leolvasásának, elszámolásának, számlázásának és ezzel kapcsolatos egyéb tevékenységek megvalósításának költségét tartalmazza, a szolgáltató állapítja meg.

A szolgáltató költségeinek indokolt változása esetén a díjat jogosult megváltoztatni. A szolgáltató a díjváltozást, annak bevezetését legalább 60 nappal megelőzően köteles az elkülönített felhasználók tudomására hozni. Ha az elkülönített felhasználó az értesítés hónapját követő első leolvasási ciklusig nem mondja fel az mellékszolgáltatási szerződést, a szolgáltató a megemelt szolgáltatási díjat jogszerűen érvényesítheti.

A mellékszolgáltatásra vonatkozó díjak a szolgáltató honlapján megtalálhatóak.

A mellékszolgáltatási szerződés megkötésével az elkülönített felhasználó vállalja a mellékvízmérőkön jelzett vízmennyiség, valamint a mellékszolgáltatás díjának (ügymiteli díj) megfizetését.

2. IVÓVÍZ SZOLGÁLTATÁS

Vízszolgáltatás létrehozása

2.1 Igénybejelentés rendje:

1. Az ivóvíz-bekötővezeték létesítéséről és a szükséges eszközökről, művekről a megrendelő költségére a víziközmű-szolgáltató gondoskodik. Üzembe helyezett ivóvíz-törzshálózaton a bekötési vízmérő felszerelését, cseréjét, leszerelését, valamint a csatlakozás készítését a víziközmű-szolgáltató vagy megbízottja végzi. A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését a víziközmű-szolgáltatónál az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulásának birtokában kezdeményezheti (a továbbiakban: igénybejelentés). Az igénybejelentésben a bejelentő közli:
 - a) a felhasználási célt, az igénybe venni tervezett ivóvíz mennyiségét,
 - b) nem lakossági felhasználó esetében az elvezetni tervezett szennyvíz mennyiségét, annak minőségi jellemzőit, különös tekintettel a vízvédelmi hatóság által előírt küszöbértékekre,
 - c) a bekötéssel érintett ingatlan címét, helyrajzi számát, a tulajdonos személyét, valamint – ha az nem azonos a bejelentővel – az ingatlan tulajdonosának a bejelentéshez mellékelendő írásbeli nyilatkozata alapján az ingatlanhasználat jogcímét és
 - d) a csatlakozó hálózat, a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat kialakításának általános műszaki jellemzőit.
2. Az igénybejelentés kézhezvételét követő 5 napon belül a víziközmű-szolgáltató vizsgálja:
 - a) a víziközmű-hálózat igényelt szolgáltatás teljesítésére való alkalmasságát, annak műszaki állapotát,
 - b) a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettség fennállását,
 - c) a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását,
 - d) a bekötővezeték és a vízmérési hely létesítésének műszaki feltételeit,
 - e) üzem esetén a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló berendezés meglétét és a törzshálózatba vezetett szennyvíz minőségi paramétereit.
3. A víziközmű-szolgáltató az igénybejelentést a kézhezvételét követő 5 napon belül elutasítja, ha
 - a) a törzshálózat műszakilag nem elérhető, vagy annak kapacitása nem elegendő az igényelt szolgáltatás biztosítására,
 - b) bekötővezeték kiépítése vagy átépítése szükséges, és annak költségeit a bejelentő nem vállalja,
 - c) a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó a hozzájárulás fizetési kötelezettségének nem tesz eleget,
 - d) a bekötővezeték kialakításának nincsenek meg a műszaki feltételei, vagy
 - e) az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott díjtarozás áll fenn.
4. Az ivóvíz-törzshálózathoz csatlakozó tűzoltásra szolgáló külön ivóvíz-bekötővezeték létesítéséhez a víziközmű-szolgáltató – a katasztrófavédelmi jogszabályok megtartásával – köteles hozzájárulni, ha a tűzoltáshoz szükséges vízmennyiség a házi ivóvízhálózatból és a vízművel össze nem függő más vízvételi helyről nem szerezhető be. A tűzoltásra szolgáló bekötővezeték külön bekötési vízmérővel kell ellátni.
5. Az 1. pont szerinti hiánytalan igénybejelentést követő 8 napon belül a víziközmű-szolgáltató tájékoztatja a bejelentőt arról, hogy a 2. pont szerinti feltételek maradéktalan teljesítéséhez milyen további feladatokat és fizetési kötelezettségeket kell teljesítenie. E tájékoztatás keretében a víziközmű-szolgáltató:

- a) megállapítja a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegét,
 - b) megadja a bekötővezeték tervezéshez szükséges, törzshálózatra vonatkozó műszaki alap adatokat, és
 - c) meghatározza vízmérési hely kialakításának műszaki feltételeit.
6. Ha a bejelentő az 5. pont alapján előírtak teljesítését vállalja
- a) gondoskodik a vízmérési hely kialakításáról, és
 - b) benyújtja a Vhr. 5. melléklet szerinti tervet.
7. Ha az 5. pont szerinti tájékoztatás megtétele előtt más szerv nyilatkozatának beszerzése vagy eljárásának lefolytatása szükséges, a víziközmű-szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételét követő 2. munkanapon köteles a nyilatkozat beszerzését, illetve az eljárás lefolytatását kezdeményezni. A tájékoztatás megtételére nyitva álló határidőbe nem számít bele más szerv
- a) nyilatkozatának beszerzéséhez vagy
 - b) eljárása lefolytatásához szükséges időtartam.
8. A víziközmű-szolgáltató az 1. pont b) alpontjában meghatározott terv alkalmasságáról annak benyújtásától számított 5 napon belül nyilatkozik.
9. Ha a benyújtott terv a Vhr. 5. mellékletében foglaltaknak nem felel meg vagy a bekötés megvalósítására nem alkalmas, a víziközmű-szolgáltató a terv benyújtását követő 5 napon belül írásos indokolással ellátva a terv kiegészítését vagy új terv benyújtását kérheti.
10. A kiásott, nyílt és biztonságos munkavégzésre alkalmas munkaárokba a bekötővezeték kiépítését, fertőtlenítését, a helyszíni szemlét, a nyomáspróbát, a működőképességi és vízzárósági próbát, a geodéziai bemérést és a vízmérési helyen a bekötési vízmérő beszerelését a víziközmű-szolgáltató, az általa megbízott vállalkozó vagy az igénybejelentő által kiválasztott, a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszereplők nyilvántartásában szereplő személy végzi, amelynek megvalósítása nem lehet későbbi, mint a munkaárok rendelkezésre állásának bejelentését követő 30. nap. Ezek költségét, illetve díját 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 vízszereplővel együttműködni.
11. A víziközmű-szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó az elszámolás alapjául szolgáló bekötési vízmérőt vagy mellékvízmérőt, a számlázás alapjául szolgáló mellékvízmérőt, telki vízmérőt valamint szennyvíz mennyiség mérőt (továbbiakban együtt: elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő) az üzembe helyezésekor illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy leszerelést megakadályozó zárral látja el.
12. A víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés esetén az építtetőt a víziközmű-szolgáltató a jogkövetkezményekre történő figyelemfelhívással egyidejűleg, a tudomásszerzést követő 5 napon 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.
13. A víziközmű-szolgáltató indokolt kérelmére a járásbíróság nemperes eljárásban a felhasználót kötelezi a víziközmű-szolgáltató tudomása nélkül végzett bekötés, az elválasztott rendszerű szennyvízhálózat csapadék és egyéb külső vízterhelésének megszüntetésére, a bekötéssel összefüggő műtárgy, berendezés, felszerelés elbontására, leszerelésére vagy átalakítására, továbbá a házi ivóvízhálózat vagy házi szennyvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat ellenőrzésének, valamint a bekötési vízmérő, a telki vízmérő a mellékvízmérő vagy a szennyvíz mennyiség mérő leolvasásának tűrésére.

A hozzájárulás hiányában végzett bekötés esetén a Felhasználót a víziközmű-szolgáltató a jogkövetkezményekre történő figyelem felhívással együtt írásban, igazolható módon felszólítja a létesítmény átalakítására, ha azzal a bekötés műszaki szempontból megfelelővé válik.

A bekötés létesítésére vonatkozó igényt a Szolgáltatónak írásban kell bejelenteni a szükséges nyomtatvány kitöltésével, az alábbi igények esetén:

- új ivóvíz és/vagy szennyvízbekötés;
- meglévő bekötés bővítése;
- locsolási vízmérő felszerelése,
- víz és/vagy szennyvízbekötés áthelyezése
- amennyiben fogyasztó nem csak hálózatról vételez vizet, azt a Szolgáltatónak bejelenteni köteles, illetve az így vételezett víz hiteles méréséről gondoskodni köteles.

2.1.1.1 Tájékoztatás igénybejelentésről

A Felhasználók hálózat bekötési igényének jelentkezésekor az ügyfélszolgálat 15 napon belül tájékoztatja a Felhasználót a munka elvégzésének feltételeiről, lehetőségeiről különös tekintettel az alábbiakra:

- közműfejlesztési hozzájárulás összege nem lakossági felhasználó esetén,
- tervezés, bekötés elvégzése,
- szándéknyilatkozat,
- műszaki elérhetőség,
- rákötés a hálózatra,
- közszolgáltatási szerződés megkötésének szabályai,
- közszolgáltatási szerződés tervezete

A vízmérőhelyet az ingatlanoknak bekötést lehetővé tevő ivóvíz-közműhálózatot magában foglaló közterület felé eső 1 m-es sávjában, az épületen kívül kell kialakítani. Amennyiben ez műszaki szempontból nem lehetséges, úgy az elhelyezés a vonatkozó jogszabályok szerint a Szolgáltatóval egyeztetve kell kialakítani.

~~Amennyiben a Felhasználó nem a Zalavíz Zrt.-t bízza meg a tervezéssel, az általa megbízott, megfelelő jogosultsággal rendelkező tervezőnek a kiviteli tervet (Isd. 6. melléklet) a Szolgáltató egyeztetésre jogosult munkavállalójához kell vinnie egyeztetés céljából. Az egyeztetést végző az egyeztetésről tervezési jegyzőkönyvet vagy közmű-csatlakozási hozzájárulást állít ki. A Felhasználó által megbízott, megfelelő jogosultsággal rendelkező tervezőnek a kiviteli tervet (Isd. 6. melléklet) fel kell töltenie az e-közmű rendszerbe, ahol az egyeztetés lefolytatása megtörténik. A Felhasználó az engedélyes tervdokumentációból 2 példány tervet, a beszerzett engedélyeket (e-közmű rendszer által hitelesített nyilatkozat és egyéb szükséges hozzájárulások) és a közműfejlesztési hozzájárulása befizetésének igazolását átadja az ügyfélszolgálati ügyintézőnek.~~

Az ivóvíz és szennyvíz bekötővezeték létesítését Szolgáltató vagy az általa megbízott külső vállalkozó végzi el a megrendelő költségére.

Az ivóvíz-bekötővezeték kiépítésére, fertőtlenítésére, a helyszíni szemlére, a nyomáspróbára, a működőképességi és vízzárósági próbára, a geodéziai bemérésre és a vízmérési helyen a bekötési vízmérő beszerelésére, továbbá a szennyvíz-bekötővezeték létesítésére, annak a már üzemeltetett szennyvíz-törzshálózatra való bekötésére az igénybejelentő - víziközmű-szolgáltató helyett - a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartásában szereplő személynek is megbízást adhat. A kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartását a műszaki biztonsági hatóság vezeti. A víziközmű-szolgáltató köteles az igénybejelentővel, valamint az igénybejelentő által megbízott kivitelezési jogosultsággal rendelkező személlyel együttműködni.

Ha a víziközmű-szolgáltató az ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték létesítésére irányuló a bekötéssel összefüggő terveket kivitelezésre alkalmatlannak minősítette, új terv benyújtását, vagy a tervek olyan kiegészítését írta elő, amellyel az igénybejelentő nem ért egyet, az igénybejelentő a műszaki

biztonsági hatóságtól kérheti az alkalmassági nyilatkozat kiadását. A kivitelezésre való alkalmasság megállapítására indított eljárásra az e törvény végrehajtására kiadott kormányrendelet rendelkezéseit kell alkalmazni azzal, hogy a műszaki-biztonsági hatóság az alkalmassági nyilatkozat kiadására irányuló kérelmet a kérelem beérkezésétől számított 8 munkanapon belül köteles elbírálni és döntéséről a kérelmezőt értesíteni. A műszaki-biztonsági hatóság eljárása díjmentes.

A bekötést a Felhasználó formanyomtatványon igényelheti a Szolgáltatótól, melyre a beadást követő 15 napon belül írásban kap árajánlatot. **Az ajánlat a kézhezvételtől számított 30 napig érvényes.**

A bekötés megrendelését a Szolgáltató elfogadja, amennyiben a szükséges dokumentumok a Szolgáltató részére beadásra kerültek és a víziközmű hálózat műszakilag rendelkezésre áll. Lejárt egyeztetésű tervek esetén az ismételt egyeztetés díja a Felhasználót terheli.

Ha az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott számlatartozást tart nyilván a víziközmű-szolgáltató, az igénybejelentést elutasíthatja.

A Felhasználó részéről a bekötéshez biztosítandó feltételek (a továbbiakban: egyéb feltételek):

- rendezett terep, a munkaterülethez való hozzáférés biztosítása,
- vízmérő akna rendelkezésre állása, amennyiben azt nem a Szolgáltatótól rendeli meg a Felhasználó,
- megfelelő méretű, biztonságos (állékony) munkagödör megléte, amennyiben a bekötéshez kapcsolódó földmunkát nem a Szolgáltatótól rendeli meg a Felhasználó.

~~Amennyiben a vízmérőakna rendelkezésre áll, Az egyéb feltételek fennállása esetén~~ a kivitelezés befejezésének határideje az előleg befizetésétől számított 30 nap.

2.1.2 Nem lakossági épületek bekötései

Nem lakossági felhasználó a víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben foglaltak szerint a víziközmű-szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet, **vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.**

2.1.3 Locsolási mérők

2.1.3.1 Locsolási vízmérők beépítése

Szennyvízelvezetési közszolgáltatási szerződéssel rendelkező, de szennyvízmennyiség-mérővel nem rendelkező felhasználó kérelmére a szennyvíz-kibocsátással nem járó vízhasználat (a továbbiakban: locsolási vízhasználat) elkülönített mérés alapján történő elszámolását biztosítani kell. A locsolási vízmérő telepítéséhez a legegyszerűbb műszaki megoldást kell választani azzal, hogy az nem veszélyeztetheti a víziközmű biztonságos működését. A locsolási vízmérő kialakításának egyéb feltételeit, az ellenőrzés, a mérőleolvasás és az elszámolás szabályait a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata, valamint a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó írásbeli megállapodása tartalmazza.

Az elkülönítetten mért, locsolási vízmérő telepítéséhez szükséges kérelem és a részletszabályokat tartalmazó megállapodás mellékletei, locsolási vízmérő felszereléséhez szükséges dokumentumok:

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

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

A Szolgáltató lehetőséget biztosít a Felhasználó költségére az ingatlanon belül locsolási célú vízmérő beépítésére. A felszerelést formanyomtatvány kitöltésével kell kezdeményezni.

A vízmérőnek a házi vezetékhalózatba történő beépítéséhez a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges, melyben a Szolgáltató nyilatkozik a megvalósíthatóságról, melynek feltételei:

- 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 Szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez a jogszabályban foglaltak szerint tervet kell készíteni, és azt szakszerűségi felülvizsgálatra a Szolgáltatóhoz be kell nyújtani.

A kérelem jóváhagyásáról a kézhezvételétől számított 30 napon belül nyilatkozni köteles a Szolgáltató.

2.1.3.2 *Locsolási főmérős szolgáltatás*

A Felhasználó kérelmére a locsolási vízhasználat mérését biztosítani kell.

A locsolási vízmérőt a Felhasználó írásban rendeli meg.

A locsolási vízmérő telepítésének költsége a Felhasználót terheli. A díj kifizetése után a Szolgáltató 15 napon belül elvégzi a mérő felszerelést a már meglévő vízmérő mellé az erre kialakított vízmérő aknába.

2.1.3.3 *Locsolási mellékmérős szolgáltatás*

A Felhasználó kérelmére a locsolási vízhasználat mérését biztosítani kell.

Az elkülönítetten mért, locsolási vízmérő telepítéséhez szükséges:

- kérelem
- részletszabályokat tartalmazó megállapodás és mellékletei
- műszaki leírás
- tervrajzok.

A locsolási vízmérő telepítése során nem követelmény az önálló mérőakna kialakítása.

A mérőeszköz állagának megóvása és a fagyvédelem biztosítása a Felhasználó kötelessége.

2.1.4 Tűzcsap

A közterületi tűzcsap telepítését írásban rendelheti meg a Felhasználó az illetékes tűzoltóság és a helyi önkormányzat engedélyével, a Szolgáltató által jóváhagyott tervek csatolásával. Amennyiben a tűzcsap elhelyezését a vízbekötés kiépítésével egy időben kívánják megvalósítani, és az a vízbekötési terven szerepel, akkor azzal együtt is megrendelhető.

2.1.4.1 *Tűzoltási célú ivóvízbekötés*

Az ivóvíz törzshálózathoz csatlakozó tűzoltásra szolgáló külön ivóvíz bekötővezeték létesítéséhez a Szolgáltató – a tűzrendészeti jogszabályok megtartásával – akkor köteles hozzájárulni, ha a tűzoltáshoz szükséges víz a házi ivóvízhálózatból vagy a vízművel össze nem függő más vízvételi helyről nem szerezhető be. A tűzoltásra szolgáló bekötővezetékét külön vízmérővel kell ellátni.

2.1.4.2 Ideiglenes vízmérők felszerelése

Felhasználó az időszakos vízszolgáltatás igénybevételére az ideiglenes mérő felszerelését írásban kérelmezheti a Szolgáltatótól, feltüntetve a felhasználás pontos helyét, időtartamát, az igényelt mennyiséget, a fogyasztás jellegét, a kérelmező szerződő felek azonosító adatait, a 'Közszolgáltatási szerződés' fejezetben foglaltak szerint.

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

Az ideiglenes bekötés időtartama 3 hónapnál nem lehet hosszabb.

2.1.5 Bekötés hatósági kötelezés alapján

A külön jogszabályban meghatározott hatóság kötelezheti az ingatlan tulajdonosát az ingatlan víziközmű-hálózatba történő bekötetésére. Ez esetben a tulajdonos előzetes írásbeli beleegyezését a Zalavíz Zrt. hozzájárulásának megadásához a hatósági kötelezés helyettesíti.

2.1.6 Mellékvízmérő

Az elkülönített vízhasználó az 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet 84. §. előírásai alapján a víziközmű-szolgáltatóval írásban mellékszolgáltatási szerződés megkötését kezdeményezheti.

Mellékvízmérő esetén a vízmérőcsere és hitelesítés előírásai

Az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni. Amennyiben ezzel a költségek megelőlegezése mellett a víziközmű-szolgáltatót bízza meg, úgy a víziközmű-szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg, és a hitelesítés idejére köteles ingyenesen cserekészületet biztosítani.

Amennyiben a hitelesítésről, rendkívüli hitelesítésről, a mellékvízmérő plombával vagy záró bélyeggel történő ellátásáról a Zalavíz Zrt. gondoskodik, annak díját a Zalavíz Zrt. mindenkor érvényes értékesítési szabályzata alapján számlázza.

A mellékvízmérők cseréje, vagy újrहितelés alkalmával a víziközmű-szolgáltató által felszámítható konkrét díjtételeket az üzletszabályzat 18. számú melléklete tartalmazza.

Ha valamely mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező, és a Vksztv. 52. § (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó

- a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt határidőn belül a mellékvízmérő hitelesítéséről nem gondoskodott,
- három egymást követő alkalommal nem teszi lehetővé a (6) bekezdés c) pontja szerinti időpontban a mellékvízmérő leolvasását, vagy
- 60 napot meghaladó fizetési késedelembe esett,

az egyéb jogkövetkezmények viselése mellett tűrni köteles, hogy a víziközmű-szolgáltató az adott felhasználási helyen a Vhr. 72. § és a Vksztv. 58. § szerinti jogkövetkezményeket alkalmazza.

A víziközmű-szolgáltató és a felhasználó eltérő írásos megállapodásának hiányában a lakossági felhasználóval szemben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a víziközmű-szolgáltató a lakossági felhasználót – a 65. § (8) bekezdése szerint – előre értesítette.

A mellékszolgáltatási szerződés megszűnik, ha az 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;
- határidőben nem gondoskodik a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről.

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel, a víziközmű-szolgáltató a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel felmondhatja. A víziközmű-szolgáltató mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a szerződés felmondásával egyidejűleg tájékoztatja a bekötési vízmérő szerinti felhasználót, valamint a 62. § (6) bekezdés a) pontja szerinti képviselőt.

2.1.7 Vízhordási engedély

Abban az esetben, ha a vízhasználat nem oldható meg ivóvízbekötésen keresztül, illetve ha a szolgáltatott vízmennyiség a munka jellegéből adódóan nem elegendő a munka elvégzéséhez, a Zalavíz Zrt. az illetékes önkormányzat előzetes hozzájárulásával engedélyt adhat ki tűzcsapról való vízvételezéshez.

Vízhordási engedély személyesen vagy írásban az 1. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeken kérve nyezhető.

2.1.8 Víziközmű-törzshálózatba történő bekötés egyéb szabályai

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

Ha csak közös bekötéssel oldható meg a víziközmű-szolgáltatás, az igénybejelentő és a víziközmű-szolgáltató előzetesen megkötött szerződése szerint több szomszédos felhasználási hely ellátására közös bekötővezeték és csatlakozó hálózat építhető.

Közös bekötés esetén a felhasználási helyek tulajdonosai a víziközmű közös használatából eredő jogok és kötelezettségek egymás közötti gyakorlását külön szerződésben rögzítik. Az igénybejelentés mellékletét képező szerződésben meg kell nevezni a víziközmű-szolgáltatás díjának – az esetleges víziközmű-fejlesztési hozzájárulás – megfizetésére kötelezett felhasználót.

Ha a bekötést nem a felhasználási hely tulajdonosa kezdeményezi – a járási hivatal által elrendelt bekötés kivételével – a víziközmű-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 víziközmű-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:

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

Ha a víziközmű-törzshálózat a szomszédos magántulajdonban álló 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 szerződést és a szolgálat-alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelemnek a fővárosi és megyei kormányhivatal ingatlanügyi hatáskörében eljáró járási (fővárosi kerületi) hivatala által érkeztetett szolgálat-alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelem másolatát az igénybejelentéshez 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 (fővárosi kerületi) hivatal a szomszédos ingatlanra az uralkodó telek tulajdonosa kérelmére vízvezetési és szennyvízelvezetési szolgálatot alapíthat.

Az előbbiekre tekintettel a tűrés 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.

Fogyasztásmérők hitelesítése

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

Az üzemeltetési szerződés a bekötési vízmérő tekintetében a Vhr. 64. § (1) bekezdésben meghatározott feladat ellátásáról eltérően rendelkezhet.

A bekötési vízmérő tulajdonjoga a víziközmű-szolgáltatót vagy az ellátásért felelőst, telki vízmérő tulajdonjoga a felhasználót, a mellékvízmérő tulajdonjoga a felhasználót vagy – a mellékszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában az elkülönített vízhasználót illeti meg.

Az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérők és a leszerelésüket megakadályozó zárok sértetlen megőrzéséért és a vízmérési hely, valamint a fogyasztásmérő fagy elleni védelméért a bekötési vízmérő vonatkozásában a Felhasználó, a mellékvízmérő vonatkozásában az elkülönített vízhasználó felelős. Mulasztás miatt megrongálódott vagy elvesztett fogyasztásmérő javításának, pótlásának, szerelésének költségeit, továbbá valamennyi ezzel összefüggő kárt a felhasználó vagy az elkülönített vízhasználó a víziközmű-szolgáltatónak megtéríti.

Nem hivatkozhat a víziközmű-szolgáltató a felhasználónak a fogyasztásmérő állagmegóvásával kapcsolatos kötelezettsége megszegésére, a fogyasztásmérő leszerelését megakadályozó zár vagy plomba sérülésére, ha a víziközmű-szolgáltató nem tudja bizonyítani, hogy a fogyasztásmérőt sérülésmentes állapotban, a Vhr-ben és az üzletszabályzatban meghatározott módon adta át a felhasználónak, vagy ha a fogyasztásmérő nem a felhasználó kizárólagos őrzetében van.

A Zalavíz Zrt. jogosult a bekötési vízmérőnek a hitelesítési hatályán belüli cseréjére azzal, hogy erre legkorábban a bekötési vízmérő beépítését követő 4. évben kerülhet sor. Kivételt képeznek ez alól a hibás méréssel, rongálással, fagyással összefüggésbe hozható valamint a műszaki okokból indokolt esetek.

Ha a Felhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A víziközmű-szolgáltató a bejelentéstől számított 8

napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről annak tulajdonosa haladéktalanul köteles gondoskodni.

Ha valószínűsíthető, hogy a fogyasztásmérő rendellenesen működik, vagy a Vhr. 64/A§ (1) bekezdésben meghatározott ellenőrzés során a megfelelő működés kérdésben a felek között vita alakul ki, a felhasználó, az elkülönített vízhasználó vagy a víziközmű-szolgáltató kezdeményezi az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését, és ha indokolt független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát (a továbbiakban: pontossági vizsgálat).

A pontossági vizsgálatra nem kerül sor, ha a fogyasztásmérő tulajdonosa – az ellenérdekű fél részéről bejelentett kárigény tényének elismerésével együtt – haladéktalanul másik hiteles fogyasztásmérőt szerel fel.

A pontossági vizsgálat költségeit kezdeményező fél megelőlegezi.

A pontossági vizsgálat kezdeményezését követő 8 napon belül a víziközmű-szolgáltató saját költségén másik hiteles fogyasztásmérőt szerel be.

A pontossági vizsgálat idejéről, helyéről az ellenőrzést végző hatóság az érintetteket legalább 5 nappal korábban, igazolható módon írásban értesíti. Az ellenőrző vizsgálat végrehajtását az érintett Felhasználó és víziközmű-szolgáltató távolléte nem akadályozza.

Ha pontossági vizsgálaton a fogyasztásmérő a hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek

- megfelelt, a fogyasztásmérő Vhr. 64/A§ (5) bekezdésben meghatározott cseréjének a vizsgálatot kezdeményezőt terheli,
- nem felelt meg, a fogyasztásmérő Vhr. 64/A§ (5) bekezdésben meghatározott cseréjének díja és pontossági vizsgálat elvégzésének költsége a Vhr. 64/A § (8) bekezdésben foglaltak kivételével, a fogyasztásmérő tulajdonosát terheli.

Ha a fogyasztásmérő rendellenes működése, vagy hibája, sérülése valamelyik fél szerződésszegő magatartásának a következménye, a fogyasztásmérő a Vhr. 64/A§ (5) bekezdésben meghatározott cseréjének és a pontossági vizsgálat elvégzésének díja, a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményeivel együtt a szerződésszegő felet terheli.

Ha az ellenőrző vizsgálaton a fogyasztásmérő a pontossági követelményeknek nem felelt meg, a hibás mérés időtartamát és a vízhasználat mértékét a Vhr. 67. §-ban foglaltak szerint kell meghatározni.

A plombák darabszámát, azonosítóját és a plomba vagy a záró bélyeg sérülésmentes állapotának tényét a fogyasztásmérő felszerelésekor vagy cseréjekor jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

A plomba vagy a záró bélyeg állapotát a felhasználási helyen végzett ellenőrzéskor is minden esetben dokumentálni kell, és arról a Felhasználót írásban tájékoztatni szükséges.

Bekötési vízmérő pontossági vizsgálata

2.1.9 Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának megrendelése

A Felhasználónak a pontossági vizsgálatot írásban kell megrendelnie.

Ezt követően a Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót a vizsgálat várható költségeiről, a költségviselés szabályairól, és a vízmérő kiszerezés időpontjáról.

2.1.10 Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának menete

A Felhasználó írásos megkeresésére a vízmérő rendkívüli pontossági vizsgálatát a Szolgáltató a Mérésügyi Hatóság által elfogadott akkreditált laboratóriumban végezteti el.

A vízmérőt a Szolgáltató szakemberei kiszereklik, és erről jegyzőkönyvet vesznek fel. A leszerelt mérő helyett térítésmentesen új mérő kerül beépítésre. A leszerelést követően a mérőt a mérésügyi hatóság előírásainak figyelembevételével beszállítják a központi telephelyre és leadják a vízmérő raktárba.

Szolgáltató köteles tájékoztatást adni a mérés helyszínéről és időpontjáról, hogy a Felhasználó azon részt vehessen.

A vizsgálat eredményéről a Felhasználó írásbeli értesítést kap a mérési jegyzőkönyv egy példányával.

A laboratórium által a mérést követően visszaküldött vízmérőt Szolgáltató 1 évig köteles megőrizni

2.1.11 Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának fizetési feltételei

A jó, tűréshatárokon belül mérő vízmérők esetében az eljárás költségeit a Felhasználó viseli.

A rossz, tűréshatárokon kívül mérő vízmérők esetében a fogyasztott víz mennyiségét a felülvizsgálati kérelem előtti leolvasást megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás, és a meghibásodás napjának elfogadott határnapot megelőző legutolsó leolvasás napjától eltelt napok számának szorzataként kell megállapítani.

Amennyiben a Felhasználó hibájából legalább kétszeri értesítés és legfeljebb 60 naptári napon belül nem lehet elvégezni a pontossági vizsgálatot, a Felhasználónak a rendkívüli mérőcsere költségeit meg kell térítenie.

Vízmérők leolvasása

A fogyasztásmérő leolvasását a Zalavíz Zrt. évente egy alkalommal, a Felhasználó kérésére negyedévente végzi – a Felhasználó értesítése mellett.

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

Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasását végző személy az előzetesen jelzett időpontban nem tudta rögzíteni a mérőállást, köteles értesítést hagyni a levélszekrényben vagy fellelhető módon a felhasználási helyen. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem megfelelőse esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy a leolvasásra legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít -, a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére és a leolvasás legkésőbbi időpontjára. A leolvasás időpontja tekintetében a víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó köteles megegyezni.

A felhasználónak a Vhr. 61.§ (5) bekezdés szerint meg kell határoznia a felajánlott 5 napos időtartamon belül azt az időpontot, amely számára megfelelő.

Ha a fogyasztásmérő leolvasására legalább egy éven keresztül nem került sor és a felhasználó nem jelentett be fogyasztásmérő állást úgy a Vhr. 61.§. (5a) bekezdésnek megfelelően a legutolsó sikeres leolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg a víziközmű-szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvízmennyiséget. Bekötési mérővel rendelkező felhasználási helyek esetében a sikertelen le-

olvasást követően, legfeljebb 30 napon belül köteles a víziközmű-szolgáltató a felhasználó figyelmét felhívni arra, hogy legfeljebb két hónapon belül egyeztesse le a soron kívüli leolvasás időpontját és tegye lehetővé annak elvégzését. A víziközmű-szolgáltató a soron kívüli leolvasás elvégzésére legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít.

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

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

A leolvasás alkalmával észlelt, az azt megelőző 12 havi átlagfogyasztást lakossági felhasználó esetén háromszorosát, míg nem lakossági felhasználó esetén ötszörösét meghaladó fogyasztásról a Felhasználót a leolvasással egyidejűleg a víziközmű-szolgáltató jelen lévő képviselője vagy az azt követő 15 napon belül a víziközmű-szolgáltató írásban tájékoztatja. A tájékoztatás megtörténtét kétség esetén a víziközmű-szolgáltató bizonyítja.

Vízmérőcserék

A bekötési vízmérők mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott hitelesítési hatályán belül esedékes újrathitelesítéséről 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 tervezett vízmérőcsere elvégzése és költségeinek viselése a Szolgáltató feladata. Továbbá a Szolgáltatót terheli 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 felhasználó és az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő hitelességéről, cseréjéről saját költségén köteles gondoskodni. Ha ezzel a feladattal a víziközmű-szolgáltatót bízza meg, a víziközmű-szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg.

Ha a felhasználó az előzetes értesítés nélkül tett felkeresés alkalmával a bekötési vízmérő azonnali cseréjéhez nem járult hozzá, a víziközmű-szolgáltató a cserét úgy köteles előkészíteni, hogy a munkavégzés időpontjáról tártivevény szolgáltatással feladott levélben vagy egyéb igazolható módon legalább 15 nappal megelőzően értesíti a felhasználót. Az értesítésben a víziközmű szolgáltató köteles felajánlani – az értesítés kézhezvételétől számított 8. napig – az ettől eltérő alkalomra vonatkozó időpont egyeztetés lehetőségét azzal, hogy a csere legalább heti egy munkanapon

május 1.- szeptember 30. időszakban 7 és 20 óra között,

október 1. - április 30. időszakban 7 és 19 óra között

lehetőséget biztosít.

A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltató által megküldött értesítésben megjelölt vagy a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést lehetővé tenni.

A vízügyi hatóság kérelemre engedélyezi meglévő és vízjogi engedély alapján üzemelő vízellátási létesítményhez történő csatlakozást, ha a vízellátási létesítmény az eredeti rendeltetésének, valamint a csatlakozó céljának együttesen megfelel, illetve arra alkalmassá tehető (vízhasználati szolgalmi jog).

Az ingatlan tulajdonosa (használója) az ingatlant csak úgy hasznosíthatja, művelheti, hogy ezáltal a vizek természetes lefolyását ne akadályozza; a meder, valamint a parti és a part menti létesítmények és egyéb közcélú vízellátási létesítmények állapotát, üzemeltetését, fenntartását ne veszélyeztesse, továbbá a víz minőségét ne károsítsa.

A vízvezetési, valamint vízhasználati szolgalmi jogot – külön jogszabály szerint – az ingatlan-nyilvántartásba be kell jegyezni

3. SZENNYVÍZELVEZETÉS ÉS –TISZTÍTÁS SZOLGÁLTATÁS

A felhasználó a házi szennyvízhálózat építési követelményeknek megfelelő kialakítására, üzemképes állapotának fenntartására és a szolgáltatási díj megfizetésére köteles.

A gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózat üzemeltetője 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 előtti elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem házi, illetve csatlakozó szennyvízhálózatba történő beépítésével biztosítja. Ez utóbbi körülmény fennállására a víziközmű szolgáltató az üzletszabályzatában, új bekötés esetén az igénybejelentéssel egyidejűleg hívja fel az érintett felhasználókat.

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

Tilos olyan szennyezőanyag-tartalmú szennyvíz és szennyezőanyag bevezetése (bebocsátása), amely

- a) a szennyvízelvezető műben dolgozók egészségét – munkakörük ellátásával összefüggésben – veszélyezteti, és ezzel egészségkárosodást okoz vagy okozhat,
- b) a szennyvízelvezető és -tisztító, valamint az iszapkezelő mű üzemzerű (rendeltetésszerű) működését akadályozza, veszélyezteti, a műtárgyakat, berendezéseket rongálja, illetve rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná teszi,
- c) a szennyvízelvezető és -tisztító műből kibocsátva környezetkárosodást, illetve a befogadó káros szennyezését okozhatja,
- d) a szennyvíziszap környezetvédelmi követelményeknek megfelelő, biztonságos elhelyezését, lerakását, illetve felhasználását akadályozza.

Elválasztott rendszerű szennyvízelvezető műbe csapadékvizet, egyesített rendszerű szennyvízelvezető műbe a víznyelőn keresztül szennyvizet, továbbá elválasztott rendszer esetén a csapadékvíz-elvezető műbe szennyvizet juttatni tilos.

Ha elválasztott rendszerű szennyvízelvezető hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, és ezt a gyakorlatot a felhasználó a víziközmű-szolgáltató felszólítása ellenére tovább folytatja, a víziközmű-szolgáltató a jogellenes állapotot a felhasználó költségére megszüntetheti. **Amennyiben a felhasználó nem járul hozzá, vagy nem működik együtt úgy a szennyvízelvezető törzshálózatba jogellenesen bevezetett csapadékvíz mennyisége után a víziközmű-szolgáltató a m³-ben meghatározott szennyvízdíjjal megegyező mértékű pótdíjat számol fel, amely folyamatosan érvényesítésre kerül. (Mértéke: 1 m³ települési szennyvízelvezetés és –tisztítás szolgáltatási díj x jogellenesen bevezetett csapadékvíz mennyisége m³-ben).**

A jogellenes állapotot a felhasználó köteles megszüntetni. A szolgáltató írásban felszólítja a jogellenes állapot megszüntetésére, ha ennek ellenére nem működik együtt, úgy az szabálytalan közműhasználatnak minősül és a 15. d melléklet szerinti kötbérfizetésre kötelezhető.

~~A szennyvízelvezető törzshálózatba jogellenesen bevezetett csapadékvíz mennyisége után a víziközmű-szolgáltató a m³-ben meghatározott szennyvízdíjjal megegyező mértékű pótdíjat számol fel. (Mértéke: 1 m³ települési szennyvízelvezetés és –tisztítás szolgáltatási díj x jogellenesen bevezetett csapadékvíz mennyisége m³-ben).~~

A lakossági felhasználó háztartási szennyvizét – közvetlenül vagy közvetve - a törzshálózatba juttató szivattyúnak, vákuumszelepnek és ezek műtárgyainak, szerelvényeinek (a továbbiakban együtt: szennyvíz beemelő)

- a) a szennyvízelvezető törzshálózattal egyidejű kiépítése – a víziközmű-szolgáltatóval történő eltérő megállapodás hiányában – az ellátásért felelős,
- b) a működtetése működőképességének és üzembiztonságának, üzemképes állapotának folyamatos fenntartása a víziközmű-szolgáltató feladata.

A szennyvíz beemelő előző bekezdés a) pontjában meghatározott kiépítéshez a felhasználó korlátozásmentesen biztosítja a szennyvíz beemelő létesítési hely megközelítési és hozzáférési lehetőségét.

A szennyvíz beemelő működtetéséhez a felhasználó biztosítja:

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

A fent meghatározott feladat elmulasztására visszavezethető kárért a víziközmű-szolgáltató nem felel. A mulasztás bizonyítása a víziközmű-szolgáltató feladata.

A műszakilag elérhető szennyvízelvezető törzshálózathoz korábban csatlakozott és e rendelet hatálybalépése után a felhasználó által kiépített szennyvíz beemelők esetében az üzemeltetési feladat átvételkor a víziközműszolgáltató és a felhasználó átadás-átvételi jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzítik:

- a) a szennyvíz beemelő műtárgy ingatlanon belüli elhelyezkedését, közterület felőli megközelíthetőségét, a hozzáférhetőség módját, a jellemző méreteit és anyagát,
- b) a szivattyú vagy a vákuumszelep műtárgyon belüli elhelyezését, típusát, – ha ismert – a gyártási évét, műszaki állapotát és az utolsó felújítás időpontját,
- c) a szennyvíz bekötővezetékhez, esetleg a házi vízhálózathoz csatlakozó szerelvények méretét, fajtáját,
- d) az energiaellátó vezeték csatlakozási pontjait, a beépített elektromos védelmi berendezések jellemző paramétereit,
- e) a helyszínen készült vázrajzokat műszaki szükség szerinti részletességgel vagy azt a tényt, hogy a felhasználó által rendelkezésre bocsátott műszaki tervek megfelelőek,
- f) egyéb, az átadó vagy az átvevő által lényegesnek tartott megállapításokat

Ha arra korábban nem került sor, a felhasználó által kiépített szennyvíz beemelő akkor kerül az ellátásért felelős vagy rendszerfüggetlen víziközmű-elem esetében a víziközmű-szolgáltató tulajdonába, amikor a fő szerkezeti egység cseréje (új szivattyú, vákuumszelep vagy műtárgy beépítése) válik szükségessé, vagy megvalósul annak felhasználási helytől független energiaellátása.

Az ellátásért felelős a Vksztv. 11. §-ban előírt beruházási terv alapján gondoskodik a (2) bekezdés b) pontjában rögzített feladat felhasználási helytől független energiahálózattal történő kiváltásáról.

Szennyvízbekötés létesítése

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.

Új üzem esetén a hozzájárulás feltétele a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló jogerős hatósági engedély alapján üzemeltetett berendezés.

A hozzájárulást a bebocsátónak kell beszerezni. Amennyiben a víziközmű-szolgáltató 15 napon belül nem nyilatkozik a hozzájárulás iránti kérelem tárgyában, a hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, kivéve, ha a szennyvíz-előtisztító berendezés létesítésére irányuló kötelezettségét a bebocsátó nem teljesítette.

A szennyvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalmát a 7. sz. melléklet tartalmazza.

A kiásott, nyílt és biztonságos munkavégzésre alkalmas munkaárokban a szennyvíz-bekötővezeték létesítését, annak a már üzemeltetett szennyvíz törzshálózatra való bekötését a víziközmű-szolgáltató, vagy az általa megbízott építési kivitelezés jogosultsággal rendelkező vállalkozó, vagy az igénybejelentő által kiválasztott, a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszereplők nyilvántartásában szereplő személy végzi, amelynek bevalósítása nem lehet későbbi, mint a munkaárok rendelkezésre állásának bejelentését követő 30. nap. Ezek költségét, illetve díját az igénybejelentő köteles megelőlegezni, kivéve, ha jogszabály alapján mentesül a költség és díj megfizetése alól. A víziközmű-szolgáltató köteles a megrendelővel és az általa megbízott vízszereplővel együttműködni.

A víziközmű-szolgáltató a szennyvíz-bekötővezeték építésére vonatkozó hozzájárulás megadásával egyidejűleg köteles közölni 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 bekötővezeték és tartozékai használatba vételére vonatkozó hozzájárulásban meg kell határozni a szennyvíznek a szennyvízelvezető műbe vezethető napi átlagos mennyiségét, melynek növeléséhez a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása szükséges.

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

e) Bekötés hatósági kötelezés alapján

A külön jogszabályban meghatározott hatóság kötelezheti az ingatlan tulajdonosát az ingatlan víziközmű-hálózatba történő beköttetésére. Ez esetben a tulajdonos előzetes írásbeli beleegyezését a ZALAVÍZ ZRT. hozzájárulásának megadásához a hatósági kötelezés helyettesíti.

Szennyvíz beemelő

A lakossági felhasználó háztartási szennyvizét a törzshálózatba juttató szivattyúnak, vákuumszelepnek és ezek műtárgyainak, szerelvényeinek (a továbbiakban együtt: szennyvíz beemelő)

- a) a szennyvízelvezető törzshálózattal egyidejű kiépítése – a víziközmű-szolgáltatóval történő eltérő megállapodás hiányában – az ellátásért felelős,
- b) a működtetése működőképességének és üzembiztonságának, üzemképes állapotának folyamatos fenntartása a víziközmű-szolgáltató feladata.

A szennyvíz beemelő működtetéséhez a felhasználó biztosítja:

- a) a szennyvíz beemelő megközelítésének és hozzáférhetőségének korlátozásmentes lehetőségét, valamint
- b) eltérő műszaki kialakítás vagy megállapodás hiányában a szennyvíz beemelő folyamatos energiaellátását

A műszakilag elérhető szennyvízelvezető törzshálózatba korábban csatlakozott és a felhasználó által a hatályba lépés után kiépített szennyvíz beemelők esetében az igénybejelentést követően az üzemeltetési feladat átvételekor a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó átadás-átvételi jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzítik:

- a) a szennyvíz beemelők műtárgy ingatlanon belüli elhelyezkedését, közterület felőli megközelíthetőségét, a hozzáférhetőség módját, a jellemző méreteit és anyagát,
- b) a szivattyú vagy a vákuumszelep műtárgyon belüli elhelyezését, típusát, – ha ismert – a gyártási évét, műszaki állapotát és az utolsó felújítás időpontját,
- c) a szennyvíz bekötővezetékhez, esetleg a házi vízhálózatba csatlakozó szerelvények méretét, fajtáját,
- d) az energiaellátó vezeték csatlakozási pontjait, a beépített elektromos védelmi berendezések jellemző paramétereit,
- e) a helyszínen készült vázrajzokat műszaki szükség szerinti részletességgel vagy azt a tényt, hogy a felhasználó által rendelkezésre bocsátott műszaki tervek megfelelőek,
- f) egyéb, az átadó vagy az átvevő által lényegesnek tartott megállapításokat.

A felhasználó részére előírt fenti feladatok elmulasztására visszavezethető kárért a víziközmű-szolgáltató nem felel. A mulasztás bizonyítása a víziközmű-szolgáltató feladata.

Ha arra korábban nem került sor, a felhasználó által kiépített szennyvíz beemelők akkor kerül az ellátásért felelős vagy rendszerfüggetlen víziközmű-elem estében a víziközmű-szolgáltató tulajdonába, amikor a fő szerkezeti egység cseréje (új szivattyú, vákuumszelep vagy műtárgy beépítése) válik szükségessé, vagy megvalósul annak felhasználási helytől független energiaellátása.

Az ellátásért felelős a Vksztv. szerinti beruházási terv alapján gondoskodik a rögzített feladat felhasználási helytől független energiahálózattal történő kiváltásáról.

Abban az esetben, ha közműves szennyvízelvezetésre és -tisztításra irányuló igény a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagokat Felhasználó üzem részéről merül fel, a közszolgáltatási szerződés hatályosságához az illetékes vízügyi hatóság jóváhagyása szükséges.

3.2 A közcatornába bocsátható szennyvíz minősége

A szennyvízelvezető törzshálózatba csak olyan összetételű szennyvíz vezethető be, amely a tisztító műben dolgozók testi épségét, egészségét nem veszélyezteti, továbbá a szennyvízelvezető és –tisztító mű állapotát nem károsítja, és berendezéseinek rendeltetésszerű működését nem akadályozza.

A szennyvíz közcatornába történő bevezetésének részletes feltételeit és a szennyvizekben megengedett károsító és mérgező anyagok küszöbértékeit jogszabály határozza meg.

A jegyző, a környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi felügyelőség – mint az eljárásban közreműködő szakhatóság - állásfoglalására, megkeresésére figyelemmel az ingatlan tulajdonosát a szennyvízelvezető mű káros szennyezése esetén, illetve az ilyen szennyezés megelőzése érdekében a szennyvíz előzetes tisztításához szükséges berendezés létesítésére, korszerűsítésére, megfelelő üzemeltetésére kötelezheti.

Szolgáltató a szennyvízelvezető műbe bebocsátott szennyvíz mennyiségét és minőségét gazdálkodó szervezet esetén előzetes értesítés nélkül ellenőrizheti, amelyet az nem akadályozhat. A helyszíni ellenőrzésről jegyzőkönyvet kell felvenni, amelyhez az ellenőrzött szervezet képviselője a meghatározott tények, bizonyítékok megjelölése mellett észrevételt tehet.

Jogszály szerint önellenőrzésre kötelezett Felhasználók önellenőrzési tervüket kötelesek a Szolgáltató részére megküldeni. A Szolgáltató az önellenőrzési tervre 30 napon belül észrevételt tehet, amelyet a bebocsátónak és a hatóságnak egyidejűleg köteles eljuttatni. Az önellenőrzési terveket legalább ötévente felül kell vizsgálni. Felhasználó az önellenőrzés keretében végzett vizsgálatok eredményeit köteles megküldeni a Szolgáltatónak, az önellenőrzési tervben rögzített időpontban, de legkésőbb a mintavételt követő 20 napon belül. Az elfogadott önellenőrzési tervben meghatározott vizsgálatok elvégzését a Szolgáltató a bebocsátó megrendelésére vállalhatja, melynek körülményeit vállalkozási keretszerződésben kell rögzíteni.

A közcatornába 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).

A kommunálistól eltérő minőségű szennyvíz közcatornára bocsátásához befogadói nyilatkozatot kell kérni. A közcatornába bocsátott szennyvíz minőségének mindenkor meg kell felelnie az erre vonatkozó jogszály előírásainak (jelenleg a 28/2004. (XII.25.) KvVM rendelet 4 számú mellékletében meghatározott küszöbértéknek). A Szolgáltató ennek igazolására nyilatkozatában előírhatja a bebocsátott szennyvíz akkreditált laboratórium által végzett vizsgálatát.

Káros csatornaszennyezés megállapítása esetén a Felhasználót csatornabírság fizetésére kell kötelezni. Szolgáltató a tárgyévet követő év március 31-ig továbbítja az illetékes vízügyi hatóságnak a káros szennyezés megállapítására vonatkozó valamennyi iratot és vizsgálati adatot, a csatornabírság kiszabására vonatkozó javaslatával együtt.

f) Felszíni vízbe bocsátható szennyvíz minősége

A Szolgáltató a tisztított szennyvíz minőségére vonatkozó mindenkor hatályos jogszályok betartásával biztosítja a fenntartható fejlődést, a természeti erőforrások hatékony védelmét a Felhasználók és a környezet védelme érdekében.

A szennyvíztisztító telepeken megtisztított szennyvíz befogadóba történő kibocsátására vonatkozó szabályozást és a tisztított szennyvíz minőségét jogszály, valamint ennek alapján a hatóság által az egyes szennyvíztisztító művekre vízjogi üzemeltetési engedélyben kiadott határértékek határozzák meg.

Amennyiben az önkontroll rendszer keretében, illetve a hatóság által elvégzett vizsgálatok a meghatározott határértékeknél magasabb értékeket mutatnak, akkor az illetékes hatóság szennyvízbírság kiszabását rendelheti el.

i. Szennyvízmennyiség mérés

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

A nem víziközműből származó víz azon mennyiségének mérésére, amelyet a felhasználó közüzemi szennyvízhálózatba vezet be, telki vízmérőt kell beépítenie, és kérnie kell annak leszerelést megakadályozó zárral vagy plombával történő ellátását a víziközmű-szolgáltatótól.

A víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata előírhatja a közműves szennyvízmennyiség-mérő beépítését és működtetését.

A nem víziközműből származó víz felhasználásából keletkezett szennyvíz közműves szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról – az 1. bekezdésen kívüli esetben – a Felhasználónak saját költségén kell gondoskodnia. A kalibrálás gyakoriságát a felek a közszolgáltatási szerződésben határozzák meg.

A szennyvíz mennyiségének mérésére csak olyan mérőeszköz alkalmazható, amely megfelel ezen rendeletben foglaltaknak, és amelyhez a víziközmű-szolgáltató előzetesen hozzájárult. A méréssel történő szennyvízelvezetési és -tisztítási szolgáltatás elszámolásának feltételeit a közszolgáltatási szerződésben rögzíteni kell.

Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál:

- az a szennyvízmennyiség, ami az illetékes vízügyi hatóság engedélye alapján üzemeltetett, saját célú szennyvízelhelyező műben nyert elhelyezést,
- az a szennyvízmennyiség, amelynek a szennyvízhálózatba vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes vízügyi hatóság megtiltotta, és szakszerű, ártalommentes elhelyezését a Felhasználó igazolta,
- az a vízmennyiség, amely a házi ivóvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében a Vhr. 67/A § (5) bekezdésében meghatározott mennyiséget meghaladóan a környezetben elszivárgott,
- a házi ivóvízhálózatra a víziközmű-szolgáltató és a fogyasztó írásbeli megállapodása alapján telepített locsolási vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat, ha az alábbi pont szerinti kedvezmény igénybevétele nem került sor,
- elkülönített mérés hiányában a lakossági felhasználó által házikert öntözéséhez használt, május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10 százaléka

Locsolási kedvezmény:

A víziközmű-szolgáltató a házikert öntözéséhez a locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül, a Vhr. 63. § (6) bekezdés *d)* pontja szerint, mennyiségi korrekció útján is biztosítja a lakossági felhasználó számára, ha azt a lakossági felhasználó – az ellenőrzés lehetőségének előzetes értesítés mellőzésével történő felajánlásával – kéri. Locsolási kedvezményként kizárólag a május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10 százalékát elérő vízmennyiség vehető figyelembe. Évente egyszer nyújtható be igénybejelentés locsolási kedvezmény megállapítása céljából. A kérelmet legkésőbb minden év április 30-ig lehet benyújtani.

A házikert öntözéséhez a kedvezmény igénybevételenek kezdete legkorábban az igény benyújtásának időpontjától állapítható meg, amennyiben a felhasználó az erre irányuló kérelmét a meghatározott határidőnél később nyújtja be.

A házikert öntözéséhez igényelt locsolási kedvezmény iránti kérelemhez csatolni kell az érintett belterületi vagy zártkerti ingatlan nem hiteles tulajdoni lapjának másolatát, illetve térképmásolatát vagy helyszínrajzát, amelyen meg kell jelölni a házikertet, annak méretét igazoló adatokkal.

A Szolgáltató jogosult a locsolási kedvezmény iránti kérelemben megjelölt adatokat a helyszínen ellenőrizni, amelyről a felhasználót előzetesen értesíti. Amennyiben a felhasználó a helyszíni ellenőrzést nem teszi lehetővé, a Szolgáltató jogosult a locsolási kedvezmény iránti kérelmet elutasítani.

Aki a felhasználási helyen keletkezett szennyvizet önálló szennyvíz-elhelyező műbe mérés nélkül vezeti, és a vizet nem kizárólag közműves ivóvízellátáshoz csatlakozva, hanem részben saját célú vízkivételi műből szerzi be, köteles a beszerzett valamennyi vízmennyiség mérésére hiteles fogyasztásmérőt működtetni, valamint a mért mennyiségekről a víziközmű-szolgáltatót rendszeresen tájékoztatni. A víziközmű-

szolgáltató és a szennyvíz-elhelyező mű működését engedélyező hatóság jogosult a közműves ivóvízhálózatból és a saját célú vízkivételi műből származó víz, illetve az elvezetett szennyvíz mért mennyiségét ellenőrizni.

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

4. Védendő felhasználókra vonatkozó szabályok

A védendő fogyasztókra vonatkozó jogokat a Szolgáltató a jogszabályban leírtak szerint biztosítja.

A védendő felhasználó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja.

A védendő felhasználó nyilvántartásban a felhasználó személyes adataihoz kapcsolatosan kizárólag a szociálisan rászoruló vagy a fogyatékkal élő státuszra, esetleg mindkettő együttes fennállására történő utalás, a különleges bánásmód esetén annak formája, valamint a felhasználó által igénybe vehető kedvezmények szerepelhetnek.

A fenti adatok a Vksztv. 61. § (3) bekezdés a)-g) pontjában meghatározott szervek részére kizárólag abban az esetben adhatók át, ha a felhasználó, illetve a víziközmű-szolgáltató védendő felhasználói státusszal közvetlenül összefüggő jogának vagy igényének további érvényesítése végett feltétlenül szükséges.

A szociálisan rászoruló felhasználó a jogosultságát a 12. melléklet szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány (megegyezik az 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelethez kapcsolódó 9. melléklettel), vagy a szociálisan rászoruló felhasználói státuszt megállapító szerv által kibocsátott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi igazolás, illetve határozat eredeti példányának bemutatásával igazolhatja a víziközmű-szolgáltató felé.

A víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló felhasználót a rászorultság igazolását követő 15 napon belül, a fogyatékkal élő felhasználót 8 napon belül nyilvántartásba veszi és a nyilvántartásba vételről a felhasználót az alábbiak szerint tájékoztatja:

- a) a védendő felhasználóról a víziközmű-szolgáltató mely különleges bánásmód vagy kedvezmény vonatkozásában rögzített adatot a nyilvántartásba,
- b) a nyilvántartás szerint a védendő felhasználó milyen kedvezményeket vehet igénybe,
- c) az adatváltozás bejelentésére mely időpontokban és hol biztosít lehetőséget a víziközmű-szolgáltató, valamint
- d) a védendő felhasználónak a Vksztv. 61/A. § (7) bekezdésben meghatározott feladatait milyen módon és formában kell teljesítenie.

A nyilvántartásba a 61. § (3) bekezdés i) pontjában meghatározott szerv, valamint személyes adatai vonatkozásában a védendő felhasználó jogosult betekinteni.

Ha a nyilvántartásba vétel alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, és annak meghosszabbítását a védendő felhasználó – a határidő lejártát 30 nappal megelőzően a víziközmű-szolgáltató által a részére megküldött írásbeli figyelemfelhívás ellenére – nem igazolja, a határozott idő lejártát követő 8 15 napon belül a víziközmű-szolgáltató az érintett védendő felhasználót törli a nyilvántartásból. A víziközmű-szolgáltató értesíti az érintett felhasználót a nyilvántartásból való törlésről.

A védendő felhasználó részére a szolgáltató által biztosított kedvezmények és különleges bánásmód díjmentesen biztosítottak.

A nyilvántartásba történő felvételt követően a védendő felhasználó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll. A határozott időre megállapított védettség esetén a védendő felhasználó a védettségre megállapított határozott időszak alatti években, illetve a védettség lejáratának évében mentesül a március 31-ei igazolási kötelezettség alól, a védettség lejáratának évében csak a Vhr. 88/B. § szerint kell igazolnia a víziközmű-szolgáltató felé a védettsége fennállását. Az a fogyatékkal élő

felhasználó, akinek a nyilvántartásba történő felvétele során a szakorvosi vélemény kimondja, hogy állapotában nem várható jelentős javulás, mentesül a védendő felhasználói körbe tartozás évenkénti igazolása alól.

Ha a védettségét megalapozó körülmények megváltozása folytán a lakossági felhasználó már nem jogosult kedvezményre, vagy annak évenkénti igazolását elmulasztja, adatait a nyilvántartásból törölni kell. A nyilvántartásból törölt adatokat a víziközmű-szolgáltató elkülönítetten kezeli és azokat - ha a Vksztv. 61. § (2) bekezdése szerint a felhasználó valamennyi adatának törlésére hamarabb nem kerül sor - a törléstől számítottan 5 évig tárolja. A nyilvántartásból törölt felhasználót a törlésről 8 napon belül írásban értesíti az adatkezelő.

A víziközmű-szolgáltató a védendő felhasználókról vezetett nyilvántartásában a tárgyév február 15-én szociálisan rászoruló személyként nyilvántartott felhasználót a tárgyév március 1-jéig közérthetően, írásban tájékoztatja a védettség fennállásáról szóló igazolási kötelezettségéről (melyet a nyilvántartásba vételt követő év március 31-ig köteles megtenni), egyúttal megküldi részére a hosszabbításra vonatkozó adatlapot.

Ha a védendő felhasználók nyilvántartásában nem szereplő lakossági felhasználó díjtarozásával 45 napot meghaladó késedelembe esett, a víziközmű-szolgáltató további 15 napon belül írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a lakossági felhasználót a szociálisan rászoruló felhasználókat megillető kedvezményekről, a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a 12. melléklet szerinti adatlapot.

Ha a felhasználó kérte a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételt, annak elbírálásáig Vksztv. 58. § (1) bekezdés szerinti víziközmű-szolgáltatás korlátozása, illetve felfüggesztése körében intézkedéseket a víziközmű-szolgáltató nem fogantatosíthat.

A víziközmű-szolgáltató az igazolás céljára bemutatott iratokat és azok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig megőrzi.

A védendő felhasználó köteles a védelemre jogosultságot adó körülmény megváltozását vagy megszűnését 15 napon belül bejelenteni a víziközmű-szolgáltatónál. A víziközmű-szolgáltató köteles a bejelentést követő 8 napon belül a változást a nyilvántartáson átvezetni, vagy a védendő felhasználót a nyilvántartásból törölni.

A víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló személyként nyilvántartott védendő felhasználót, valamint azt a fogyatékkal élő védendő felhasználót, aki esetében nyilvántartásba történő felvétele során a szakorvosi vélemény nem mondta ki, hogy állapotában jelentős javulás nem várható, legalább a Vksztv. 61/A. § (7) bekezdésében meghatározott határidőt megelőző 15 nappal közérthetően, írásban, térítvény-szolgáltatással feladott levélben, a számlalevélben vagy egyéb igazolható módon tájékoztatja a Vksztv. 61/A. § (7) bekezdése szerinti kötelezettségéről, egyúttal megküldi részére a 9. melléklet szerinti adatlapot.

Szociálisan rászoruló felhasználónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek a háztartásában élő személy a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (Szoctv.) szerinti időskorúak járadékában részesül, aktív korúak ellátására jogosult, lakásfenntartási támogatásban részesül, ápolási díjban részesül,

- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül, otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket, vagy

- a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll.

A szociálisan rászoruló 12 naptári hónapon belül egy alkalommal kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását. Erre a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét a fizetési felszólításban fel kell hívni, egyúttal tájékoztatni kell a szociálisan rászoruló részletfizetés, illetve a fizetési haladék leghosszabb igénybe vehető időtartamáról és a tervezett fizetési ütemezésről. A víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló felhasználó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni.

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló felhasználót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételek időtartama alatt igénybe vett víziközmű-szolgáltatás díját és a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét a vízközmű-szolgáltató által méltányosan megállapított, fentiek szerinti határidőben és ütemezésben kiegyenlíti.

Ha a szociálisan rászoruló felhasználó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a víziközmű-szolgáltató jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására.

A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a felhasználót kamat- és kötbér-fizetési kötelezettség nem terhelheti.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónapban számlázott felhasználásból számított

- a) egy havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén két hónap,
- b) 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén öt hónap,
- c) 3 havi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén hat hónap.

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 60 nap, különös méltánylást érdemlő esetben 90 nap. Víziközmű-szolgáltató váltás esetén, a korábbi víziközmű-szolgáltató köteles igazolást adni a szociálisan rászoruló felhasználónak arról, hogy a váltást megelőző 12 naptári hónap alatt részesült-e fizetési haladékban vagy részletfizetési kedvezményben, és a megállapodást teljesítette-e.

A fogyatékkal élő lakossági felhasználó a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételére való jogosultságát

- a 12. melléklet szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával, és ha
- vakok személyi járadékában részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a 12. melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával;
- fogyatékosági támogatásban részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a 12. melléklet B) és C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával; vagy
- a víziközmű-szolgáltatás megszüntetése, felfüggesztése a lakossági felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, az eszerint elkészített, 12. melléklet C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával igazolhatja.

A fogyatékoság jellegét, amely a fogyatékkal élő felhasználót alkalmatlanná teszi a fogyasztásmérő leolvasására, a mérőállás közlésére, a számlaolvasásra, vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére, továbbá a Vhr. 88./D § (1) bekezdés b) pont bc) alpontjának esetleges fennállását a kezelőorvos, ennek hiányában a házi orvos igazolja a 12. melléklet C) része szerinti nyomtatvány kitöltésével. Ha a rehabilitációs szakértői szerv az érintett személy egészségi állapotát, egészségkárosodását, fogyatékoságát vizsgálta, a kezelőorvos és a házi orvos a 12. melléklet szerinti nyomtatványt e szerv szakvéleménye alapján tölti ki.

A vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági támogatásban részesülő személyt, mint fogyatékkal élő felhasználót nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, ha vele együtt olyan nagykorú személy él, aki nem fogyatékkal élő felhasználó.

A felhasználóval egy háztartásban élő fogyatékkal élő személyre tekintettel a fogyatékkal élőknek nem minősülő felhasználó is kérheti a fogyatékkal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét, de ugyanazon fogyatékkal élő személyre tekintettel csak egy felhasználó egy felhasználási hely vonatkozásában szerepelhet a nyilvántartásban jogosultként.

A fogyatékkal élő felhasználót megillető különleges bánásmód:

- a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
- b) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,
- c) az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,
- d) a számla értelmezéséhez a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség, helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás,

A lakossági felhasználó a fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel iránti kérelemben nyilatkozik arról, hogy a fentiekben felsorolt szolgáltatások közül melyekre tart igényt. Az igényelt szolgáltatást legkésőbb a nyilvántartásba vételt követő 30. naptól kell biztosítani, illetve az esetleges műszaki beavatkozásokat 30 napon belül kell megkezdeni.

A fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásában szereplő lakossági felhasználó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az érintett víziközmű-szolgáltató nem köteles teljesíteni.

A 12. melléklet C) része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit a Vhr. 88/D § (1) bekezdés b) pont bc) alpontja szerinti körbe tartozó fogyasztékkal élő személy vonatkozásában a közműves ivóvízellátás, illetve közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás szolgáltatási üzemszűnet esetén értesíteni kell.

A fogyasztékkal élő felhasználók nyilvántartásában szereplő felhasználó kiválasztott szolgáltatásra vonatkozó nyilatkozatát évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja. Az így igénybe venni kívánt szolgáltatást a módosítási igény beérkezését követően a nyilvántartásba vételtől számított 30. naptól kell biztosítani, illetve az esetleges műszaki beavatkozásokat 30 napon belül kell megkezdeni.

5. Adatvédelem

~~A víziközmű-szolgáltató a Felhasználók személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a Vksztv. rendelkezéseinek, illetőleg a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, célhoz kötötten, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében, azaz csak a közszolgáltatási szerződés teljesítése, a teljesítés ellenőrzése, kintlévőségének kezelése és e tevékenységekhez kapcsolódóan kezeli.~~

~~A víziközmű-szolgáltató csak olyan személyes adatot kezel, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, de csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig.~~

~~A szolgáltató egyéb adatkezelést — ide értve adattovábbítást — csak abban az esetben végezhet, amennyiben ehhez az érintett előzetesen írásban hozzájárult vagy amennyiben az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna és az adattovábbítás a szolgáltató jogi kötelezettségének teljesítése céljából szükséges, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.~~

~~Amennyiben a személyes adat felvételére az érintett felhasználó, elkülönített vízhasználó hozzájárulásával került sor, az adatkezelő a felvett személyes adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti — ide értve az adattovábbítást. Az érintett kérelmére, kezdeményezésére indult bírósági vagy hatósági eljárásban az eljárás lefolytatásához szükséges személyes adatok tekintetében, az érintett kérelmére indult más ügyben az általa megadott személyes adatok tekintetében az érintett hozzájárulását vélelmezni kell. Az érintett hozzájárulását megadottnak kell tekinteni az érintett közszereplése során általa közölt vagy nyilvánosságra hozatalra általa átadott személyes adatok tekintetében.~~

~~Az adatvédelem és adatbiztonság fő szabályait a 17. számú melléklet, a részletes szabályokat pedig a víziközmű-szolgáltató adatvédelmi szabályzata tartalmazza. A szabályzat a www.zalaviz.hu honlapon megtekinthető.~~

~~A szolgáltató vízszolgáltatásával összefüggő adatkezeléseinek nyilvántartási számai a következők: **NAIH-64602/2013, NAIH-64603/2013, NAIH-64607/2013, NAIH-64605/2013.**~~

A Zalavíz Zrt. mint adatkezelő feladata meghatározni az általa kezelt személyekre (felhasználókra) vonatkozó személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítani az adatvédelem Alaptörvényben, Általános Adatvédelmi Rendeletben és az Infotv.-ben lefektetett elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, továbbá megakadályozni a személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, a személyes adatok jogosulatlan megváltoztatását, felhasználását vagy nyilvánosságra hozatalát, valamint biztosítani a törlés, a sérülés és a megsemmisülés elleni védelmet.

A víziközmű-szolgáltató a Felhasználók személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a Vksztv. rendelkezéseinek, illetőleg a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, célhoz kötötten, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében, azaz csak a közszolgáltatási szerződés teljesítése, a teljesítés ellenőrzése, kintlévőségének kezelése és e tevékenységekhez kapcsolódóan kezeli.

A lakossági közszolgáltatás ellátása során természetes személyek ügyféléadatait veszi fel a Társaság, amelyre a víziközmű-szolgáltatásról egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Korm.rendelet 56.§ (1) bekezdése alapján kéri a szolgáltatást igénybe vevőktől.

A szolgáltatási tevékenységével kapcsolatosan a Társaság betartja a Vksztv. előírásait. A törvény az alábbiak szerint jogalapot biztosít a szolgáltatási tevékenységhez kapcsolódó adatkezelések végzésére.

5.1. Adatkezelés célja, jogalapja, kezelt adatok köre, törlése

Az adatkezelés célja a Felhasználók azonosítása, egymástól való megkülönböztetése, számlázás, kapcsolattfelvétel, a felhasználói és szolgáltató jogok érvényesítése.

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

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

- a tevékenységének végzéséhez szükséges műszaki berendezések létesítésére, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése,
- a 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 adatokat.

A Társaság a fenti célokból a felhasználó azonosításához szükséges és elégséges, a törvény szerint a szerződés tartalmát képező személyes adatot, továbbá az ingatlan azonosításához szükséges helyrajzi számot és címet kezeli.

Természetes személy felhasználó esetén:

- név,
- születési név,
- lakcím,
- anyja neve,
- születési hely, idő,

- az ingatlan azonosításához szükséges helyrajzi számot és címet,
- vízmérő gyári száma,

Nem természetes felhasználó esetén:

- jogi személyiséggel rendelkező szervezet elnevezése, székhelye, azonosító száma,
- cégjegyzékszám, vagy nyilvántartási száma,
- képviselőjének neve és adatai (lakcíme, anyja neve).

A Zalavíz Zrt. a szerződésben megadott adatokon túl a következő adatokat kezel:

- a felhasználó, fizető azonosítója, szerződéses folyószámla azonosítója
- felhasználási hely azonosítója
- díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok
- minden egyéb olyan adat, amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges

A Zalavíz Zrt. jogosult továbbá az egyetemes szolgáltatási szerződés hatálya alatt jogszerűen tudomására jutott adatokat, elérhetőségeket kezelni.

A Zalavíz Zrt. és az ellátásért felelős a kezelt személyes adatokat haladéktalanul törli, ha

- az adatkezelés nem az Vksztv. 61.§ (1) bekezdésben meghatározott célból történt
- az Vksztv. 61.§ (1) bekezdésben meghatározott adatkezelési cél megszűnt, így különösen a víziközmű-szolgáltatás keretében létrejött jogviszony megszűnik,
- az ahhoz kapcsolódó követelés érvényesítése megtörtént, vagy a követelés érvényesíthetősége megszűnt,
- azt bíróság vagy az adatvédelmi hatóság elrendelte,
- az érintett - a kötelező adatkezelés kivételével – kéri.

5.2 Adatkezelés határideje

Az Zalavíz Zrt. a dokumentumok, e-dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát a hatályos jogszabályok előírásai szerint tárolja.

Minden olyan felhasználóhoz köthető dokumentum, amely gazdasági esemény megtörténtét dokumentálja, és így bizonylatnak minősülnek a Zalavíz Zrt. a hatályos adó-, számviteli és egyéb jogszabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja, ilyen dokumentumok például a szerződések, a szerződésekben alapuló számlák, befizetési bizonylatok dokumentumai.

Telefonos ügyintézéskor keletkező hangfelvételekkel kapcsolatos adatkezelés határideje az 1997. évi CLV. törvényben meghatározott ideig történik.

A víziközmű-szolgáltató a Felhasználók személyes adatait a víziközmű-szolgáltatási jogviszony megszűnésétől számított 5 év elteltével törli a nyilvántartásából, ha az ahhoz kapcsolódó követelés érvényesítése megtörtént, vagy a követelés érvényesíthetősége megszűnt.

5.3 Adattovábbítás

A törvény rendelkezik az adatok harmadik fél részére történő továbbításáról is, az adat ugyanis átadható

- annak a természetes személynek vagy gazdálkodó szervezetnek, aki vagy amely az adatkezelő megbízása alapján:
 - o a szerződés megkötését,
 - o a leolvasást,
 - o a számlázást,
 - o a kézbesítést,
 - o a díjfizetések kezelését,
 - o a követelések kezelését,
 - o a forgalmazás kezelését,
 - o a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását,
 - o az ügyfélszolgálati tevékenységet végzi;
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezeteknek,
- az üzemeltetési szerződés megszűnését követően az ellátásért felelősnek,
- az üzemeltetési szerződés megkötését követően a víziközmű-szolgáltatónak,
- a közérdekű üzemeltetőnek,
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak,
- a fogyasztóvédelmi hatóságnak,
- a járási hivatalnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságnak, ügyészségnek, valamint bíróságnak.

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

A víziközmű-szolgáltató, mint adatkezelő – adatfeldolgozó gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

5.4 Adatbiztonság

A Társaság a tudomány és a technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével, mind az adatkezelés módjának meghatározásakor, mind pedig az adatkezelés során olyan megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket –

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását;
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét;
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani;
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást

- hajt végre, amelyek célja egyrészt az adatvédelmi elvek, például az adattakarékosság hatékony megvalósítása, másrészt a GDPR-ban foglalt követelmények teljesítéséhez és az érintettek jogainak védelméhez szükséges garanciák beépítése az adatkezelés folyamatába.

A Társaság megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak biztosítására, hogy alapértelmezés szerint kizárólag olyan személyes adatok kezelésére kerüljön sor, amelyek az adott konkrét adatkezelési cél szempontjából szükségesek. Ez a kötelezettség vonatkozik a gyűjtött személyes adatok mennyiségére, kezelésük mértékére, tárolásuk időtartamára és hozzáférhetőségükre. Ezek az intézkedések különösen azt kell, hogy biztosítsák, hogy a személyes adatok alapértelmezés szerint a természetes személy beavatkozása nélkül ne válhassanak hozzáférhetővé meghatározatlan számú személy számára.

5.5 A felhasználó jogai

A felhasználó jogosult tájékoztatást kérni az adatkezelőtől adatainak kezeléséről, az adatkezelő által megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről, valamint adatainak helyesbítését, illetve a jogszabályban elrendelt adatkezelés kivételével adatainak törlését vagy zárolását kérni.

A Zalavíz Zrt. a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást az Info. törvény 15-16. §-aiban foglaltak szerint. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a Szolgáltató költségtérítést állapít meg.

Az felhasználó jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.), illetve lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéknél élhet.

Az adatkezeléssel kapcsolatos részletes jogokat és jogorvoslati lehetőségeket az Info tv. 7-9. alfejezetei tartalmazzák.

Az adatkezelés, az adatfeldolgozás, az adattovábbítás, valamint az adatbiztonság Üzletszabályzatban nem szabályozott, további részletes szabályairól, eljárásrendjéről az Zalavíz Zrt. RS-24 Adatvédelmi-Adatbiztonsági szabályzat rendelkezik, amely elérhető a Zalavíz Zrt. honlapján (www.zalaviz.hu) és ügyfélszolgálati irodáiban.

5.6 Fogalmak

A jelen szabályzat fogalmi rendszere megegyezik az Infotv. -ben és a GDPR-ban meghatározott értelmező fogalommagyarázatokkal, így különösen:

- **Érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy;
- **Személyes adat:** az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;
- **Különleges adat:**
 - a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselői szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat,
 - az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat;
- **Bűnügyi személyes adat:** a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat;
- **Hozzájárulás:** az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adat - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez;
- **Tiltakozás:** az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatának kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adat törlését kéri;
- **Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja;
- **Adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;
- **Adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;

- Nyilvánosságra hozatal: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;
- Adattörlés: az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges;
- Adatzárolás: az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából;
- Adatmegjelölés: az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából;
- Adatmegsemmisítés: az adatot tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
- Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve, hogy a technikai feladatot az adaton végzik;
- Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is - adatok feldolgozását végzi;
- Adatállomány: az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;
- Harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval;
- EGT-állam: az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam, továbbá az az állam, amelynek állampolgára az Európai Unió és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez;
- Harmadik ország: minden olyan állam, amely nem EGT-állam;
- Adatvédelmi incidens: személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés;
- Adatkezelés korlátozása: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából;
- Álnevesítés: a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve, hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni;
- Biometrikus adat: egy természetes személy testi, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó minden olyan sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, ilyen például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat;
- Címzett: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban

férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak;

- **Egészségügyi adat:** egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról;
- **Harmadik fél:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak;
- **Genetikai adat:** egy természetes személy örökölt vagy szerzett genetikai jellemzőire vonatkozó minden olyan személyes adat, amely az adott személy fiziológiájára vagy egészségi állapotára vonatkozó egyedi információt hordoz, és amely elsősorban az említett természetes személyből vett biológiai minta elemzéséből ered;
- **Képviselő:** az az Unióban tevékenységi hellyel, illetve lakóhellyel rendelkező és az adatkezelő vagy adatfeldolgozó által írásban megjelölt természetes vagy jogi személy, aki, illetve amely az adatkezelőt vagy adatfeldolgozót képviseli az adatkezelőre vagy adatfeldolgozóra az e rendelet értelmében háruló kötelezettségek vonatkozásában;
- **Kötelező erejű vállalati szabályok:** a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályzat, amelyet az Unió valamely tagállamának területén tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő vagy adatfeldolgozó egy vagy több harmadik országban a személyes adatoknak az ugyanazon vállalkozáscsoporton vagy közös gazdasági tevékenységet folytató vállalkozások ugyanazon csoportján belüli adatkezelő vagy adatfeldolgozó részéről történő továbbítása vagy ilyen továbbítások sorozata tekintetében követ;
- **Nyilvántartási rendszer:** a személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint – tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;
- **Profilalkotás:** személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják;
- **Releváns és megalapozott kifogás:** a döntéstervezettel szemben benyújtott, azzal kapcsolatos kifogás, hogy ezt a rendeletet megsértették-e, illetve, hogy az adatkezelőre vagy az adatfeldolgozóra vonatkozó tervezett intézkedés összhangban van-e a rendelettel; a kifogásban egyértelműen be kell mutatni a döntéstervezet által az érintettek alapvető jogaira és szabadságaira, valamint adott esetben a személyes adatok Unión belüli szabad áramlására jelentett kockázatok jelentőségét;
- **Tevékenységi központ:**

az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő esetében az Unión belüli központi ügyvitelének helye, ha azonban a személyes adatok kezelésének céljaira és eszközeire vonatkozó döntéseket az adatkezelő egy Unión belüli másik tevékenységi helyén hozzák, és az utóbbi tevékenységi hely rendelkezik hatáskörrel az említett döntések végrehajtására, az említett döntéseket meghozó tevékenységi helyet kell tevékenységi központnak tekinteni;

az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatfeldolgozó esetében az Unión belüli központi ügyvitelének helye, vagy ha az adatfeldolgozó az Unióban nem rendelkezik központi ügyviteli hellyel, akkor az adatfeldolgozónak az az Unión belüli tevékenységi helye, ahol az adatfeldolgozó tevékenységi helyén folytatott tevékenységekkel összefüggésben végzett fő adatkezelési tevékenységek zajlanak, amennyiben az adatfeldolgozóra e rendelet szerint meghatározott kötelezettségek vonatkoznak;

- **Vállalkozás:** gazdasági tevékenységet folytató természetes vagy jogi személy, függetlenül a jogi formájától, ideértve a rendszeres gazdasági tevékenységet folytató személyegyesítő Társaságokat és egyesületeket is;
- **Vállalkozáscsoport:** az ellenőrző vállalkozás és az általa ellenőrzött vállalkozások.

Amennyiben a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabály (jelen szabályzat megalkotásakor az Infotv. és a GDPR) fogalommagyarázatai eltérnek jelen szabályzat fogalommagyarázataitól, akkor a jogszabály által meghatározott fogalmak az irányadók.

6. Fogyasztói megkeresések kezelése

A Zalavíz Zrt. – annak érdekében, hogy víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos Felhasználói megkeresések, azaz kérelmek, bejelentések, beadványok (reklamációk, panaszok) határidőben kivizsgálásra kerüljenek és a reklamáció, panasz okai megszűnjenek, a kérelmek, bejelentések nyilvántartásba és megválaszolásra kerüljenek, az alábbi követendő eljárásrendet határozza meg.

6.1 A megkeresések kezelése

6.1.1 A beérkező Felhasználói kérelmek, bejelentések rögzítése, archiválása

Az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott kérelmeket, bejelentéseket a Zalavíz Zrt. igazolás ellenében veszi át. A Zalavíz Zrt. a kérelmeket és bejelentéseket az átvételétől számított 5 évig visszakereshetően megőrzi.

A Zalavíz Zrt. a telefonon történő ügyintézés esetén egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát, melyet a telefonon történő ügyintézés során ismertet a Felhasználóval és kérés esetén díjmentesen rendelkezésre bocsátja azt.

6.1.2 A beadványok kezelése

Reklamáció és panasz benyújtását a felhasználó kezdeményezheti személyesen, elektronikus úton a zalaviz@zalaviz.hu és az ugyfelszolgalat@zalaviz.hu e-mail címeken, postai úton, valamint a 06/92 500-390 és 500-391-es telefonszámokon.

A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány, valamint a névtelen Felhasználói beadvány kivizsgálását Szolgáltató mellőzheti.

Amennyiben a Felhasználó az ügyfélszolgálati irodán szóban terjeszti elő beadványát (reklamáció, panasz), a Zalavíz Zrt. gondoskodik annak azonnali írásba foglalásáról, kivéve, ha a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A beadvány benyújtásának tényét, illetve a szóban előterjesztett beadvány tartalmát a Zalavíz Zrt. elektronikus ügyfélkapcsolati nyilvántartási rendszerében rögzíti, amiről a Felhasználónak az elektronikus ügyfélkapcsolati nyilvántartási rendszerből nyomtatott jegyzőkönyvet ad át. Az elektronikus ügyfélkapcsolati nyilvántartási rendszer üzemzavara esetén Zalavíz Zrt. formanyomtatványt tölt ki, amelynek egyik aláírt példányát átadja a Felhasználónak.

A beadványt az elévülési határidő lejártáig, visszakereshetően kell megőrizni.

A Call Centerbe érkező szóbeli reklamációt, panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a Felhasználó közötti telefonos kommunikáció hangfelvételét a Zalavíz Zrt. rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Hangfelvétel rögzítéséről a Felhasználó a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap.

A Felhasználó panasszal a Zalavíz Zrt. ügyfélszolgálati irodáit felkeresheti személyesen, telefonon vagy írásban - elektronikusan vagy postai levélben egyaránt, továbbá fogyasztói érdekképviseleti, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat.

A Felhasználó panaszával, jogvitájával a 2. mellékletben felsorolt felügyeleti hatóságokhoz és szervekhez fordulhat.

6.2 Érdemi válaszadási határidő, a válaszadási határidő elmulasztásának jogkövetkezményei, és a szükséges egyeztetések végrehajtása

A beadványok (így különösen a panaszok) Zalavíz Zrt. által történő megválaszolásának határideje 15 nap, a kérelmek és bejelentések esetén 30 nap. A határidő a Szolgáltatóhoz történő beérkezéskor, vagy a szükséges egyeztetések végrehajtására nyitva álló határidő lejártakor kezdődik.

A válaszadási határidő valamely hatóság megkeresésének, vagy helyszíni vizsgálat szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Amennyiben a Felhasználó nem a területileg illetékes víziközmű-szolgáltatónak küldi meg megkeresését, amely eljárni jogosult illetve köteles, a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül a Szolgáltatók egymás között tisztázzák, hogy melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni. Az egyeztetés eredményéről az illetékes Szolgáltató a Felhasználót haladéktalanul, írásban tájékoztatja.

Amennyiben a Zalavíz Zrt. a fentiekben rögzített válaszadási határidőt elmulasztja, nem tartja be, úgy ebben az esetben a Felhasználó jogosult közvetlenül - a Szolgáltató válaszána, illetve intézkedésének bevárása nélkül - a fogyasztóvédelmi hatósághoz, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz, a békéltető testülethez vagy más illetékes hatósághoz, vagy bírósághoz fordulni.

Amennyiben a Felhasználót a késedelmes válaszadás vagy a válasz elmulasztása következtében azzal közvetlenül összefüggésbe hozható módon kár éri, úgy a Felhasználó jogosult ezt a kárt a Zalavíz Zrt.-vel szemben érvényesíteni.

7. Felügyeleti szervek és hatáskörük

7.1 A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint – a közérdekű korlátozás kivételével - a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos, jogszabályban és üzletszabályzatban foglalt rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni, azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

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

7.2 A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal hatásköre

A Hivatal a Felhasználók védelmével kapcsolatos feladatai körében:

- eljár a csatlakozásra, a hálózathoz való hozzáférésre, illetve a rendszer megfelelő minőségben való rendelkezésre állására vonatkozó rendelkezéseknek a víziközmű-szolgáltató általi megsértése esetén; ellenőrzi a Felhasználói igény kielégítését, ellenőrzi a Felhasználók által a közcélú hálózathoz való csatlakozás érdekében befizetett csatlakozási díj felhasználását,
- dönt az új bekötés létesítésével, valamint a szerződéskötéssel kapcsolatban felmerülő és a víziközmű-szolgáltatókkal szemben felmerülő panaszok ügyében, kivéve az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, a felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértésére, a víziközmű-rendszerbe való bekötésre kötelezésre, a létfenntartási, a közegészségügyi vízigények teljesítésével összefüggésben, valamint a víziközmű-szolgáltatásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a Felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó jogszabályi előírások megsértésével összefüggő lakossági fogyasztói panaszokra vonatkozóan.

7.3 A békéltető testület hatásköre

A fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti békéltető testülethez is fordulhat.

A békéltető testület eljárásának igénybe vétele nem zárja ki azt, hogy a lakossági fogyasztó egyidejűleg a 7.1 pont szerinti esetben a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz, a 7.2 pont szerinti esetben pedig a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz forduljon.

7.4 Bíróságok hatásköre

A Felhasználó és Zalavíz Zrt. között fennálló jogviszonyból származó mindennemű polgári jogvita elbírálására a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jogosult.

7.5 Elérhetőségek

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a fogyasztóvédelmi hatóság és a békéltető testületek elérhetőségét a jelen Üzletszabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.

8. Egyéb rendelkezések

A szükséges formanyomtatványok és a Szolgáltató szolgáltatásainak árai a www.zalaviz.hu honlapon elérhetőek, illetve a Vksztv. és a felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendelet szerinti díjak érvényesek.

A Szolgáltató közszolgáltatási tevékenységére, a felek jogaira, kötelezettségeire vonatkozó és az Üzletszabályzatban foglaltak alapjául szolgáló, az Üzletszabályzat készítésének időpontjában érvényes vonatkozó jogszabályok jegyzéke a 3. mellékletben található. Amennyiben az Üzletszabályzat másként nem határozza meg, úgy jogszabály alatt a 3. sz. mellékletben felsorolt, vonatkozó jogszabályok rendelkezései értendők.

A Szolgáltató jótállásának feltételei

A Szolgáltató által továbbértékesített, illetve beépített anyagokra, termékekre a gyártó, illetve a forgalmazó által vállalt jótállási idők a mérvadók.

A Szolgáltató az általa végzett építési tevékenységre 1 év jótállást vállal, amennyiben jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik.

Az Üzletszabályzat hatálya

Az üzletszabályzat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyását követően történő közzététellel lép hatályba, és hatályba lépésével egyidejűleg a ~~2016. június 08-án~~ 2017.10.12-én kiadott üzletszabályzat hatályát veszti. A hatályba lépő üzletszabályzat a már fennálló közszolgáltatási jogviszonyokra is kiterjed.

9. MELLÉKLETEK

1. melléklet – A Zalavíz Zrt. elérhetőségei 1/3. oldal

1.1. A Zalavíz Zrt. központi irodaház

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Balatoni út 8.
Levélcím: 8901 Zalaegerszeg, Pf.: 178.
Telefon: 92/500-300
Fax: 92/500-303
Ingyenes hibabejelentő: 80/202-178
E-mail: ugyfelszolgalat@zalaviz.hu
Web: www.zalaviz.hu

1.2. Ügyfélszolgálati irodák

1.2.1. Ügyfélszolgálati iroda

Zalaegerszeg

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Deák tér 3-5/C Fsz. 4.
Levélcím: 8901 Zalaegerszeg, Pf.: 178.
Telefon: 92/500-390, 92/500-391
Hátralékkezelés: 92/500-392
Fax: 92/500-393

Ügyfélszolgálati irodában intézhető, postacímre tehető bejelentések és telefonon intézhető ügyek köre a 14. mellékletben szerepel.

Ügyélfogadás és pénztár rendje **mindkét** irodában:

Hétfő: 9⁰⁰-15⁰⁰
Kedd: 9⁰⁰-17⁰⁰
Szerda: 8⁰⁰-20⁰⁰
Csütörtök: 9⁰⁰-17⁰⁰
Péntek: 9⁰⁰-15⁰⁰

1.2.2. Ügyfélszolgálati fiókiroda

Lenti

Cím: 8960 Lenti, Honvéd u. 31.
Levélcím: 8961 Lenti, Pf.: 33.
Telefon: 92/500-394
Fax: 92/500-395

Zalaszentgrót

Cím: 8790 Zalaszentgrót, Mező F. u. 27.
Levélcím: 8790 Zalaszentgrót, Mező F. u. 27.
Telefon: 92/500-366

Fiókirodákon intézhető ügyeket a 14. melléklet tartalmazza.

1. melléklet – A Zalavíz Zrt. elérhetőségei 2/3. oldal

Ügyfélfogadás és pénztár rendje mindkét irodában:

Hétfő:	Zárva
Kedd:	14 ⁰⁰ -18 ⁰⁰
Szerda:	Zárva
Csütörtök:	8 ⁰⁰ -12 ⁰⁰
Péntek:	Zárva

1.3. Laboratórium

Cím:	8900 Zalaegerszeg, Szennyvíztisztító telep
Levélcím:	8901 Zalaegerszeg, Pf.: 178.
Telefon:	92/500-331

Postacímre tehető bejelentések: laboratóriumi vizsgálatok megrendelése, egyeztetések, laboratóriumi minták, dokumentumok leadása.

1.4 Műszaki ügyfélszolgálat

A Központi Irodaházban áll a Felhasználók rendelkezésére; előre egyeztetett időpontban: 92/500-330

Telefonon intézhető ügyek: műszaki ügyintézéshez időpont egyeztetés.

1.5 Call Center

Telefon: 92/500-390, 500-391

Telefonon intézhető ügyek: általános ügyfélszolgálat, a szolgáltató tevékenységével, szolgáltatásaival, működésével kapcsolatos bármely bejelentés, panasz, reklamáció megtehető.

Hívások fogadásának rendje:

Hétfő:	8 ⁰⁰ -14 ⁰⁰
Kedd:	8 ⁰⁰ -14 ⁰⁰
Szerda:	8 ⁰⁰ -20 ⁰⁰
Csütörtök:	8 ⁰⁰ -14 ⁰⁰
Péntek:	8 ⁰⁰ -14 ⁰⁰

A nyitva tartási időt jelen üzletszabályzat határozza meg azzal, hogy minden év végén a karácsonyi ünnepek és Újév közötti munkanapok idején előre meghatározott napokon, valamint előre nem látható, az ügyfelek kiszolgálásával összeegyeztethetetlen tényezők (áramszünet, technikai leállás, a dolgozók jelentős részét érintő betegség stb.) előfordulása esetén zárva tart. Az általános nyitvatartási időhöz képest elrendelt zárva tartásról a Szolgáltató az ügyfeleket haladéktalanul tájékoztatja (közzététel weblapon, az ügyfélszolgálati iroda bejáratán feltüntetve). Jogszabállyal elrendelt munkanap áthelyezések esetén rövidített nyitva tartással állunk ügyfeleink rendelkezésére, amelyről az ügyfeleket előzetesen tájékoztatjuk (weblapon, helyi újságban, az ügyfélszolgálati iroda bejáratán előre meghirdetve).

Az ügyfélszolgálatnak kitüntetett szerepe van a vállalat megítélésében, hiszen az ügyfél az itt létrejött kapcsolat, találkozás minősége, eredményessége alapján alkot véleményt a Társaság egészéről.

1. melléklet – A Zalavíz Zrt. elérhetőségei 3/3. oldal

Az ügyfélszolgálat egy sajátos tükör, a szervezetben megvalósuló teljes folyamat értékorientációja. Ahhoz, hogy jól és egységesen működjön, meg kell fogalmazni elveket, értékeket.

Ügyfélszolgálati tevékenységünket a felhasználói igényekhez igazodva, felhasználóink teljes körű elégedettségének elérésére, valamint a várható elvárásokra felkészülten az alábbi minőségi követelmények előtérbe helyezésével végezzük a jogszabályban előírt szigorú feltételek biztosítása mellett.

Társaságunk kiemelt figyelmet fordít azon munkatársainak tevékenységére, akik az ügyféllel akár az ügyfélszolgálaton, akár bárhol máshol a vállalat képviselőjeként járnak el és biztosítják folyamatos továbbképzésüket a minőségi célok figyelembe vételével, a szakmai fejlődés mellett. Ügyfeleink részére a lehető legtöbb közlési formában igyekszünk rendelkezésre állni, újabb-és újabb technikai lehetőségeket és azok előnyeit kihasználni.

Fontos számunkra, hogy az ügyfélszolgálat az arculatától, az alkalmazottak öltözködési normáitól kezdve a szóbeli, írásbeli közlés stílusáig az ügyfelek teljes megelégedettségére működjön, egy ügyfélkapus rendszert alkalmazunk.

Az ügyfélszolgálati irodával kapcsolatos elvárások és az ügyfélszolgálaton dolgozók részére meghatározott normákat vonatkozásában, valamint a jövőbeli változásokkal kapcsolatos gyors és hatékony reagálásra a Zalavíz Zrt. ügyfélszolgálatát folyamatosan készíti fel helyzetelemzéssel, célkitűzésekkel és cselekvési tervvel, melynek megvalósítását különböző mérföldkövek meghatározásával irányozzuk elő.

A Zalavíz Zrt. számára fontos, hogy az ügyfélszolgálati tevékenységet teljesítő ügyfélszolgálati munkatárs személyiségével, tapasztalatával, szaktudásával feltétlenül hozzájáruljon a minőségi célok eléréséhez.

2. melléklet – Felügyeleti szervek elérhetőségei 1/2. oldal

Zalaegerszegi Járási Hivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24.,
tel.: 92/510-530,
fax: 92/510-641,
e-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

Magyar Kereskedelmi és Iparkamarák mellett működő Békéltető Testület (Zala megye)

cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.,
tel.: 92/550-5143
fax: 92/550-525,
e-mail: zmkik@zmkik.hu

Magyar Kereskedelmi és Iparkamarák mellett működő Békéltető Testület (Vas megye)

cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.,
tel.: 94/312-356,
fax: 94/316-936,
e-mail: peregel.bea@vmkik.hu

Magyar Kereskedelmi és Iparkamarák mellett működő Békéltető Testület (Veszprém megye)

cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.,
tel.: 88/429-008, 814-121
fax: 88/412-150,
e-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
tel: +36 (1) 459-7777
fax: +36 (1) 459-7766
e-mail: vizikozmu@mekh.hu

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c
postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.
tel: +36 (1) 391-1400
fax: +36 (1) 391-1410
e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Zala Megyei Kormányhivatal, Zalaegerszegi Járási Hivatal Agrárügyi és Környezetvédelmi Főosztálya, Környezetvédelmi és Természetvédelmi Osztálya

cím: 8900 Zalaegerszeg, Mártírok útja 35.-39.
postai címe: 9701 Szombathely Pf.:183
tel.: 92/795-065, 70/502-44-21
e-mail: zoldhatosag@zala.gov.hu

Zala Megyei Kormányhivatal, Népegészségügyi Főosztály

cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24.
postacím: 8901 Zalaegerszeg, Pf.: 41.
tel.: 92/549-180-190
fax: 92/318-443
e-mail: titkarsag.zala@nydr.antsz.hu – nepegeszseguqy.foosztaly@zala.gov.hu

2. melléklet – Felügyeleti szervek elérhetőségei 2/2 oldal

Zalaegerszegi Járási Hivatal, Hatósági Főosztály, Népegészségügyi Osztály

cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24.

tel.: 92/549-195

fax: 92/318-443

e-mail: titkarsag.zegerszeg@nydr.antsz.hu**Nemzeti Akkreditáló Hatóság**

cím: 1119 Budapest, Tétényi út 82.

postacím: 1464 Budapest, Pf. 1581

tel: +36 (1) 203-3981

fax: +36 (1) 204-5075

e-mail: nat@nat.hu**Vas Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság Igazgató-helyettesi Szervezet Katasztrófavédelmi Hatósági Szolgálat**

cím: 9700 Szombathely, Ady E. tér 1.

postai cím: 9700 Szombathely, Ady E. tér 1.

tel.: 94/513-430

fax: 94/513-437

e-mail: vas.mki@katved.gov.hu**Zala Megyei Kormányhivatal, Élelmiszerlánc-biztonsági és Földhivatali Főosztály**

cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 18.

postai cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 18.

tel.: 92/549-280

fax: 94/311-354

e-mail: zalamegye@oai.hu

3. melléklet – Vonatkozó jogszabályok 1/1 oldal

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 1990. évi XCIII. törvény az Illetékekről
- 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről
- 1991. évi IL. törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról és a végelszámolásról
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról
- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2000. évi C. törvény a számvitelről
- 2003. évi XCII. törvény az adózás rendjéről
- 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról
- 123/1997. (VII. 18.) Korm. rendelet a vízbázisok, a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízellátási létesítmények védelméről
- 2013. évi CLXVII. törvény egyes törvényeknek a rezsicsökkentés végrehajtásához szükséges módosításáról
- 2013. évi CXIV. törvény a szippantott szennyvízre vonatkozó rezsicsökkentésről, valamint egyes törvényeknek a további rezsicsökkentéssel összefüggő módosításáról
- 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről
- 2015. évi CXLIII. törvény a közbeszerzésekről
- 253/1997. (XII.20.) Korm. rendelet az országos településrendezési és építési követelményekről
- 201/2001. (X. 25.) Korm. rendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről
- 219/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet a felszín alatti vizek védelméről
- 220/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól
- 262/2004. (IX. 23.) Korm. rendelet a magánszemélyek közműfejlesztési támogatásáról
- 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 455/2013. (XI. 29.) Korm. rendelet a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatási tevékenység részletes szabályairól
- 16/2016 (V.12.) BM rendelet a közcélú ivóvízművek, valamint a közcélú szennyvízelvezető és tisztító művek üzemeltetése során teljesítendő vízügyi és vízvédelmi szakmai követelményekről, vizsgálatok köréről, valamint az adatszolgáltatás tartalmáról
- 16/2007. (III. 13.) IRM-MeHVM együttes rendelet a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásából teljesített adatszolgáltatásért, a kapcsolatfelvétel céljából való megkeresésért, valamint értesítésért fizetendő igazgatási szolgáltatási díjról
- 28/2004. (XII. 25.) KvVM rendelet a vízszennyező anyagok kibocsátásaira vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól
- 27/2005. (XII.6.) KvVM rendelet a használt- és szennyvizek kibocsátásának ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról
- 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 23/2014. (VI.30.) NGM rendelet a számla és a nyugta adóigazgatási azonosításáról, valamint az elektronikus formában megőrzött számlák adóhatósági ellenőrzéséről

4. melléklet – Alaptevékenységen felüli tevékenységek 1/1oldal

1. Ivóvíz, fürdővíz, felszíni víz, szennyvíz és szennyvíziszap mintavétele, kémiai, bakteriológiai és biológiai vizsgálata akkreditált laboratóriumban

Az Észak-zalai Víz- és Csatornamű Zrt. Laboratóriuma akkreditált, s ezáltal laboratóriumunk vizsgálati eredményeit a Magyarországon és az Európában működő hatóságok elfogadják. Előzetes megrendelést követően az alábbi vizsgálatok elvégzését vállaljuk:

- Ivóvíz mintavétele, fizikai, kémiai, bakteriológiai és mikroszkópos biológiai vizsgálata;
- Fürdővíz mintavétele, fizikai, kémiai és bakteriológiai vizsgálata;
- Felszín alatti víz (figyelőkutak): mintavétele, kémiai vizsgálata
- Felszíni víz fizikai, kémiai vizsgálata;
- Szennyvíz mintavétele, fizikai, kémiai és bakteriológiai vizsgálata;
- Szennyvíziszap mintavétele, fizikai, kémiai és mikroszkópos vizsgálata;

2. Állati és/vagy növényi eredetű szerves hulladék szállítása, fogadása, ártalmatlanítása

Egyedi árajánlat alapján.

3. Nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízszállítás és –kezelés

Aktuális díjaink a www.zalaviz.hu oldalon megtalálhatók.

4. Csatornatisztítás

Megrendelésre vállaljuk csatornák dugulás elhárítását és nagynyomású tisztítását. Díjszabásunk a www.zalaviz.hu oldalon megtalálható

5. melléklet – A Zalavíz Zrt. ellátási területe 2/2. oldal

Alibánfa	Gósfá	Nagykutas	Szentkozmadombja
Almásháza	Gutorföldre	Nagylengyel	Szentpéterföldre
Alsónemesapáti	Keménfa	Nagypáli	Szentpéterúr
Alsószentenrzsébet	Gyűrűs	Nemesapáti	Szűjártóháza
Babosdöbréte	Hagyárosbörönd	Nemesbük	Szilvagy
Baglad	Hernyék	Nemeshetés	Szőce
Bagod	Hottó	Nemesnép	Tekenye
Bak	Iborfia	Nemesrádó	Teskánd
Baktüttös	Iklódbördöce	Nemessándorháza	Tilaj
Barlahida	Kallósd	Nemesszentandrás	Tófej
Batyk	Kálócfá	Németfalva	Türje
Bazsi	Kányavár	Nova	Vasboldogasszony
Becsvölgye	Kávás	Óhíd	Vaspör
Belsősárd	Kehidakustány	Orbánosfa	Vindornyalak
Bezeréd	Kemendollár	Ormándlak	Vindornyaszőlős
Bocföldre	Keménfa	Ortaháza	Vöckönd
Bókaháza	Kerkabarabás	Ozmánbük	Zalaapáti
Boncodföldre	Kerkafalva	Pacsa	Zalabaksa
Böde	Kerkakutas	Padár	Zalabér
Bödeháza	Kisbucsa	Páka	Zalaboldogfa
Bucuszentlászló	Kisgörbő	Pakod	Zalacsány
Csáford	Kiskutas	Pálfiszeg	Zalacséb
Csatár	Kispáli	Pethőhenye	<u>Zalaegerszeg</u>
Csertalakos	Kisvásárhely	Petrikeresztúr	Zalaháshágy
Csesztreg	Kissziget	Pókaszepetk	Zalaigrice
Csonkahegyhát	Kozmadombja	Pórszombat	Zalaistvánd
Csöde	Kustánszeg	Pölöske	Zalakoppány
Csömödér	Külsősárd	Pördeföldre	Zalaköveskút
Csöngetmajor	Lakhegy	Pusztapáti	Zalalövő
Dióskál	Lendvadedes	Pusztaderics	Zalaszántó
Dobronhegy	Lendvajakabfa	Pusztamagyaród (vízátadás)	Zalaszentgrót
Döbröce	<u>Lenti</u>	Pusztaszentlászló	Zalaszentgyörgy
Dötk	Lentikápolna	Rádiháza	Zalaszentiván
Egeraracsa	Lickóvadas	Rédics	Zalaszentlászló
Egervár	Ligetfalva	Resznek	Zalaszentlőrinc
Esztergályhorváti	Lovászi (vízátadás)	Salomvár	Zalaszentmárton
Felsőjánosfa	Márokföld	Sárhida	Zalaszentmihály
Felsőszentenrzsébet	Mihályfa	Sénye	Zalaszombatfa
Gáborjánháza	Mikekarácsonyfa	Söjtör	Zalatárnok
Gellénháza	Milejszeg	Sümegecsehi	Zalaudvarnok
Gétye	Misefa	Szalapa	Zalavég
Gomboszeg	Nagygörbő	Szentgyörgyvár	Zebecke
Gosztola	Nagykapornak	Szentgyörgyvölgy	

6. melléklet – Az ivóvíz rendszerhez történő csatlakozáshoz szükséges tervdokumentáció műszaki feltételei 1/1. oldal

A bekötés előfeltételét képező víziközmű-szolgáltatói hozzájáruláshoz szükséges terv

I. Vízgazdálkodási tervezési szakterület (VZ-TEL), illetve Építmények gépészeti tervezési szakterület (G) tervezői jogosultsággal rendelkező személy által elkészített terv

A) Az ivóvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma

1. Műszaki leírás, amely tartalmazza:

a) a kérelmező (tulajdonos) nevét, postai címét;

b) az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolatát és ingatlan-nyilvántartási térképmásolatát (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel);

c) a vízszükséglet összeállítását az egy főre jutó liter/fő/nap, vagy a normák szerinti m/napban kifejezve, a csúcsfogyasztási igény feltüntetésével, továbbá a vízszükséglet indokolását;

d) a létesítmények, berendezések rövid leírását, műszaki jellemzőit, a vízvételi helyek számát.

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

a) az érintett ingatlant, annak helyrajzi, illetve házszámát;

b) a vezetékek nyomvonalát, átmérőjét, anyagát;

c) az ivóvíz-hálózathoz tartozó nyomásfokozó és nyomáscsökkentő helyét;

d) a vezetékkel, berendezésekkel érintett létesítményeket.

3. Vízmérőhely építészeti, gépészeti terve (ha a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata – az ivóvíz-törzshálózat vízminőségének megóvása vagy a fagyvédelem végett – külön előírja, a bekötési vízmérőt követő elzáró-, valamint leürítő szerelvényvel és visszacsapó szeleppel együtt).

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

5. A víziközmű-szolgáltató külön előírására hossz-szelvény és felhasználói egyenérték.

7. melléklet – Szennyvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma 1/1. oldal

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

1. Műszaki leírás tartalmazza:

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

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

- a)** az érintett ingatlant és annak helyrajzi számát, illetve házszámát,
- b)** a szennyvízhálózatok nyomvonalát, átmérőjét, anyagát, lejtését, jellemző pontjainak abszolút magassági adatait,
- c)** a szennyvízhálózathoz tartozó berendezések (aknák, szennyvíz-előtisztító berendezés, 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. A víziközmű-szolgáltató külön előírására hossz-szelvény és felhasználói egyenérték.

8. melléklet – A mellékvízmérő felszereléséhez szükséges dokumentumok 1/1. oldal

- 1.1 Műszaki leírás, mely tartalmazza a megrendelő, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatokat, a beépítésre kerülő mérőberendezések típusát, főbb jellemzőit
- 1.2 Tervrajzok:
 - az érintett ingatlan házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékai feltüntető vázrajz a mérőbeépítésének megjelölésével, mely azonosításra, helykiválasztás helyességének megítélésére alkalmas;
 - a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai olyan léptékben, amely a műszaki elbírálhatóság megítélését lehetővé teszi.
- 1.3 A Szolgáltató és a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó, valamint az ingatlan tulajdonos előzetes hozzájárulása
- 1.4 ~~Nullás igazolás.~~A mellékvízmérő felszerelésének feltétele, hogy a bekötési vízmérőre vonatkozóan nem állhat fenn lejárt tartozás.

9. melléklet – Lakossági közszolgáltatási szerződés 1/2. oldal

 	Vevő azonosító	Szerződésazonosító:		
	Bekötési vízmérő	Bekötési vízmérő I.	Bekötési vízmérő II./ Mellékvízmérő I.	Bekötési vízmérő III./ Mellékvízmérő II.
	típusa:			
	azonosítója:			
	Felhasználási hely azonosító			

1) **Szerződő**
Egyrészről:

Felek:

Név: Észak-zalai Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Zalavíz Zrt.)
 Cím: 8900 Zalaegerszeg, Balatoni út 8.
 Adószám: 11354286-2-20
 Bankszámlaszám: OTP Bank Nyrt. 11749008-20181727
 Cégbíróság: Zala Megyei Bíróság Cg: 20-10-040125; mint Szolgáltató

Másrészről a **Felhasználó** között, kinek adatai a következők (a „*“-gal jelölt tételek kitöltése - nyomtatott nagybetűkkel - kötelező!):

Név*: _____ **Anyja neve*:** _____
Születési hely*: _____ **Születési idő*:** _____
Állandó lakcím*: _____
Levelezési cím*: _____
Telefon: _____ / _____ - _____ **Mobil telefon:** _____ / _____ - _____
E-mail cím: _____
Bérlő esetén Számlafizető/Társasházak esetén a bekötési vízmérőn nyilvántartott Közös Képviselő/Intézőbizottság Elnöke:
Név*: _____ **Anyja neve*:** _____
Születési hely*: _____ **Születési idő*:** _____
Állandó lakcím*: _____
Levelezési cím*: _____
Telefon: _____ / _____ - _____ **Mobil telefon:** _____ / _____ - _____

Víziközművel kapcsolatos adatok:

Szolgáltató a szolgáltatást a szolgáltatási pont(ok)on legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar nyomás mellett, az előírt minőségben biztosítja.

Szerződéskötés jogcíme*: tulajdonos közös képviselő bérlő egyéb:

Felhasználási hely címe*: _____

	Vízmérő I. *	Vízmérő II. *	Vízmérő III. *
Vízmérő jellege:	bekötési vízmérő locsolómérő egyéb: _____	bekötési vízmérő locsolómérő egyéb: _____	bekötési vízmérő locsolómérő egyéb: _____
Szolgáltatás tárgya:	ivóvíz ellátás szennyvízelvezetés, tisztítás locsolómérő egyéb: _____	ivóvíz ellátás szennyvízelvezetés, tisztítás locsolómérő egyéb: _____	ivóvíz ellátás szennyvízelvezetés, tisztítás locsolómérő egyéb: _____
Felhasználási hely jellege	belterületi ingatlan külsőterületi ingatlan	belterületi ingatlan külsőterületi ingatlan	belterületi ingatlan külsőterületi ingatlan
Szolgáltatás típusa	főszolgáltatás főszolgáltatás	főszolgáltatás főszolgáltatás	főszolgáltatás főszolgáltatás

Szolgáltatás kezdetének időpontja*:

Mérő leolvasása a mindenkor érvényes üzletszabályzatban foglaltak szerint.

Fizetési határidő: átalányszámla esetén: tárgyhó 10. napja; elszámoló számla esetén: számla-kele + 10 nap a tárgyhót vagy elszámolási időszakot követő hónapban esedékes, számlán megadott határidő.

Átalány mennyisége*: m³

A Zalavíz Zrt. által megküldött készpénz-átutalási megbízás (postautalvány)




Fizetés módja*: Csoportos beszedési megbízás, melyre Felhasználó felhatalmazta a Zalavíz Zrt-t Banki átutalás

Pénzintézet neve:

Székhelye:

Cégjegyzékszám:

10. melléklet Nem lakossági közszolgáltatási szerződés 1/2. oldal

  	Vevő azonosító		Szerződésazonosító:	
	Bekötési vízmérő	Bekötési vízmérő I.	Bekötési vízmérő II./ Mellékvízmérő I.	Bekötési vízmérő III./ Mellékvízmérő II.
	típusa:			
	azonosítója			
	Felhasználási hely azonosító			

1) **Szerződő Felek:**

Egyrészről:

Név: Észak-zalai Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Zalavíz Zrt.)
 Cím: 8900 Zalaegerszeg, Balatoni út 8.
 Adószám: 11354286-2-20
 Bankszámlaszám: OTP Bank Nyrt. 11749008-20181727
 Cégbíróság: Zala Megyei Bíróság Cg: 20-10-040125; mint Szolgáltató

Másrészről a **Felhasználó** között, kinek adatai a következők (a „*"-gal jelölt tételek kitöltése - nyomtatott nagybetűkkel - kötelező!):

Név*:

Székhely*:																				
Levelezési cím*:																				
Telefon:			/																	
Képviselő neve:																				

E-mail cím:

Mobil telefon:

A tulajdonos adatai, ha a Felhasználó nem tulajdonosa az ingatlanoknak:

Név*:

Székhely*:																				
Levelezési cím*:																				
Telefon:			/																	
Képviselő neve:																				

E-mail cím:

Mobil telefon:

Víziközművel kapcsolatos adatok:

Szolgáltató a szolgáltatást a szolgáltatási pont(ok)on legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar nyomás mellett, az előírt minőségben biztosítja.

Szerződéskötés jogcíme*: tulajdonos közös képviselő bérlő egyéb: _____

Felhasználási hely címe*: _____

	Vízmérő I. *	Vízmérő II. *	Vízmérő III. *
Vízmérő jellege:	bekötési vízmérő locsolómérő egyéb: _____	bekötési vízmérő locsolómérő egyéb: _____	bekötési vízmérő locsolómérő egyéb: _____
Szolgáltatás tárgya:	ivóvíz ellátás szennyvízelvezetés, tisztítás locsolómérő egyéb: _____	ivóvíz ellátás szennyvízelvezetés, tisztítás locsolómérő egyéb: _____	ivóvíz ellátás szennyvízelvezetés, tisztítás locsolómérő egyéb: _____
Felhasználási hely jellege	belterületi ingatlan külsőterületi ingatlan	belterületi ingatlan külsőterületi ingatlan	belterületi ingatlan külsőterületi ingatlan
Szolgáltatás típusa	főszolgáltatás főszolgáltatás	főszolgáltatás főszolgáltatás	főszolgáltatás főszolgáltatás

Szolgáltatás kezdetének időpontja*:

Mérő leolvasása a mindenkor érvényes üzletszabályzatban foglaltak szerint.

Fizetési határidő: átalányszámla esetén: tárgyhó 10. napja; elszámoló számla esetén: számla kelte + 10 nap-a tárgyhót vagy elszámolási időszakot követő hónapban esedékes, számlán megadott határidő.

Átalány mennyisége*:

m³

Fizetés módja*:

A Zalavíz Zrt. által megküldött készpénz-átutalási megbízás (postautalvány)
 Csoportos beszedési megbízás, melyre Felhasználó felhatalmazta a Zalavíz Zrt-t

Tulajdonos

Neve:
Anyja neve:
Székhelye:
Céggjegyzékszám:

11. melléklet – A lakossági és nem lakossági Felhasználók közszolgáltatási szerződéseinek 1. sz. melléklete (Általános Szerződési Feltételek) 1/10. oldal

A szerződés létrejötte és hatálya

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

Mentes a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás, az igénybejelentés elbírálásának díja, a tervegyeztetés, adategyeztetés vagy ennek megfelelő szolgáltatás díja, a kiszállási díj, az igényfelméréssel és az igénybejelentés feldolgozásával, elbírálásával kapcsolatban bármilyen tevékenység, szolgáltatás díja, rendelkező tervezőnek a kiviteli tervet továbbá rácsatlakozáskor a bekötési vízmérőóra költsége, a bekötési vízmérőóra felszerelésének díja és a nyomáspróba díja alól a legfeljebb 32 mm átmérőjű ivóvízvezeték és a legfeljebb 160 mm átmérőjű szennyvízvezeték bekötése.

A közszolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás, valamint közműves szennyvízelvezetés- és tisztítás esetén a Felhasználó – amennyiben a felhasználási hely megfelel a Vksztv. 55.§ (6) bekezdésében foglalt feltételeknek - 30 napos határidővel felmondhatja. A közműves szennyvízelvezetésre és –tisztításra vonatkozó közszolgáltatási szerződés külön nem mondható fel.

Ha a szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos hozzájárulását is be kell szereznie. A víziközmű-szolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más Felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatást.

Abban az esetben, ha közműves szennyvízelvezetésre és -tisztításra irányuló igény a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagokat Felhasználó üzem részéről merül fel, a közszolgáltatási szerződés hatályosságához az illetékes vízügyi hatóság jóváhagyása szükséges.

A közszolgáltatási szerződés – amennyiben a felek a szerződésben másként nem állapodnak meg – határozatlan időre jön létre.

A felhasználó személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új felhasználó köteles a vízmérőállás megjelölésével legkésőbb a birtokát ruházástól számított 15 napon belül (kivételek felhasználó elhalálása) a víziközmű-szolgáltatónak bejelenteni a 13. mellékletben feltüntetett dokumentumok benyújtása mellett, a Szolgáltató erre rendszeresített nyomtatványán (19. melléklet).

A korábbi felhasználó a bejelentés keretében a közszolgáltatási szerződését is felmondja. A felmondás az új felhasználóval létrejött közszolgáltatási szerződés hatálybalépése napján hatályosul. A bejelentés egyúttal az új felhasználó közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének is minősül.

A felhasználó elhalálása esetén az örökös az elhalálozás tényét legkésőbb annak tudomására jutása napjától számított 60 napon belül a víziközmű-szolgáltatónak bejelenti a 13. melléklet szerinti formanyomtatványon a halotti anyakönyvi kivonat másolatával. A bejelentés az örökös közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének minősül.

Ha a felhasználó a felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével felhagy, a felhasználási hely tekintetében mindaddig felel a víziközmű-szolgáltatóval szemben a víziközmű-szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítéséért, amíg a változás-bejelentést a szolgáltatónál meg nem teszi, vagy nem kéri a szüneteltetést.

A felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentésével egyidejűleg az üzletszabályzat mellékletét képező nyomtatványhoz kell csatolni a változást igazoló okiratok másolatát (így különösen adásvételi szerződés, bérleti szerződés, lakcímkártya, halotti anyakönyvi kivonat, cégkivonat stb.).

11.melléklet – A lakossági és nem lakossági Felhasználók közszolgáltatási szerződéseinek 1. sz. melléklete (Általános Szerződési Feltételek) 2/10. oldal

A szerződéses adatok módosítása írásban, személyesen vagy postai úton a 13. mellékletben szereplő változás bejelentő kitöltésével kezdeményezhető az 1. számú mellékletben felsorolt elérhetőségek valamelyikén.

A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén Szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel, melyre a kérelmezőnek 15 napon belül kell válaszolnia.

A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót terheli.

A felhasználó személyében történő változás esetén a víziközmű-szolgáltató a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül helyszíni ellenőrzést tart és jegyzőkönyvben rögzíti a fogyasztásmérő berendezés állását és a mérőberendezés, illetve a leszerelést megakadályozó zár vagy plomba szemrevételezéssel megállapított állapotát, és minden lényeges tény, adatot és nyilatkozatot. A jegyzőkönyvnek a felhasználó által aláírt egy példányát a felhasználó részére átadja, másik példányát megőrzi, és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatja.

A bejelentés napjától az új felhasználót terheli a közszolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítése, ha a felhasználási helyen az előzetes írásbeli felszólítás ellenére a helyszíni ellenőrzést az új felhasználó vagy képviselője akadályozza.

Ha a víziközmű-szolgáltató ellenőrzési feladatának bejelentésétől számított 30 napon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat felhasználói szerződésszegésre és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt a felhasználóval szemben.

A helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása a Szolgáltatót terheli.

A nyomtatvány hiányos kitöltése esetén a Szolgáltató hiánypótlásra szólítja fel a Felhasználót – kivéve, ha a beadott dokumentumok alapján a hiányzó adatok megállapíthatók. A nyomtatvány kitöltését birtokbaadási jegyzőkönyv helyettesítheti, vagy nem lakossági felhasználó esetén történő jogutódlásnál a jogutód cégkivonata, valamint a kapcsolattartó személyének és elérhetőségének bejelentése.

A Felhasználó változás bejelentése 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 felhasználási hely tekintetében szolgáltatásait már igénybe veszi.

Amennyiben az adatok hiánypótlása nem történik meg, akkor a Szolgáltató az általa ismert tulajdonossal és/vagy a nyilvántartásban szereplő Felhasználóval szemben érvényesíti a szolgáltatás során felmerült költségeket.

Eljárás a Felhasználó személyének megváltozása – tartozás – esetén

Amikor az előző Felhasználó tartozását kiegyenlíti, a Felhasználó változás átvezethető. A feleket a tartozás meglétéről a Szolgáltató tájékoztatja.

11.melléklet – A lakossági és nem lakossági Felhasználók közszolgáltatási szerződéseinek 1. sz. melléklete (Általános Szerződési Feltételek) 3/10. oldal

Ha az új Felhasználó az előző Felhasználó tartozását átvállalja, a Felhasználó változás átvezethető.

Közös képviselő, vagy az intézőbizottság elnöke személyének megváltozása

A közös képviselő változását az új képviselőnek írásban kell bejelentenie, csatolva a többlakásos épület/társasház közgyűlésének erre vonatkozó határozatát.

A fogyasztásmérők leolvasása

Fogyasztásmérő telepítéséhez szükséges víziközmű-szolgáltatói hozzájárulás csak abban az esetben tagadható meg, ha az műszakilag nem megvalósítható és a víziközmű biztonságos működtetését veszélyezteti.

A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a víziközmű-szolgáltató jogosult megállapítani azzal, hogy legalább évente egy alkalommal, a Felhasználó kérésére negyedévente – a Felhasználó értesítése mellett – köteles a fogyasztásmérő leolvasására. A Zalavíz Zrt. leolvasásnak rendjét a Szolgáltató mindenkor érvényes üzletszabályzata határozza meg.

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

Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasását végző személy az előzetesen jelzett időpontban nem tudta rögzíteni a mérőállást, köteles értesítést hagyni a levélszekrényben vagy fellelhető módon a felhasználási helyen.

Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem megfelelése esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy a leolvasásra legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít –, a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére és a leolvasás legkésőbbi időpontjára. A leolvasás időpontja tekintetében a víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó köteles megegyezni.

Ha a fogyasztásmérő leolvasására legalább egy éven keresztül nem került sor, és a felhasználó nem jelentett be fogyasztásmérő állást, valamint távleolvasási adat sem áll rendelkezésre, a víziközmű-szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvíz-mennyiséget – az üzletszabályzatában meghatározott – számítással, vagy a legutolsó sikeres leolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg, valamint bekötési mérővel rendelkező felhasználási helyek esetében a sikertelen leolvasást követően, legfeljebb 30 napon belül, a kibocsátott számlában, rögzített telefonhívás keretében vagy egyéb igazolható módon a víziközmű-szolgáltató köteles a Felhasználó figyelmét felhívni arra, hogy legfeljebb két hónapon belül egyeztesse le a soron kívüli leolvasás időpontját és tegye lehetővé annak elvégzését. A víziközmű-szolgáltató a soron kívüli leolvasás elvégzésére legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít. Az értesítésnek tartalmaznia kell a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is.

Az értesítésnek tartalmaznia kell a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is. Az értesítésnek legalább 8 nappal a megjelölt legkorábbi leolvasási időpont előtt a Felhasználó rendelkezésére kell állnia.

11.melléklet – A lakossági és nem lakossági Felhasználók közszolgáltatási szerződéseinek 1. sz. melléklete (Általános Szerződési Feltételek) 4/10. oldal

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

A víziközmű-szolgáltató által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a Felhasználót az üzletszabályzatban meghatározott rendszeres leolvasás és bejelentés alól.

A Felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatóval, illetve a fogyasztásmérő leolvasását végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani, annak tisztántartásáról, fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a fogyasztásmérő rendellenes működéséről a víziközmű-szolgáltatót haladéktalanul értesíteni.

A leolvasás alkalmával észlelt, ~~az előző elszámolási időszakban megállapított azt megelőző 12-havi~~ átlagfogyasztást ~~háromszorosát lakossági felhasználó esetén 20%-ban, míg nem lakossági felhasználó esetén 50%-ban~~ meghaladó fogyasztásról a Felhasználót a leolvasással egyidejűleg írásban tájékoztatni kell. A tájékoztatás tényét a Felhasználó aláírásával igazolja.

Elszámolás, számlázás és díjfizetés

A víziközmű-szolgáltató a víziközmű-szolgáltatási díjról felhasználási helyenként, időszakonként számlát bocsát ki.

A víziközmű-szolgáltató köteles a számla Felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a Felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésére álljon.

A víziközmű-szolgáltató a bekötési vízmérő és a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellék-vízmérőkön mért fogyasztásról nyilvántartást vezet. A víziközmű-szolgáltató a Felhasználó érdekkörébe tartozó elkülönített Felhasználó rögzített fogyasztásáról az 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet 61. § (2) bekezdésében foglalt leolvasást követően kiállított számlán tájékoztatja a bekötési vízmérő Felhasználóját.

A számlát a Felhasználó a víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.

Ha a Felhasználó a víziközmű-szolgáltatási díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg, a víziközmű-szolgáltató a Vksztv. 58. §-ban meghatározott következményekre való figyelemfelhívás mellett - legalább kétszer írásban felszólítja a felhasználót fizetési kötelezettsége teljesítésére. A fizetésre történő második felszólítás felhívás Felhasználó részére történő kézbesítése és az intézkedés alkalmazása között legalább 15 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.

Ha az elszámolás időszaka a két hónapot meghaladja, a víziközmű-szolgáltató jogosult részszámlát kibocsátani. A részszámla alapja – ha a felek ettől eltérően nem állapodnak meg – az előző 12 hónap tényleges fogyasztásából számított átlagmennyiség. A részszámla megállapítása új Felhasználó vagy új felhasználási hely esetében a Felhasználóval egyeztetett átlagmennyiség vagy műszaki számítás alapján történik.

11.melléklet – A lakossági és nem lakossági Felhasználók közszolgáltatási szerződéseinek 1. sz. melléklete (Általános Szerződési Feltételek) 5/10. oldal

Ha az árváltozás, a víziközmű-szolgáltató személyében bekövetkező változás, a közérdekű üzemeltető kijelölése, illetve az ideiglenes szolgáltatás kezdő időpontjában a fogyasztásmérő leolvasására nem kerül sor, a szolgáltatásért fizetendő díjat a víziközmű-szolgáltató kezdeményezésére történt Felhasználói adatközlés, ennek hiányában a felhasználás időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni.

A víziközmű-szolgáltató a Felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát, valamint a közszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, és a Felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan elszámol. Az elszámolás részletes szabályait a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata tartalmazza.

Amennyiben az elszámoláskor a Felhasználó számára visszatérítés jár (ideértve Felhasználót megillető késedelmi kamatot is) az összeget a víziközmű-szolgáltató a felhasználó technikai számláján jóváírja és a jóváírt összeggel a soron következő számla összegét vagy ha a visszatérítendő összeg az első soron következő számlánál magasabb, a többi soron következő számla szerint fizetendő összeget csökkenti. Ha a megtérítendő összeg az 5.000,- Ft-ot meghaladja, a felhasználó kérésére a visszatérítendő összeget a víziközmű szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 napon belül készpénz kifizetéssel vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára átutalással teljesíti. A közszolgáltatási szerződés megszűnése esetén követendő részletes elszámolási szabályokat a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata tartalmazza.

Az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés esetén a Felhasználók által a közműves szennyvízelvezetésért és -tisztításért fizetendő víziközmű-szolgáltatási díj a csapadékvíz-elvezetési szolgáltatás díját is tartalmazza.

Szerződésszegés és elszámolás szerződésszegés esetén

Ha az ellenőrzés során az ellenőrzést végző szerződésszegést, vagy más rendellenességet (szabálytalan közműhasználatot) állapít meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet vagy digitális felvételt is köteles készíteni, amennyiben ennek technikai feltételei fennállnak. Az ellenőrzésről minden esetben jegyzőkönyv készül, amelynek egy példányát az ellenőrzött felhasználónak rendelkezésére kell bocsátani. A fogyasztásmérő vagy bármely részének leszerelése esetén, a leszerelést megelőzően a fogyasztásmérőről és annak részeiről, valamint a leszerelést követően azok becsomagolt állapotáról fényképet vagy digitális felvételt kell készíteni.

A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- nem értesíti az előírt határidőben a felhasználót az előre tervezett karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,
- a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyben, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg,
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,
- neki felróható módon olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi,
- a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újra-hitelesítés szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát az e rendeletben előírtaknak megfelelően nem értesítette,

- az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

**11.melléklet – A lakossági és nem lakossági Felhasználók közszolgáltatási szerződéseinek
1. sz. melléklete (Általános Szerződési Feltételek) 6/10. oldal**

A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

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

Lejárt hitelességű vagy lejárt kalibrációval rendelkező fogyasztásmérő esetében a víziközmű-szolgáltató vagy a felhasználó a szerződésszegés jogkövetkezménye alól akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, cseréje vagy leszerelést megakadályozó zárral, illetve plombával történő ellátása a másik fél érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre.

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

Amennyiben a szakértői vizsgálat a szabálytalan közműhasználat tényét

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

A Felhasználó szerződésszegését a víziközmű-szolgáltató köteles bizonyítani.

Szerződésszegés és más szabálytalan közműhasználat esetén a víziközmű-szolgáltató az üzletszabályzatában meghatározott mértékű kötbér érvényesítésére jogosult. A kötbér megfizetése az egyéb jogkövetkezmények (különösen szabálysértési, büntetőjogi, polgári jogi, kártérítési felelősség) alól nem mentesít.

Amennyiben a Felhasználó a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a víziközmű-szolgáltató a szerződésszegés esetén a Vksztv. 58. §-ában foglaltak szerinti jogkövetkezményeket alkalmazza.

11.melléklet – A lakossági és nem lakossági Felhasználók közszolgáltatási szerződéseinek 1. sz. melléklete (Általános Szerződési Feltételek) 7/10. oldal

Ha a fogyasztásmérő rendellenes működése, vagy hibája, sérülése valamelyik fél szerződésszegő magatartásának a következménye, a fogyasztásmérő cseréjének és a pontossági vizsgálat elvégzésének díja, a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményeivel együtt a szerződésszegő felet terheli.

Amennyiben a víziközmű-szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást a Felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza, úgy köteles a lakossági Felhasználónak az üzletszabályzatban meghatározott módon és mértékben kötbért fizetni.

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

A közszolgáltatói ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésének vagy korlátozásának és visszaállításának szabályai

A víziközmű-szolgáltató és a felhasználó eltérő írásos megállapodásának hiányában lakossági Felhasználóval szemben az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása csak az illetékes népegészségügyi szerv hozzájárulásával kezdeményezhető.

A szolgáltatási díj meg nem fizetése esetén a szolgáltató a fizetési kötelezettség teljesítésére a felhasználót a meghatározott következményekre való figyelemfelhívás mellett legalább kétszer írásban felszólítja. A víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó eltérő írásos megállapodásának hiányában a lakossági Felhasználóval szemben a közszolgáltatói 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 15 napnak el kell telnie. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közszolgáltatói ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani.

Az értesítésnek tételesen tartalmaznia kell a felhasználó azonosító számát, a felhasználó nevét, a felhasználó címét, a felhasználási hely címét, az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő gyári számát, a szerződésszámot, a bizonylatszámot, az esedékességet, a lejárt idejű tartozás összegét, valamint annak eredeti fizetési határidejét.

Lakossági Felhasználóval szemben a víziközmű-szolgáltató által végrehajtott közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetén a létfenntartási és közegészségügyi vízigények egyidejű biztosításáról a Vksztv. 58.§ (10) bekezdésében meghatározott módon és mértékben gondoskodni kell.

Az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását megelőző írásbeli jognyilatkozat akkor tekinthető közöltnek, ha azt a címzettnek vagy az átvételre jogosult más személynek tértivevény-szolgáltatással feladott küldeményként vagy egyéb igazolható módon kézbesítik.

A postai szolgáltatásokról szóló törvény szerint tértivevény-szolgáltatással feladott küldeményként kézbesített jognyilatkozatot

- ha a címzett vagy az átvételre jogosult más személy a küldemény átvételét megtagadja, a kézbesítés megkísérlésének napján,
- ha az „nem kereste” kézbesíthetlenségi ok jelzésével érkezik vissza a feladóhoz, a második eredménytelen kézbesítési kísérletet követő ötödik munkanapon – az ellenkező bizonyításig – kézbesítettnek kell tekinteni.

11.melléklet – A lakossági és nem lakossági Felhasználók közszolgáltatási szerződéseinek 1. sz. melléklete (Általános Szerződési Feltételek) 8/10. oldal

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

Kintlévőség kezelése:

Ha a Felhasználó a szolgáltatási díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg, a mulasztásnak a Vksztv. 58. §-ában meghatározott következményeire a víziközmű-szolgáltató a Felhasználó figyelmét írásban felhívja. A lakossági felhasználó első felszólítása postai vagy a lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb – a felhasználó előzetes hozzájárulása esetén elektronikus – módon, a felfüggesztés vagy a korlátozás lehetőségére vonatkozó második felszólítása tértivevényes levélben történik. Az illetékes népegészségügyi szervet a második felszólítással egyidejűleg, legalább 8 nappal az intézkedés bevezetését megelőzően kell értesíteni.

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

- a) a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben korlátozhatja,
- b) az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el,
- c) lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja,
- d) előre fizetős mérőt helyezhet el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval megállapodott, vagy
- e) nem lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

A fenti intézkedések nem alkalmazhatók egészségügyi és gyermekintézmények esetében, továbbá lakossági felhasználó részére végzett közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében.

A víziközmű-szolgáltató a fenti intézkedésekre az alábbi feltételek együttes fennállása esetében jogosult a fenti intézkedések megtételére:

- a) a lakossági felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett, vagy a Vksztv. 52. § (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó hitelesítéssel nem rendelkező mellékvízmérőt működtet, valamint ha az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott módon nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását,
- b) a víziközmű-szolgáltató a felhasználót a fenti, a Vksztv. 58. § (1) bekezdésében meghatározott következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére a legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólításban a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét felhívta az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendelet alapján őt megillető kedvezményekre, valamint
- c) a felhasználási hely fekvése szerint illetékes népegészségügyi szervet értesítette.

**11.melléklet – A lakossági és nem lakossági Felhasználók közszolgáltatási szerződéseinek
1. sz. melléklete (Általános Szerződési Feltételek) 9/10. oldal**

Ha a víziközmű-szolgáltató és a lakossági felhasználó a Vksztv. 58. § (1) bekezdés d) pontjában foglaltak alkalmazásában állapodott meg, de az előrefizetős mérő alkalmazásában történt megállapodást követően az előrefizetős mérő a felhasználói díjfizetés hiánya miatt lezár, akkor az (1) bekezdés a)–c) pontjaiban foglaltak alkalmazhatóak.

A jogszabályban foglaltaknak megfelelően a Szolgáltató az illetékes népegészségügyi szervet a második fizetési felszólító kiküldésével egyidejűleg, az intézkedés bevezetését megelőzően nyolc nappal értesíti. Az intézkedések az illetékes népegészségügyi szerv ellentétes állásfoglalása hiányában végrehajthatók. A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízmennyiség és elérhetőség feltételeit az 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelete, valamint a Vksztv. 58. § (10) - (12) bekezdése határozza meg. Nem lakossági Felhasználó esetén a víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, 45 napnál hosszabb díjtartozás esetén további harminc napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

Ha az adós fizetési kötelezettségének a fizetési határidőben részben vagy egészben nem tesz eleget, akkor a Szolgáltató a tartozás behajtása érdekében közvetlenül vagy jogi képviselőjén keresztül –kétszeri eredménytelen felszólítást követően – peres, nem peres és egyéb eljárást kezdeményezhet.

Összhangban a vonatkozó jogszabályokkal, lehetőség van arra, hogy a felszólításokat az igazolt postai kézbesítés mellett vagy helyett más egyéb igazolt módon juttassa el a Szolgáltató az adóshoz, így különösen a felhasználó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus módon.

Szerződés megszűnése:

Adott felhasználási hely tekintetében a közszolgáltatási szerződés megszűnik, ha:

- a) a felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre nézve a víziközmű-szolgáltató új közszolgáltatási szerződést kötött,
- b) a felhasználási hely megszűnt, vagy
- c) a víziközmű-szolgáltató a közszolgáltatási szerződést a Vksztv. 53. § (2) bekezdésében meghatározott okból azonnali hatállyal felmondta
- d) a felek közös megegyezésével,
- e) valamelyik fél általi felmondással.

A közszolgáltatási szerződést a víziközmű-szolgáltató azonnali hatállyal kizárólag akkor mondhatja fel, ha:

- a) annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez,
- b) a felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, víziközmű-szolgáltató a felhasználót az együttműködésre a Vksztv. 53 § (3) bekezdésben foglaltak szerint legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre, vagy
- c) a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.

11.melléklet – A lakossági és nem lakossági Felhasználók közszolgáltatási szerződéseinek 1. sz. melléklete (Általános Szerződési Feltételek) 10/10. oldal

Szerződés felmondása a Felhasználó részéről

Rendes felmondás

A közszolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás, valamint közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetén a felhasználó – amennyiben a felhasználási hely megfelel a Vksztv. 55. § (6) bekezdésében foglalt feltételeknek – 30 napos határidővel felmondhatja.

Ha a szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos hozzájárulását is be kell szereznie. A víziközmű-szolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más Felhasználó által igénybe vett közszolgáltatást.

Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

Rendes felmondás

A víziközmű-szolgáltató a létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett víziközmű-szolgáltatás korlátozása, illetve felfüggesztése körében a nem lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtarozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

Amennyiben a szerződés felmondása a szolgáltatás megszüntetését is eredményezi, a megszüntetés, illetve a szolgáltatás újraindításának költségei a Felhasználót terhelik.

Azonnali hatályú felmondás

A közszolgáltatási szerződést a víziközmű szolgáltató azonnali hatállyal kizárólag akkor mondhatja fel, ha:

- a) annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez
- b) a felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, a víziközmű-szolgáltató a felhasználót az együttműködésre a Vksztv. 53. § (3) foglaltak szerint legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre, vagy
- c) a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.

Záró rendelkezés:

A közszolgáltatási szerződésben nem részletezett feltételek tekintetében a jogviszonyra, a felek jogaira és kötelezettségeire a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (Vksztv.), annak végrehajtási rendelete, az egyéb vonatkozó szakmai jogszabályok, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint az Üzletszabályzat rendelkezései az irányadók.

12. melléklet Védendő felhasználó adatlap 1/12. oldal

10.melléklet az 58/2013. (II.27.) Korm. rendelethez

Kérelem fogyatékkal élő személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel / nyilvántartás meghosszabbítása iránt

A) A FELHASZNÁLÓ TÖLTI KI

A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt felhasználási hely

a) egyértelmű meghatározására alkalmas, a víziközmű-szolgáltatónál nyilvántartott azonosító:

b) címe (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán felhasználóként megjelölt személy

a) családi és utóneve:

b) születési neve:

c) anyja neve:

d) születési helye és ideje:

e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

f) víziközmű-szolgáltatás átmeneti üzemzavara (szolgáltatási szünet) esetén értesítendő személy családi és utóneve, értesítési címe (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó), telefonszáma:

Ha a víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt személy nem saját jogán, hanem a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri védendő felhasználóként történő nyilvántartásba vételét (nyilvántartásba vételének meghosszabbítását), e személy

a) családi és utóneve:

b) születési neve:

c) anyja neve:

d) születési helye és ideje:

e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

12. melléklet Védendő felhasználó adatlap 2/12. oldal

Az alábbi igazolások alapján kérem a víziközmű-szolgáltató

- a) nyilvántartásába fogyasztékkal élő (védendő) felhasználóként történő felvételem,
- b) nyilvántartásában fogyasztékkal élő (védendő) felhasználóként történő nyilvántartásom meghosszabbítását.

Nyilatkozom, hogy a fogyasztékkal élő felhasználóként megjelölt személy háztartásában

- a) van
- b) nincs

olyan személy, aki nem minősül fogyasztékkal élőnek.

Az alábbi típusú különleges bánásmód (bánásmódok) alkalmazását kérem a víziközmű-szolgáltatótól:

- a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
- b) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,
- c) az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,
- d) a számla értelmezéséhez a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség, helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás,
- e) egyéb szolgáltatás, éspedig:

Kelt:

.....

felhasználó/ eltartó aláírása

B) AZ IGAZGATÁSI SZERV TÖLTI KI

Eljáró igazgatási szerv megnevezése:

Székhelye:

A(z)... számú határozat alapján igazolom, hogy

a) (név):

(születési név):

(anyja neve):

(születési helye és ideje):

lakóhelye):

felhasználó

b) a fenti felhasználóval egy háztartásban lakó

(név):

(születési név):

(anyja neve):

(születési helye és ideje):

(lakóhelye):

személy

1. a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesül,
2. a vakok személyi járadékában részesül.

Ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

Ez az igazolás
..... (cím) felhasználási helyen történő felhasználásra került kiadásra

Kelt:

P. H.
.....
eljáró igazgatási szerv

C) A KEZELŐORVOS – ENNEK HIÁNYÁBAN A HÁZIORVOS – TÖLTI KI

Orvos neve (egészségügyi szolgáltató megnevezése):

Orvos címe (egészségügyi szolgáltató székhelye):

Orvos pecsét száma (egészségügyi szolgáltató működési engedélyének száma):

Igazolom, hogy a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 88/D. § (3) bekezdésében foglaltak alapján az igénylő vagy a vele közös háztartásban élő személy adatai és fogyatékoságának jellege a következő:

Név (születési név)	Születési hely és idő	Lakóhely	Korlátozottság jellege*

* Annak megjelölése, hogy a fogyatékkal élő felhasználó fogyatékosági támogatásban részesül-e, vagy a víziközmű- szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása a lakossági felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti-e.

A táblázatban fel kell tüntetni az igénylőt, akit a fogyatékosága okán különleges bánásmódban kell részesíteni a vízfelhasználás során.

Álláspontom szerint a fogyasztó tekintetében az alábbi típusú különleges bánásmód (bánásmódok) alkalmazása lehet indokolt:

- a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
- b) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,

12. melléklet Védendő felhasználó adatlap 3/12. oldal

- c) a számla értelmezéséhez a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség, különösen nagyobb betűmérettel nyomtatott számla, helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás,
- 13 d) egyéb szolgáltatás, éspedig:

...

A fogyatékkal élő személy vonatkozásában a vízszolgáltatás felfüggesztésének, szünetelésének esetén értesítendő személy vagy szervezet neve, telefonszáma:

...

Alulírott ..., mint a fent megjelölt személy orvosi ellátását végző orvos, kijelentem, hogy a fent megjelölt fogyatékosági állapotra vonatkozó adatok a valóságnak megfelelnek.

Kelt:

P. H.

.....
orvos aláírása

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

Az űrlapot géppel vagy tollal, nyomtatott betűkkel kell kitölteni.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 58/A. § (1) bekezdése és 61/A. § (1) bekezdése alapján a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel fogyatékkal élő felhasználóként és/vagy szociálisan rászoruló fogyasztóként kérelmezhető.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 2. § 30. pontja szerint fogyatékkal élő fogyasztó:

- a) a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy,
- b) a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá
- c) az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti. A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 88/B. § (1) bekezdése alapján szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek háztartásában élő személy:
 - a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
 - b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
 - c) a Szocvtv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban részesül,
 - d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
 - e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
 - f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy
 - g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

Az az igénylő, aki egyidejűleg mind fogyatékkal élő felhasználónak, mind szociálisan rászoruló felhasználónak minősül, mindkét jogcímen történő nyilvántartásba vételét kezdeményezheti, és egyaránt jogosulttá válhat a fogyatékkal élőket megillető különleges bánásmódra, valamint a szociálisan rászoruló felhasználóknak nyújtott kedvezményekre. Ebben az esetben külön-külön igazolni kell, hogy a felhasználó fogyatékkal élő felhasználónak, illetve szociálisan rászoruló felhasználónak minősül. A szociálisan rászoruló

12. melléklet Védendő felhasználó adatlap 4/12. oldal

felhasználóként történő nyilvántartásba vétel iránti kérelemhez a 9. melléklet szerinti adatlapot kell benyújtani.

Tekintettel arra, hogy a védendő felhasználó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja, ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

Az A) részben szereplő adatokat az igénylő vagy eltartója tölti ki, és az adatok valóságát aláírásával igazolja.

A B) részben szereplő adatokat a fogyatékkal élő személyt megillető fenti támogatásokat megállapító vagy folyósító szerv tölti ki.

A C) részt a fogyatékkal élő személyt kezelő orvos – ennek hiányában a háziorvos – tölti ki a következők szerint:

- a) a Rendelet 88/D. § (1) bekezdés b) pont bb) alpontját kell megjelölni, ha a fogyatékkal élő személy fogyatékosági támogatásban részesül,
- b) a Rendelet 88/D. § (1) bekezdése b) pont bc) alpontját kell megjelölni, ha a vízszolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása a lakossági felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti.

Az orvos által a fogyatékoság jellege alapján javasolt különleges bánásmódot a víziközmű-szolgáltató az üzletszabályzatában meghatározottakkal összhangban biztosítja.

Az értesítendő személy vagy szervezet neve, telefonszáma mezőbe annak a személynek a nevét, telefonszámát kell beírni, aki a szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása vagy megszüntetése esetén érdeemben tud egyeztetni az érintett víziközmű-szolgáltatóval a szükséges intézkedések megtételéről.

Az egészségi állapotra vonatkozó besorolás valóságát az orvos aláírásával igazolja.

A fogyatékoság jellegét igazoló orvos részére be kell mutatni a fogyatékkal élő személy fogyatékosága tekintetében a rehabilitációs szakértői szerv által kiállított szakvéleményt, szakhatósági állásfoglalást, határozatot, amennyiben ilyen készült.

Az igazolást az igénylőnek kell benyújtania a víziközmű-szolgáltatóhoz az igazolás kiállításától számított 30 napon belül, a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor. A 30 nap elteltét követően az igénylőnek új igazolást kell kérnie.

A nyilvántartásba történő felvételt követő évtől a védendő felhasználó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll. Nem kell évenkénti igazolást benyújtania a fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásában szereplő személynek, ha az állapotában, illetve a háztartásában lakó fogyatékkal élő személy állapotában – orvosi szakvéleménnyel igazolhatóan – nem várható jelentős javulás.

12. melléklet Védendő felhasználó adatlap 5/12. oldal

(9. melléklet az 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelethez

Kérelem szociálisan rászoruló személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel/nyilvántartás meghosszabbítása iránt

A)

A FELHASZNÁLÓ TÖLTI KI**A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt felhasználási hely**

a) egyértelmű meghatározására alkalmas, a víziközmű-szolgáltatónál nyilvántartott azonosító:

b) íme (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán felhasználóként megjelölt személy

a) családi és utóneve:

b) születési neve:

c) anyja neve:

d) születési helye és ideje:

e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

Ha a víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt személy nem saját jogán, hanem a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri védendő felhasználóként történő nyilvántartásba vételét (nyilvántartásba vételének meghosszabbítását), e személy

a) családi és utóneve:

b) születési neve:

c) anyja neve:

d) születési helye és ideje:

e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

Az alábbi igazolás alapján kérem a víziközmű-szolgáltató

a) nyilvántartásába szociálisan rászoruló (védendő) felhasználóként történő felvételem.

b) nyilvántartásában szociálisan rászoruló (védendő) felhasználóként történő nyilvántartásom meghosszabbítását.

Kelt:

.....
felhasználó aláírása

12. melléklet Védendő felhasználó adatlap 6/12. oldal**B) AZ IGAZGATÁSI SZERV TÖLTI KI**

Eljáró igazgatási szerv megnevezése:

Székhelye:

Igazolom, hogy
(név)

(születési név):

(anyja neve):

(születési helye és ideje):

(lakóhelye):

felhasználó

a) saját jogán,

b) vele egy háztartásban élő

(név)

(születési név):

(anyja neve):

(születési helye és ideje):

(lakóhelye):

személyre tekintettel a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet 88/B. § (1) bekezdésében foglaltak alapján szociálisan rászoruló felhasználónak minősül.

A felhasználó / a vele közös háztartásban élő személy

a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,

b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,

c) a Szocvtv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban részesül,

d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,

e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult,

f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy

g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

(A megfelelő rész aláhúzendó.)

12. melléklet Védendő felhasználó adatlap 7/12. oldal

A felhasználó szociális rászorultságának fennállását a(z).....számú határozat alapján igazolom.

A felhasználó szociális rászorultságát a fentiek szerint megalapozó körülmény

a) határozatlan ideig,

b) határozott ideig:-ig

áll fenn.

Ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

Ez az igazolás
.....(cím) felhasználási helyen történő felhasználásra került kiadásra

Kelt:

P. H.

.....
eljáró igazgatási szerv

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

Az űrlapot géppel vagy tollal, nyomtatott betűkkel kell kitölteni.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 58/A. § (1) bekezdése alapján a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel szociálisan rászoruló felhasználóként és/vagy fogyatékkal élő felhasználóként kérelmezhető.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet 88/B. § (1) bekezdése értelmében szociálisan rászoruló felhasználónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki vagy akinek háztartásában élő személy:

- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
- b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
- c) az a személy, akinek életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a vízszolgáltatás felfüggesztése megszüntetése.
- d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
- e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy
- g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 2. § 30. pontja szerint fogyatékkal élő felhasználó:

- a) a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy,
- b) a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá
- c) az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti.

12. melléklet Védendő felhasználó adatlap 8/12. oldal

Az az igénylő, aki egyidejűleg mind szociálisan rászoruló felhasználónak, mind fogyatékkal élő felhasználónak minősül, mindkét jogcímen történő nyilvántartásba vételét kezdeményezheti, és egyaránt jogosulttá válhat a szociálisan rászoruló felhasználóknak nyújtott kedvezményekre, valamint a fogyatékkal élőket megillető különleges bánásmódra. Ebben az esetben külön-külön igazolni kell, hogy a felhasználó szociálisan rászoruló felhasználónak, illetve fogyatékkal élő felhasználónak minősül. A fogyatékkal élő felhasználóként történő nyilvántartásba vétel iránti kérelemhez a 10. melléklet szerinti adatlapot kell benyújtani.

Az A) részben szereplő adatokat a felhasználó tölti ki és az adatok valódiságát aláírásával igazolja.

A B) részben szereplő adatokat az a szerv tölti ki, amelyik a szociális rászorultságot megalapozó jogosultságot, ellátást, tényt megállapította.

Tekintettel arra, hogy a védendő felhasználó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja, ugyanazon igénylőnek, felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

Az igazolást a lakossági felhasználónak kell benyújtania a víziközmű-szolgáltatóhoz az igazolás kiállításától számított 30 napon belül, a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor. A 30 nap elteltét követően az igénylőnek új igazolást kell kérnie.

A nyilvántartásba történő felvételt követő évtől a szociálisan rászoruló felhasználó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll.

12. melléklet Védendő felhasználó adatlap 9/12. oldal

(9. melléklet az 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelethez

Kérelem szociálisan rászoruló személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel/nyilvántartás meghosszabbítása iránt

A)

A FELHASZNÁLÓ TÖLTI KI**A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt felhasználási hely**

a) egyértelmű meghatározására alkalmas, a víziközmű-szolgáltatónál nyilvántartott azonosító:

b) íme (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán felhasználóként megjelölt személy

a) családi és utóneve:

b) születési neve:

c) anyja neve:

d) születési helye és ideje:

e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

Ha a víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt személy nem saját jogán, hanem a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri védendő felhasználóként történő nyilvántartásba vételét (nyilvántartásba vételének meghosszabbítását), e személy

a) családi és utóneve:

b) születési neve:

c) anyja neve:

d) születési helye és ideje:

e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

Az alábbi igazolás alapján kérem a víziközmű-szolgáltató

a) nyilvántartásába szociálisan rászoruló (védendő) felhasználóként történő felvételem.

b) nyilvántartásában szociálisan rászoruló (védendő) felhasználóként történő nyilvántartásom meghosszabbítását.

12. melléklet Védendő felhasználó adatlap 10/12. oldal

Kelt:

.....
felhasználó aláírása**B) AZ IGAZGATÁSI SZERV TÖLTI KI**

Eljáró igazgatási szerv megnevezése:

Székhelye:

Igazolom, hogy
(név)

(születési név):

(anya neve):

(születési helye és ideje):

(lakóhelye):

felhasználó

a) saját jogán,

b) vele egy háztartásban élő

(név):

(születési név):

(anya neve):

(születési helye és ideje):

(lakóhelye):

személyre tekintettel a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet 88/B. § (1) bekezdésében foglaltak alapján szociálisan rászoruló felhasználónak minősül.

A felhasználó / a vele közös háztartásban élő személy

a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,

b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,

c) a Szocvtv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban részesül,

d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,

e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult,

12. melléklet Védendő felhasználó adatlap 11/12. oldal

- f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy
- g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

(A megfelelő rész aláhúzandó.)

A felhasználó szociális rászorultságának fennállását a(z).....számú határozat alapján igazolom.

A felhasználó szociális rászorultságát a fentiek szerint megalapozó körülmény

- a) határozatlan ideig,
- b) határozott ideig:-ig

áll fenn.

Ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

Ez az igazolás

.....(cím) felhasználási helyen történő felhasználásra került kiadásra

Kelt:

P. H.

.....
eljáró igazgatási szerv

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

Az űrlapot géppel vagy tollal, nyomtatott betűkkel kell kitölteni.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 58/A. § (1) bekezdése alapján a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel szociálisan rászoruló felhasználóként és/vagy fogyatékkal élő felhasználóként kérelmezhető.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet 88/B. § (1) bekezdése értelmében szociálisan rászoruló felhasználónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki vagy akinek háztartásában élő személy:

- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
- b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
- c) az a személy, akinek életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a vízszolgáltatás felfüggesztése megszüntetése.
- d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
- e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy
- g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 2. § 30. pontja szerint fogyatékkal élő felhasználó:

- a) a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy,

12. melléklet Védendő felhasználó adatlap 12/12. oldal

- b) a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá
- c) az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti.

Az az igénylő, aki egyidejűleg mind szociálisan rászoruló felhasználónak, mind fogyatékkal élő felhasználónak minősül, mindkét jogcímen történő nyilvántartásba vételét kezdeményezheti, és egyaránt jogosulttá válhat a szociálisan rászoruló felhasználóknak nyújtott kedvezményekre, valamint a fogyatékkal élőket megillető különleges bánásmódra. Ebben az esetben külön-külön igazolni kell, hogy a felhasználó szociálisan rászoruló felhasználónak, illetve fogyatékkal élő felhasználónak minősül. A fogyatékkal élő felhasználóként történő nyilvántartásba vétel iránti kérelemhez a 10. melléklet szerinti adatlapot kell benyújtani. Az A) részben szereplő adatokat a felhasználó tölti ki és az adatok valóságát aláírásával igazolja. A B) részben szereplő adatokat az a szerv tölti ki, amelyik a szociális rászorultságot megalapozó jogosultságot, ellátást, tényt megállapította.

Tekintettel arra, hogy a védendő felhasználó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja, ugyanazon igénylőnek, felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

Az igazolást a lakossági felhasználónak kell benyújtania a víziközmű-szolgáltatóhoz az igazolás kiállításától számított 30 napon belül, a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor. A 30 nap elteltét követően az igénylőnek új igazolást kell kérnie.

A nyilvántartásba történő felvételt követő évtől a szociálisan rászoruló felhasználó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll.

13. melléklet – A Felhasználó/elkülönített vízhasználó személyében bekövetkező változás bejelentéséhez szükséges dokumentumok 1/1. oldal

13.1 A vízdíjfizető személyének változását az erre a célra rendszeresített nyomtatványon, vagy mindkét fél által aláírt nyilatkozaton (átadás-átvételi vagy birokba adási jegyzőkönyv) lehet bejelenteni a Zalavíz Zrt-nél személyesen ügyfélszolgálatunkon, e-mail-ben (zalaviz@zalaviz.hu), (ugyfelszolgalat@zalaviz.hu), vagy postai úton (8900 Zalaegerszeg, Balatoni u. 8., vagy 8901 Zalaegerszeg, Pf. 178.). A jegyzőkönyvnek az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- az ingatlan, illetve a felhasználási hely pontos címe,
- a vízmérő(k) gyári száma, mérőállása az átadás napján,
- az átadás dátuma
- a régi és az új Felhasználó neve, címe és azonosító adatai, aláírása

13.2 A kitöltött nyomtatvány/jegyzőkönyv mellett egyidejűleg az alábbi dokumentumok benyújtása szükséges:

- új lakossági Felhasználó esetén a változást igazoló dokumentum másolatának megküldése (adásvételi vagy bérleti szerződés, halotti anyakönyvi kivonat, jogerős hagyatékátadó végzés vagy a változást tartalmazó tulajdoni lap, tulajdonostársak esetén a felek által aláírt nyilatkozat az ingatlan használatának szabályozásáról)
- új nem lakossági Felhasználó esetén:
 - cégbírósági bejegyzés, cégkivonat, vagy egyéni vállalkozói igazolvány másolata
 - aláírási címpéldány
 - amennyiben a régi Felhasználó is nem lakossági Felhasználó, nyilatkozat a víziközmű-fejlesztési kontingens átruházásáról
 - kapcsolattartó meghatalmazása
- új intézmény, egyéb szervezet esetén alapító okirat és nyilvántartásba vételt igazoló okirat másolata
- társasházzá alakulás esetén a társasházi alapító okirat és a közös képviselő megválasztásáról szóló jegyzőkönyv másolata
- közös képviselő változása esetén: a közös képviselő választásáról szóló jegyzőkönyv másolata

~~Amennyiben az ingatlan több személy, szervezet tulajdonában van, szükséges minden tulajdonos hozzájárulása. Amennyiben az ingatlan tulajdonosa nem azonos az új Felhasználóval, a tulajdonos hozzájárulása, vagy a változás bejelentő nyomtatvány tulajdonos által történő aláírása is szükséges.~~

13.3

13.4 Névváltozásnál az alábbi dokumentumok ~~beadás-benyújtása~~ szükséges:

- intézmény esetén az alapító határozata
- lakossági Felhasználó esetén ~~a névváltozást igazoló dokumentum anyakönyvi kivonat vagy személyi igazolvány~~ másolata
- nem lakossági Felhasználó esetén a cégbírósági bejegyzés másolata és az aláírási címpéldány

~~Adatvédelmi elvek alapján a Szolgáltató csak a változás bejelentéshez feltétlenül szükséges iratok, vagy azok vonatkozó részeinek másolatát kérheti Felhasználótól.~~

Amennyiben a benyújtott okiratok másolatának valódiságát érintően kétség merül fel, a Szolgáltató a Felhasználót az eredeti irat bemutatására kötelezheti. Ennek teljesítéséig a változás-bejelentést a Szolgáltató nem köteles elfogadni.

14. melléklet – Ügyfelfogadási csatornákon intézhető ügyek meghatározása 1/1. oldal

a. Telefonon intézhető megkeresések.

- ivóvíz szolgáltatással, szennyvízelvezetéssel, a Szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolatos tájékoztatás kérés
- vízminőséggel kapcsolatos bejelentés
- átalánymódosítás
- számlamásolat, igazolás kérése
- számlázással, befizetéssel kapcsolatos információkérés
- mérőállás bejelentés
- más Felhasználó/elkülönített vízhasználó szabálytalan vételezésére vonatkozó bejelentés
- egyéb, a Szolgáltatóval vagy a szolgáltatással kapcsolatos bejelentés

b. Ügyfélszolgálati irodában és fiókirodában intézhető megkeresések

a 14.1-ben felsoroltakon felül

- bekötés létesítés, -szüneteltetés, -megszüntetés
- elkülönített vízhasználatra vonatkozó tervjövőahagyások
- locsolás vízmérővel kapcsolatos ügyintézés
- Felhasználó személyében, adataiban bekövetkező változások bejelentése
- fizetési mód módosítása
- levelezési cím, e-mail cím módosítása
- panaszbejelentés
- részletfizetési megállapodás igénylése
- pénztári befizetés

c. Írásban (levélben vagy e-mailben) intézhető megkeresések

a 14.1 és 14.2-es pontokban felsoroltakon (kivételem pénztári befizetés) felül

- vízmérő rendkívüli hitelesítésének kérelme
- méltányossági és jóváírási kérelmek
- kártérítési igény bejelentése
- negyedéves leolvasás igénylése
- locsolási kedvezményre vonatkozó igénybejelentés
- reklamáció vagy panasz előterjesztése a zalaviz@zalaviz.hu e-mail címen

d. On-line ügyfélszolgálaton intézhető megkeresések

- mérőállás bejelentés
- átalánymódosítási kérelem
- csekkpótlás kérése

e. e-ügyfélszolgálat szolgáltatás

- E-számla igénylés regisztrációval
- közvetlen számlakiegyenlítés

15. melléklet – Fizetendő kötbérek 1/2. oldal

A Felhasználó/elkülönített vízhasználó által fizetendő kötbér esetei, mértéke

- a. a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi

Kötbér mértéke: 50.000,- Ft/m³/nap a túllépés mértékére

- b. a víziközmű-szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget

Kötbér mértéke: 1.2.22.3 pontban foglalt késedelmi kamat

- c. A szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,

Kötbér mértéke: 7.000,- Ft/alkalom

- d. A víziközmű szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe, nevesítve:

- A Szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés

Kötbér mértéke: 500.000,- Ft

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

Kötbér mértéke: 50.000,- Ft/év

- A Felhasználó a szolgáltatás szüneteltetésének ideje alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja

Kötbér mértéke: 200.000,- Ft/alkalom

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

Kötbér mértéke: 200.000,- Ft /alkalom

- Minden egyéb szabálytalan közműhasználat esetén kötbér fizetendő

Kötbér mértéke: 200.000,- Ft/alkalom + az okozott kár megtérítése

- e. a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a víziközmű-szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy – ha erre jogszabály vagy megállapodás a felhasználót kötelezi – ezek javításáról vagy a cseréjéről, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfogyás elleni védelméről nem gondoskodik

15. melléklet – Fizetendő kötbérek 2/2. oldal

Kötbér mértéke: 2.000,- Ft/alkalom

f. az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti

Kötbér mértéke: 5.000,- Ft/alkalom

A Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei, mértéke

a. A Vízi-közmű szolgáltató nem értesíti az előírt határidőben a Felhasználót az előre tervezett karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról

Kötbér mértéke: A felhasználó bejelentése és kérelme alapján, az előző évi fogyasztásból számított 2 napi víz, de max. 5 m³.

b. A szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg,

Kötbér mértéke: A felhasználó bejelentése és kérelme alapján, a bejelentés dátumától kezdődően a szolgáltatás helyreállításáig 100Ft/nap/felhasználási hely.

c. A Szolgáltató a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,

Kötbér mértéke: 2.000 Ft

d. A Szolgáltató olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére jogszabály vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi,

Kötbér mértéke: A felhasználó bejelentése és kérelme alapján, ha a fogyasztásmérő cseréje bizonyítottan a szolgáltató hibájából nem valósult meg 2.000 Ft/fogyasztásmérő.

e. a fogyasztásmérők hitelességi idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrathitelesítés szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát az 58/2013. (II.27.) Korm. rendeletben előírtaknak megfelelően nem értesítette.

Kötbér mértéke: 1.000,- Ft/db

f. az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti

Kötbér mértéke: 5.000,- Ft/szerződésszegés

A fent meghatározott kötbér mértéke az érvényesíthető kötbér maximális mértékét tartalmazza. Az eset összes körülményének vizsgálata alapján a kötbér maximális mértékét – a felhasználó kérelmére, megfelelően igazolt és alátámasztott méltányolható körülmények, menthető indokok alapján – a vezérigazgató legfeljebb 75 %-kal csökkentheti. Ugyanazon okból ismételtén kiszabott kötbér méltányossági kérelem esetén sem csökkenthető.

A kötbér megfizetése az egyéb jogkövetkezmények (különösen szabálysértési, büntetőjogi, polgári jogi, kártérítési felelősség) alól nem mentesít.

16. melléklet – A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik felek és a velük érvényben lévő szerződések 1/1. oldal

Partner neve	Szerződés tárgya	Szerződés hatálya
Drescher Magyarországi Kft.	Vállalkozási szerződés a Zalavíz Zrt. szolgáltatásait igénybe vevők szolgáltatási díj számláinak előállítására, borítékolására, kézbesítésére, archiválására	határozott idejű
Káldi és Rumi Ügyvédi Iroda	Jogi tevékenység	határozatlan idejű
Dr. Koczpek Ügyvédi Iroda	A Zalavíz Zrt. követeléseink érvényesítésére vonatkozó eljárások	határozatlan idejű
Szo-Zo Build Bt.	Szennyvízbekötések kivitelezési munkái	határozott idejű

17. melléklet – Az adatvédelem és adatbiztonság fő szabályai 1/5. oldal

Az adatkezelés elvei

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

Személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie. Különleges adat a 2011. évi CXII. törvény 6. §-ban meghatározott esetekben, valamint akkor kezelhető, ha az adatkezeléshez az érintett írásban hozzájárul, a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselői szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adatok esetében a törvényben kihirdetett nemzetközi szerződés végrehajtásához szükséges, vagy azt az Alaptörvényben biztosított alapvető jog érvényesítése, továbbá a nemzetbiztonság, a bűncselekmények megelőzése vagy üldözése érdekében vagy honvédelmi érdekből törvény elrendeli, vagy az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adatok esetében törvény közérdeken alapuló célból elrendeli.

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

Az adatvédelem alapfogalmai

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

17. melléklet – Az adatvédelem és adatbiztonság fő szabályai 2/5. oldal

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

Az adatkezelés célja, az adatátadás címzettjei

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

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

A Víziközmű-szolgáltató az érintettel az adat felvétele előtt közli, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.

A Vksztv. 61.§ (1) bekezdése szerint a víziközmű-szolgáltató és az ellátásért felelős

- a) a tevékenységének végzéséhez szükséges műszaki berendezések létesítésére, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése;

17. melléklet – Az adatvédelem és adatbiztonság fő szabályai 3/5. oldal

- ~~b) a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint~~
- ~~c) együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a Felhasználó azonosításához szükséges és elégséges, a szerződés tartalmát képező személyes adatot, továbbá a Vksztv. 55. § végrehajtása érdekében az ingatlan azonosításához szükséges helyrajzi számot és címet.~~
- ~~d) A felhasználó azonosításához a természetes személy felhasználó esetén szükséges és elégséges neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, nem természetes személy felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma) szükséges.~~

~~A személyes adatok a Vksztv. felhatalmazása alapján átadhatók~~

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

~~Az átadott adatokkal kapcsolatban a fenti bekezdés a)-g) pontjában meghatározott adatokat átvevőket a víziközmű-szolgáltatóval, ellátásért felelőssel azonos titoktartási kötelezettség terheli. Az adatkezelő köteles a fenti bekezdés a)-h) pontja esetén az adatátadással egyidejűleg az érintettet értesíteni.~~

~~A víziközmű-szolgáltató, mint adatkezelő – adatfeldolgozó gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.~~

~~Az adatvédelem és adatbiztonság fő szabályait a 17. számú melléklet, a részletes szabályokat pedig a víziközmű-szolgáltató adatvédelmi szabályzata tartalmazza. A szabályzat a www.zalaviz.hu honlapon megtekinthető.~~

A kezelt adatok köre, törlése, az adatkezelés időtartama

~~A Szolgáltató a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha~~

- ~~a) az adatkezelés nem a jogszerű célból történt,~~
- ~~b) az adatkezelési célja megszűnt, így különösen a víziközmű-szolgáltatás keretében létrejött jogviszony megszűnik, az ahhoz kapcsolódó követelés érvényesítése megtörtént, vagy a követelés érvényesíthetősége megszűnt,~~

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

17. melléklet – Az adatvédelem és adatbiztonság fő szabályai 4/5. oldal

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

A jogosulatlan adatkezeléssel szembeni jogorvoslati lehetőségek

~~Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve — a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével — törlését vagy zárolását az adatfelvételnél jelzett módon, illetve a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.~~

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

~~A víziközmű-szolgáltató a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a víziközmű-szolgáltató költségtérítést állapíthat meg.~~

~~A tájékoztatás megtagadása esetén az adatkezelő írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására az információ önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén a Szolgáltató tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: Hatóság) fordulás lehetőségéről.~~

~~Az érintett kérheti személyes adatainak helyesbítését, törlését vagy zárolását. Ha a Szolgáltató az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül írásban vagy az érintett hozzájárulásával elektronikus úton közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.~~

~~Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha~~

- ~~a) a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén,~~
- ~~b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik, valamint~~
- ~~c) az Infotv. törvényben meghatározott egyéb esetben.~~

~~A Szolgáltató — az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével — a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és a döntésről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.~~

~~Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő az adatkezelést — beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is — megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.~~

~~Amennyiben az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, illetve ha az adatkezelő a határidőt elmulasztja, az ellen — annak közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül meghatározott módon — bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az adatkezelő köteles bizonyítani. Az adattovábbítás~~

17. melléklet – Az adatvédelem és adatbiztonság fő szabályai 5/5. oldal

~~jogszerűségét az adatátvevő köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.~~

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

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

~~A víziközmű-szolgáltató a Felhasználó kérelemére annak benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadja a személyes adatai kezelésére vonatkozó tájékoztatást.~~

18. melléklet – A mellékvízmérők cseréje, újraterjesztése alkalmával a víziközmű-szolgáltató által felszámítható díjtételek 1/2 oldal

Mellékvízmérők cseréje	ÚJ MÉRŐ NA13-NA20	FELÚJÍTOTT MÉRŐ NA13-NA20
Nettó	15 799,- Ft	11 535,- Ft
Áfa 27 %	4 266,- Ft	3 115,- Ft
Bruttó	20 065,- Ft	14 650,- Ft

18. melléklet – A mellékvízmérők cseréje, újrakalibrálása alkalmával a víziközmű-szolgáltató által felszámítható díjtételek 2/2 oldal

Mellékvízmérők újra-hitelesítésének díja a vízmérők átmérője alapján (Ft/db)	
NA13 – NA20	4270
NA25 – NA30	4930
NA40	10155
NA50	16705
NA80	21700
NA100	25135
NA150	33815

A fenti díjak az áfát (27%) nem tartalmazzák.

19. melléklet – Változás-bejelentés nyomtatvány 1/2 oldal

VÁLTOZÁS BEJELENTÉS**Felhasználási hely adatai**

Cím:

Felhasználási hely kódja I:

Felhasználási hely kódja II:

Vízmérő(k) adatai átadásakor

I. mérő gyári száma: állása:

II. mérő gyári száma: állása:

Korábbi felhasználó adatai

Név: _____ Leánykori név: _____

Anyja neve: _____ Születési hely, idő: _____

Lakcím / székhely :

Levelezési cím:

Telefonszám: _____ Ügyintéző / képviselő: _____

Nem lakossági felhasználó adószáma: _____ Cégj.szám: _____

Új felhasználó (számlafizető) adatai

E-mail*: _____ Partnerkód:

Új felhasználó státusza: tulajdonos bérlő egyéb: _____

Név: _____ Leánykori név: _____

Anyja neve: _____ Születési hely, idő: _____

Lakcím / székhely :

Levelezési cím, név:

Telefonszám: _____ Ügyintéző / képviselő: _____

Nem lakossági felhasználó adószáma: _____ Cégj.szám: _____

Szolgáltatásra és számlázásra vonatkozó adatok

Számlafizetés módja: átutalás csoportos beszedés csekk

Bankszámlaszám: - -

Fogyasztás jellege: lakosság közület intézmény hegy

Szolgáltatás tárgya: ivóvíz szennyvíz locsolás tűzvíz

Átalány mennyisége: m³/hó **Szolgáltatás kezdetének időpontja:** _____

Tulajdonos adatai, amennyiben nem azonos az új felhasználóval

E-mail*: _____ Partnerkód:

Név: _____ Leánykori név: _____

Anyja neve: _____ Születési hely, idő: _____

Lakcím / székhely :

Levelezési cím:

Telefonszám: _____ Ügyintéző / képviselő: _____

Nem lakossági felhasználó adószáma: _____ Cégj.szám: _____

19. melléklet – Változás-bejelentés nyomtatvány 2/2 oldal**Elszámolás (a szolgáltató tölti ki)**

Bejelentéskor a szolgáltató nyilvántartása szerint a fogyasztási helyen

a kiegyenlített tartozás összege: _____

végszámla összege: _____

Fizetendő összesen: _____**Túlfizetés:** _____**Megjegyzések****Nyilatkozatok**

1. Az új tulajdonos tudomásul veszi, hogy jelen változás bejelentés csak a tulajdont igazoló 1 éven belül kelt hiteles okirattal (adás-vételi szerződés, tulajdoni lap, halotti anyakönyvi kivonat, hagyatéki végzés, stb.), vagy 30 napnál nem régebbi „nem hiteles” tulajdoni lappal együtt érvényes.
2. Régi tulajdonos a bejelentéssel egyidejűleg nyilatkozom a fenti felhasználási helyre megkötött közszolgáltatási szerződés felmondásáról.
3. Amennyiben a bejelentő az ingatlan bérője, tudomásul veszi, hogy jelen változás bejelentés csak az ingatlan tulajdonosának aláírásával és a bérleti viszonyt igazoló okirattal együtt érvényes.
4. Aláírók tudomásul veszik, hogy amennyiben a bérő vagy az eltérő számlafogadó nem tesz eleget fizetési kötelezettségének, a tulajdonos köteles a díjhátralékot kiegyenlíteni.
5. Alulírottak nyilatkozunk, hogy a tartozást *(a megfelelő rész aláhúzendő)*
 - a. a korábbi fogyasztó egyenlíti ki
 - b. az új felhasználó egyenlíti ki
6. * E-mai címének megadásával hozzájárul, hogy azt nyilvántartásunkban rögzítsük és a jövőben hivatalos levelezés ~~illetve DM-kampányok~~ során felhasználja az Észak- Zalai Víz- és Csatornamű Zrt.
7. **Az Észak-zalai Víz- és Csatornamű Zrt. felhívja figyelmét, hogy a nyomtatvány kitöltése során felvételre kerülő személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete, a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 61. §-a alapján és a Társaság Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatában foglaltaknak megfelelően kezeli, amelyet megtekinthet a Társaság ügyfélszolgálatán és a honlapján (www.zalaviz.hu/index.php/kozerdeku_adatok).**

Büntetőjogi felelősségünk teljes tudatában kijelentjük, hogy a jelen változás bejelentőn feltüntetett adatok a valóságnak megfelelnek.

....., 20..... hó nap

korábbi felhasználó

új felhasználó

tulajdonos
amennyiben nem azonos az új
felhasználóval