

Általános szerződési feltételek közszolgáltatási szerződéshez

A Borsodvíz Zrt. által nyújtott közműves ivóvízellátásra, szennyvízelvezetés- és tisztítási szolgáltatásra vonatkozó 2016/01. Általános Szerződési Feltételek

1.1 A Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége, a szolgáltatás mennyiségi, minőségi jellemzői: A Szolgáltató - az üzemeltetési szerződésben meghatározott keretek között, a víziközmű-rendszer teljesítőképességének mértékéig - a Felhasználók részére víziközmű-szolgáltatást nyújt, és víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a szolgáltatást igénybe venni kívánók rendelkezésére áll. A szolgáltatás mennyiségéért, minőségéért való felelőssége a közszolgáltatási szerződés 7. pontjában megjelölt felhasználási hely és a 12-13. pontok szerinti Felhasználó(k) tekintetében a szolgáltatási pontig áll fenn. A szolgáltatás igénybevételének és a szerződés megkötésének részletes műszaki, technikai, jogi, adminisztratív feltételeit az Üzletszabályzat tartalmazza.

1.2 A közszolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltató legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett, az illetékes környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi hatóság által kiadott üzemeltetési engedély, valamint az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló jogszabályok szerinti mennyiségben és minőségben, a szolgáltatási ponton köteles a vízszolgáltatást biztosítani. A Szolgáltató a szennyvízelvezetés és-kezelés szolgáltatás keretében szennyvízelvezető és tisztítóművei teljesítőképességének megfelelően gondoskodik a keletkező szennyvizek károkozás nélküli összegyűjtéséről, elvezetéséről és tisztításáról, elhelyezéséről a vízügyi üzemeltetési engedélyben foglaltaknak megfelelően.

1.3 Nem lakossági Felhasználó a felhasználási helyen biztosítandó szolgáltatási kapacitásért, a biztosított kapacitás általa kezdeményezett bővítése, minőségenek emelése esetén, illetve az új bekötés megvalósítását megelőzően a Szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást köteles fizetni, mely alapján és amelynek mértékéig válik jogosulttá a szolgáltatás igénybe vételére. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét, hatályát a MEKH rendeletben állapítja meg, mely hatósági díjnak minősül és a szolgáltatást igénybe venni kívánók kötelesek megfizetni. A hozzájárulás összegét a víziközmű-szolgáltató szedi be az ellátásért felelős Önkormányzat javára. A Szolgáltató elutasítja a közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényt, ha a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó a hozzájárulás fizetési kötelezettségének előzetesen nem tett eleget. A Szolgáltató a nem lakossági Felhasználó vízigényének kielégítését, szennyvízének közműves elvezetését a megszerzett kvóta vagy kontingens mértékéig biztosítja. A hozzájárulás összegét az ivóvízellátás, valamint a szennyvízelvezetés —és tisztítás tekintetében külön-külön tételesen kell megállapítani és a különböző szolgáltatási ágazatokra megváltott kvóták egymásban nem válthatóak át. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetés alóli jogszabály szerinti mentesülést a Felhasználó igazolni köteles, napi vízigényéről a közszolgáltatási szerződés megkötése előtt nyilatkozik. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulással, mértékével és megállapításával kapcsolatos részletes szabályokat az Üzletszabályzat III.1.3. pontja tartalmazza.

1.4 Szolgáltató az ingatlanon keletkeztetett ivó- és háztartási célú vízhasználatból keletkező szennyvíz elvezetésére és a közcsontrába történő bevezetésére köteles, amely a csatorna állapotát nem károsítja, és a csatorna, valamint a szennyvíztisztító működését nem akadályozza, a szennyvízelvezető műben dolgozók testi épségét, egészségét nem veszélyezteti. Amennyiben a gazdálkodó szervezet termelési célú vízfelhasználást folytat, akkor előzetesen jeleznie kell szennyvízelvezetési igényét, az elvezetendő szennyvíz mennyiségének és minőségének megjelölésével. A közcsontrába vezetendő szennyvíz minőségének meg kell felelnie a külön jogszabályban előírt határértékeknek. A Szolgáltató a gazdálkodó szervezet által közcsontrába bocsátott szennyvíz mennyiségét és minőségét előzetes értesítés nélkül ellenőrizheti, melyet a Felhasználó nem akadályozhat.

2.1 A Felhasználó és az Elkülönült vízhasználó felelősségi körébe tartozik a tulajdonát képező házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, így a felhasználási hely vízellátását, szennyvízelvezetését szolgáló berendezések, mérők szabványos kialakítása, fenntartása, üzemeltetése, karbantartása, javítása, rendszeres ellenőrzése. A házi ivóvíz- és szennyvízhálózaton keletkeztetett meghibásodásokból eredő károkért, vízellátási zavarokért a Szolgáltató nem felel. Ivóvíz- és/szennyvízbekötés létesítéséhez, átalakításához, megszüntetéséhez a Szolgáltató hozzájárulása szükséges. Több felhasználó közös bekötése esetén a nem lakossági felhasználók ivóvízhasználatát külön bekötési vízmérővel, vagy mellékvízmérővel kell mérni.

2.2 Felhasználó a tulajdonában lévő házi ivóvíz- és szennyvízhálózatot, illetve a csatlakozó hálózat műszaki állapotát rendszeresen (legalább havonta) ellenőrizni, az észlelt hibát a víziközmű-szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni, illetve a hiba kijavításáról, a kár mérsékléséről azonnal gondoskodni köteles. A Szolgáltató a Felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül köteles a helyszíni ellenőrzést kezdeményezni. A Felhasználó köteles a helyszíni ellenőrzés lefolytatásában együttműködni, a Szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítást számlával igazolni. Előzőek hiánya, illetve a meghibásodás valós időben történő bejelentésének elmulasztása, utólagos bejelentés esetén a Szolgáltatónak nem áll módjában a meghibásodás következtében elfolyt mennyiség tekintetében mennyiségi korrekciót alkalmazni. Amennyiben a vizsgálat megállapítja az ivóvíz környezetben történt elszivárgásának tényét, a meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot lehet tekinteni. A házi ivóvíz- és szennyvízhálózat meghibásodásával kapcsolatos további részletes eljárási és elszámolási szabályokat az Üzletszabályzat tartalmazza.

2.3 A vízmérőáukna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztán tartásáról, a vízmérő fogy elleni megfelelő védelmről a Felhasználó köteles gondoskodni. A vízdíjelszámolás alapjául szolgáló vízmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséért és védelméért a Felhasználó felelős, és a neki felróható okból megrongálódott vagy elvesztett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá hitelesítésének költségeit köteles a Szolgáltatónak megtéríteni. A vízmérő rendellenes működéséről a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni kell. A Szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni. Amennyiben a hiba megállapításához szükséges, a vízmérő pontossági ellenőrzését a Felhasználó, vagy a Szolgáltató is kezdeményezheti, melynek részletes eljárási, elszámolási szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

2.4 A Szolgáltató nem vállal felelősséget az önhibáján kívüli okból, természeti körülmények változásából (vis major, árvíz, belvíz stb.), eredő károkért. A házi szennyvízhálózatot úgy kell kialakítani, hogy az építménybe szennyvíz- vagy csapadékvíz-visszaáramlás ne keletkezzék. A fedlapszint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a Felhasználónak az ingatlan előntés elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem beépítésével kell biztosítani. Ebből következik, hogy a szolgáltatási pontot követően a felhasználói rendszeren a visszaáramlást gátló szerelvény hiánya vagy meghibásodása miatt bekövetkezett, a szennyvíz visszadzudadásból (ingatlan irányába történő szennyvíz visszaáramlás) eredő károkért a Szolgáltató szintén nem felel.

2.5 Az ivóvíz közműhálózatba kapcsolt házi ivóvízhálózatot helyi (egyedi) vízbeszerzéshez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) összekötni, továbbá elektromos hálózat és berendezések, villámhárítók földelésére felhasználni nem szabad.

2.6 A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szabályszerű igénybevételének, az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózatnak és a tűzoltási célt szolgáló külön vízvezeték hálózat (tűzvízhálózat) ellenőrzésére, amelyet az érintett Felhasználó - előzetesen egyeztetett időpontban - köteles lehetővé tenni. Amennyiben a felhasználási helyen a szennyvízelvezetés szolgáltatás igénybevétele keretében szennyvíz beemelő szivattyú üzemel, a Felhasználó a szennyvíz beemelő megközelítésének és hozzáférhetőségének korlátozásmentes lehetőségét köteles biztosítani a Szolgáltató részére a szolgáltatási üzemeltetés, karbantartási feladatok ellátása érdekében. A Felhasználó vagy képviselője köteles a Szolgáltatóval, illetve megbízottjával együttműködni, a felhasználási helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni. A fogyasztásmérőhöz hozzáférést biztosítani a vízmérő leolvasása és a vízmérő hitelességi idejének folyamatos fenntartása érdekében szükségessé váló vízmérőcseré szabályszerű és határidőben történő lebonyolítása érdekében. A Felhasználó a szükséges munkálatokat nem akadályozhatja. A Szolgáltató akadályoztatása birtokháborítás, amelynek megszüntetésére a Szolgáltató hatósági-bírósi utat vehet igénybe.

2.7 Az ellenőrzéskor a házi és a csatlakozó víziközmű-hálózaton észlelt hibák, illetve a közegészségügyi vagy műszaki szempontból nem megfelelő állapotok miatti ivóvíz minőség romlás vagy környezetszennyezés veszélye esetén a meghibásodások kijavításáról, illetve az előírásoktól eltérő víziközmű használat megszüntetéséről a Felhasználó azonnal gondoskodni köteles. Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató felhívásának határidőn belül nem tesz eleget, úgy a Szolgáltató az Üzletszabályzatban meghatározott mértékű kötbér kiszabására, a felhasználási helyen a szolgáltatás korlátozására jogosult. A szolgáltatási ellenőrzés nem mentesíti a Felhasználót a tulajdonában lévő házi ivóvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának kötelezettsége alól.

3.1 Mérés, mérőeszközök, mennyiségek megállapítása: Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A Szolgáltató a tulajdonában lévő vízmérők, szennyvízmennyiség-mérők a mérésügyi jogszabályokban előírt időszakos hitelesítéséről saját költségén köteles gondoskodni. A mérők cseréjének részletes szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

3.2 Az elkülönült vízhasználatot mérő mellékvízmérők, illetve 8 évenként a locsolási célú vízhasználatot, nem közműves vízhálózatból nyert, közműves szennyvízcsatornába vezetett vízmennyiséget mérő, közműves szennyvíz hálózatba kibocsátott szennyvíz mennyiségét mérő mérőeszközök mérésügyi jogszabályban meghatározott időszakos hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról az Elkülönült vízhasználó saját költségén köteles gondoskodni, a regisztrált mellékvízmérők leszereléséről pedig a Felhasználót és a Szolgáltatót tájékoztatni köteles.

3.3 Amennyiben az ingatlanon elkülönült vízfelhasználás is történik, a mérés céljából Felhasználói és Szolgáltatói hozzájárulás alapján mellékvízmérő kerülhet felszerelésre. A mellékvízmérő telepítésének, regisztrációjának részletes szabályait, követelményeit az Üzletszabályzat tartalmazza. A mellékszolgáltatási szerződés megkötésének feltétele, hogy a mellékvízmérőre az illetéktelen beavatkozást megakadályozó zárogűrűk felszerelése kerüljenek és a mérő, illetve a zárogűrűk nyilvántartásba vétele a Szolgáltató által megtörténjen. A Felhasználó, a Szolgáltató és az Elkülönült vízhasználó közötti jogviszony alapját a bekötési vízmérő figyelembevételével a mellékvízmérőn mért fogyasztás képezi.

3.4 Amennyiben elkülönült vízhasználat is jelentkezik a felhasználási helyen, a bekötési mérőn mért mennyiségből levonásra kerül a regisztrált mellékvízmérők által mért fogyasztás. A bekötési mérő és az elkülönített vízhasználatot mérő mellékvízmérők mérési különbözeteiből megállapított fogyasztási különbözet esetén — egyéb megállapodás hiányában — a bekötési vízmérő szerinti felhasználó köteles a fogyasztási különbözetet a víziközmű-szolgáltatónak megfizetni.

3.5 A bekötési vízmérő — mellékvízmérők közötti mérési különbözet szerinti fogyasztás kizárólag abban az esetben nem terhelhető ki a bekötési vízmérő (főmérő) szerinti Felhasználóra, ha a mellékvízmérők szerinti vízhasználók Üzletszabályzatban foglalt kérelme alapján indított felülvizsgálat során az alábbi feltételek együttesen, maradéktalanul teljesülnek. A bekötési vízmérő mellett valamennyi vízvételzési hely érvényes mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik, a fogyasztást teljeskörűen, kizárólag a Szolgáltató műszaki előírásainak és elvárásainak

megfelelően felszerelt, hiteles vízmérőkkel mérik, a csatlakozó hálózati szakasz megvalósulási állapotáról készített épületgépészeti tervet, a mellékvízmérők hitelességét és pontossági osztályba sorolását tartalmazó igazolást a Szolgáltató rendelkezésére bocsátották. Minden mérő tekintetében, minden felhasználó lehetővé tette a Szolgáltató általi egyidejű leolvasást, ellenőrzést és nincs méretlen vízvételésre lehetőség. A házi hálózaton (bekötési és mellékvízmérők tekintetében is) nem történt vízfolyással, a mérőeszköz sérülésével, meghibásodásával járó, a mérési adat pontosságát befolyásoló meghibásodás, felhasználói (elkülönült felhasználói) beavatkozás az elszámolási időszakban. A feltételeknek való megfelelés esetén a Szolgáltató külön megállapodást köt a bekötési vízmérő szerinti Felhasználóval, az elszámolási móddal kapcsolatos további részletes szabályokat az Üzletszabályzat tartalmazza.

3.6 A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a bekötési vízmérőhöz kapcsolódó, bármely mellékszigetelési szerződés, bármilyen okból történő megszűnése esetén, a Szolgáltató a mellékszigetelési szerződés megszűnésének napjától a továbbiakban az Elkülönített vízhasználó felé számlát nem küld. A megszünt mellékszigetelési szerződéssel érintett mellékvízmérőt a Szolgáltató a továbbiakban nem olvassa, a mért mennyiséget az elszámolás elkészítésekor figyelmen kívül hagyja.

3.7 A számlázás alapjául szolgáló szennyvíz mennyisége mérésel, mérés hiányában az adott helyen fogyasztott összes vízmennyiség figyelembevételével kerül meghatározásra. Közüemi vízellátás esetén ez a vízmérés leolvasása alapján számlázott vízmennyiség alapulvételevel történik. A szennyvízmennyiség meghatározásánál a Szolgáltató többek között nem veszi figyelembe a saját célú szennyvízelhelyező műben elhelyezett vízmennyiséget, a házi ivóvízhálózat meghibásodása következtében igazoltan a környezetben elszivárgott vízmennyiséget, a locsolási vízmérőn mért elkülönült vízhasználatot. A házikert öntözéséhez, használat tartáshoz szükséges locsolási vízhasználatot május 01 – szeptember 30. időszakra arányosított, elkülönített mérés nélküli, mennyiségi korrekció útján biztosíthatja, amennyiben a Felhasználó – az ellenőrzés lehetőségének előzetes értesítés mellőzésével történő felajánlásával – kéri, a részletes szabályokat az Üzletszabályzat tartalmazza.

3.8 A Felhasználó által felhasznált nem víziközműből (saját vízműből vagy más vezetékes megoldással) származó valamennyi víz mennyiségének – amennyiben a felhasznált víz a közüemi szennyvízhálózatba kerül – mérésére saját költségén köteles hiteles fogyasztásmérőt felszerelni. A szennyvízmennyiség meghatározására szennyvízmennyiség mérő is beépíthető. Ezen mérők működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a Felhasználónak kell gondoskodnia és a mért mennyiségekről a Szolgáltatót tájékoztatnia. A mért mennyiséget a Szolgáltató jogosult ellenőrizni. Amennyiben a Felhasználó a hiteles mérés feltételeit nem biztosítja, a Szolgáltató jogosult a járási hivatalnál kötelezés iránti megkereséssel élni a szabályos igénybevétel, elszámolás biztosítása érdekében.

3.9 Amennyiben az ingatlan vízellátása házi vízellátó rendszerről (hidrofor) van megoldva, a számlázás alapjául szolgáló szennyvíz mennyiség megállapítása az Üzletszabályzat mellékletében foglalt Kormányrendelet szerinti ivóvízfogyasztási átalány és a felhasználási helyen lakók száma alapján történik. Ezen elszámolási mód alá tartozó Felhasználó köteles felhasználási helyén a mérésel megvalósuló elszámolást lehetővé tenni és a Szolgáltatóval együttműködni, szükség esetén a járási hivatal kötelezése alapján. A mulasztás jogkövetkezményeit az Üzletszabályzat tartalmazza.

3.10 Az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését, és ha indokolt, független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát a felhasználó és az elkülönített vízhasználó vagy a Szolgáltató kezdeményezheti. Amennyiben az ellenőrző vizsgálaton a mérő a hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek megfelel, a mérőeszköz cseréjének és az ellenőrző vizsgálat elvégzésének költsége a vizsgálatot kezdeményező, ha nem felelt meg, a Szolgáltatót terheli. A fogyasztásmérő meghibásodás, pontossági és szerkezeti felülvizsgálat részletes eljárási és elszámolási szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

3.11 Ha a fogyasztásmérő rendellenesen vagy hibásan működik, nem mér, nem lehet leolvasni vagy nem minősül hitelesnek (a továbbiakban együtt: hibás mérés) a mérőeszköz adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. A hibás mérés időtartama jellemzően, a meghibásodás időpontjától az új fogyasztásmérő felszerelésének időpontjáig terjedő időtartam, vagy az utolsó mérőleolvasástól a hibás mérés bejelentésének időpontjáig eltelt időszak, de legfeljebb 12 hónap. A hibás mérésel érintett időszakban az elfogyasztott víz mennyiségét a hibás mérés időtartamának kezdetét megelőző 12 hónap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a hibás mérés időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni.

4.1 A szolgáltatás díjai tekintetében a Felhasználónak a 2011. évi CCIX. törvény és a felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendelet szerinti díjat kell fizetnie. A díjfizetés alapja a hiteles fogyasztásmérőn mért és a víziközmű-szolgáltató által rögzített mérési eredmény, annak hiányában a Kormányrendeletben, illetve az Üzletszabályzatban foglaltak szerint megállapított mennyiség. A víziközmű-szolgáltatás alapdíját 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 alapdíjat köteles megfizetni. Amennyiben a díjak a szerződés megkötését követően megváltoznak, a mindenkori hatályos, külön jogszabályokban foglaltak az irányadóak, úgy a díj mértéke, mint alkalmazásának kezdő időpontja szempontjából. A szennyvízszolgáltatást igénybevevő felhasználási helyek tekintetében a Szolgáltató a környezetterhelési díjról szóló tv. értelmében a vízterhelési díjat a terhelés arányában áthárítja a szolgáltatást igénybevevőre.

5.1 A Szolgáltató és Felhasználó közötti elszámolás, szolgáltatás díjának számlázása: A Szolgáltató a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként, időszakonként számlát bocsát ki. Ha az elszámolás időszaka a két hónapot meghaladja, a Szolgáltató jogosult részszámlát kiállítani. A részszámlákban foglalt átalány mennyiség módosítására a Felhasználónak az elszámolási időszak alatt lehetősége van, a Szolgáltató a módosítást a bejelentés kézhezvételét követő időszakokról szóló részszámlákban veszi figyelembe.

5.2 Az elszámolás, számlakibocsátás részletes szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza. A Szolgáltató a számlák Felhasználók részére történő eljuttatásáról úgy kell gondoskodjon, hogy azok a fizetési határidőt legálább 8 nappal megelőzően a Felhasználó rendelkezésére álljanak.

5.3 A vízmérők leolvasását a Szolgáltató évente legálább egy alkalommal köteles elvégezni. A vízmérő leolvasásának gyakoriságán, a leolvasás tervezett időszakán a jelen szerződés módosítása nélkül változtathat. A Szolgáltató a számlákban feltünteteti a következő leolvasás várható idejét.

5.4 Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasása a felhasználási hely zártsága, a Felhasználó vagy megbízottja jelenlétének hiánya miatt eredménytelen, a Szolgáltató értesítést hagy a felhasználási helyen, melyben felhívja a Felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének várható idejére, a Szolgáltató időpont egyeztetésre alkalmas elérhetőségére. Amennyiben egyéb körülmények miatt (pl. vízzel teli akna, az akna tetejét nem lehet felnyitni) sikertelen a vízmérő leolvasása, a Szolgáltató ennek tényét a leolvasás alkalmával Jegyzőkönyvben rögzíti és felhívja a Felhasználó vagy megbízottja figyelmét a hiányszabályok megszüntetésére, a leolvasás biztosítására. A vízmérő leolvasás alkalmával a megelőző 12 havi átlagfogyasztás kétszeresét meghaladó nagyságrendű fogyasztásról a Felhasználót a leolvasással egyidejűleg a Szolgáltató képviselője, vagy az azt követő 15 napon belül a Szolgáltató írásban tájékoztatja. A tájékoztatás tényét a Felhasználó a jegyzőkönyv aláírásával vagy a tértívény szelvény aláírásával igazolja. Amennyiben a felhasználási helyen műszaki meghibásodás (vízfolyással járó meghibásodás, vízmérő sérülés), szabálytalan víziközmű használat, külső beavatkozásra utaló sérülés (pl. sérült plomba, VIPAK zárógyűrű, megfordított, rongált, kiszertelt, stb. vízmérő), mérési ellentmondás, felhasználói visszalés, kötelezettség mulasztás tapasztalható, a Szolgáltató képviselője felhívja a felhasználó figyelmét a meghibásodásra, a mulasztásra és jegyzőkönyvben, fényképfelvétellel tényyszerűen dokumentálja az észlelt és a további feldolgozáshoz szükséges körülményeket. A jegyzőkönyvet a Felhasználóval vagy a képviselőtében megjelent személlyel is alá kell íratni egy példány átadása mellett.

5.5 Ha a díjelszámolás alapjául szolgáló mérő leolvasása másodsorra is eredménytelen lett, mert a felhasználási helyet annak zártsága, vagy egyéb körülmények (pl. vízzel teli akna) miatt a leolvasást végzők nem tudták leolvasni, akkor – a megelőző leolvasástól számítva – az üzletszabályzat szerint becsült átlagfogyasztás szerinti számla kerül kibocsátásra.

5.6 Az újbóli, két hónapon belüli leolvasás tervezett időpontjáról szóló kiértesítés, illetve időpontegyeztetés céljából a Szolgáltató dokumentálható módon felveszi a kapcsolatot a Felhasználóval. Amennyiben kétszeri igazolt értesítés ellenére a Felhasználó nem él az időpont egyeztetés lehetőségével, vagy nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a Szolgáltatót a leolvasás eredménytelenségéért nem terheli felelősség.

5.7 Amennyiben a vízmérő leolvasás alapján, a részszámlák figyelembevételével megállapított elszámolás során a Felhasználónak túlfizetése keletkezik, a túlfizetés összege elsősorban a korábbi időszakról esetlegesen fennálló víz-szennyvízdíj hátralékban majd a soron következő részszámlákban vagy a szolgáltatással összefüggő egyéb tartozásban (így például behajtási, végrehajtási költség, vízmérő javítási, szolgáltatás-korlátozással összefüggő költség, stb.) teljesítésként kerül kompenzálásra. Kivételt képez az az eset, amikor a Felhasználó nem rendelkezik korábbról fennálló közüemi díjhátralékkal vagy a szolgáltatással közvetlenül összefüggő tartozással, továbbá bejelenti igényét a túlfizetés összegének egyösszegű visszafizetésére és a visszajáró összeg meghaladja az 5000 Ft-ot. A Szolgáltató a visszatérítési igény elismerését követő 15 napon belül teljesíti a visszafizetést, ezt követő teljesítés esetén késedelmi kamuffizetési kötelezettsége áll fenn, a kamat összegét a Szolgáltató a felhasználó technikai folyószámláján írja jóvá.

5.8 Felhasználó a számla kézhezvételétől számított 30 napon belül kifogással élhet a Szolgáltatónál, melynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségére nincs halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának kétszeresét meghaladja. A Szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni, és a kifogás közlésétől számított 15 napon belül álláspontjáról a felhasználót írásban értesíteni.

6.1 A díjfizetés elmulasztása esetén a Szolgáltató írásban felhívja a figyelmet a mulasztás jogszabályban meghatározott következményeire. Ha a Felhasználó 60 napot meghaladó fizetési késedelmel áll fenn, a Szolgáltató által, átvétel igazolására alkalmas módon, vagy postai tértívényes levélben szólítja fel a díjtartozás rendezésére, valamint ismerteti nem fizetés esetén a vonatkozó jogszabály szerint alkalmazható műszaki, jogi eljárást, melynek részletes szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza. Ha a felhasználó fizetési kötelezettségét nem határidőre teljesíti, köteles az Üzletszabályzatban meghatározott késedelmi kamatot és a késedelem miatt keletkezett, illetve a tartozás beszedésével kapcsolatban felmerülő költségeket a Szolgáltató részére megtéríteni. A kamuffizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap.

6.2 A védendő felhasználók a védelemre jogosító, jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló és/vagy fogyatékkal élő felhasználóként részesülhetnek a víziközmű-szolgáltató által nyújtott, jogszabályban részletesen meghatározott kedvezményben. A védendő felhasználói körbe tartozás igazolásának módját, valamint a kedvezményeket és azok igénybevételének feltételeit, továbbá a különleges bánásmódról vonatkozó részletes szabályokat az Üzletszabályzat tartalmazza.

6.3 Ha a Felhasználónak az előzők szerinti felszólítás(ok) ellenére 60 napot meghaladó díjfizetési késedelmel továbbra is fennáll és védendő felhasználói státuszra nem jogosult – védendő felhasználóként a számára biztosított fizetési kedvezmény feltételeit nem tartotta be –, vagy védendő felhasználói státusza törlésre került, a részlejtetési vagy fizetési haladé

kedveménnyről szóló egyeztetés eredménytelen maradt, a Szolgáltató tértivevényvel postázott korlátozási értesítőt küld, mely tételesen tartalmazza a teljes követelés jogcímenkénti összegét, a tervezett műszaki beavatkozás módját, idejét és várható költségét.

6.4 A Szolgáltató a létfenntartási és közegészségügyi követelmények betartásával az ivóvíz szolgáltatást – a vonatkozó Kormányrendeletben előírtak betartásával – időben és mennyiségben korlátozhatja, felhasználói együttműködés hiánya esetén a beavatkozást közterületen végzi. Nem lakossági Felhasználó esetén a Szolgáltató az ivóvíz szolgáltatást felfüggesztheti és a közszolgáltatási szerződést 30 napon határidővel felmondhatja. Amennyiben a Felhasználólól tesznek közzé csőd-, felszámolási-, vagy végelszámolási hirdetményt, úgy a Szolgáltató jogosult hitelezői igényét bejelenteni, illetve felszámolási eljárást kezdeményezni.

6.5 A díjhátralék és a szolgáltatás korlátozási-, illetve visszaállítási díj megfizetésének igazolásától számított 3 naptári napon belül a Szolgáltató a teljes értékű szolgáltatást visszaállítja a Felhasználó kérésére.

7.1 A Szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetését, megszüntetését a Felhasználó, Elkülönült vízhasználó (a Tulajdonos hozzájárulásával) kérésére is elvégezheti. Ennek költségei – ideértve a szolgáltatás újraindításának, továbbá az intézkedések költségei – a megrendelőt terhelik, melyeket köteles megelőlegezni. A Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését és a víziközmű-szolgáltatás ismételt megindítását a kérelemben megjelölt időpontban, de legkorábban annak érkeztetésétől számított 15 napon belül teljesíti és legfeljebb 12 hónap időtartamra biztosítja. Ha a Felhasználó a szüneteltetés időtartama alatt a víziközmű-szolgáltatást szabálytalanul veszi igénybe, szerződésszegő magatartásnak minősül és az Üzletszabályzat szerinti jogkövetkezményeket von maga után.

7.2 A szolgáltatás előre tervezhető közérdekű tevékenység miatti időszakos szüneteltetéséről a Szolgáltatónak a Felhasználót 3 nappal korábban, a helyben szokásos módon értesíteni kell. Ha a közműves ivóvízellátás előre tervezetten 12 órán át, üzemzavar esetén 6 órát meghaladóan, de kevesebb, mint 12 órán át szünetel, a Szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről legalább 10 liter/fő/nap mennyiségben köteles gondoskodni. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén legalább 20 liter/fő/nap, 24 órát meghaladóan legalább 30 liter/fő/nap ivóvízmennyiséget biztosít. Az országos tisztifőorvos által elrendelt hőségriasztás időtartama alatt, az ellátásért felelős igénybejelentése esetén 50 liter/fő/nap mennyiségben, változatlan feltételekkel biztosítja az ivóvizet.

7.3 A Felhasználó kártalanítás nélkül tűrni köteles az ingatlanát is érintő, Szolgáltató által végzett hibajavítási és karbantartási munkákat. A Szolgáltató köteles a munkát a műszakilag indokolt időn belül befejezni.

8.1 A Felhasználó, Számlafizető, Elkülönült vízhasználó, Tulajdonos a Közzolgáltatási szerződésben rögzített személyében, adataiban, igénybevétel jellegében, módjában, mértékében történt változást a változás bekövetkezését követő 15 napon belül köteles bejelenteni a Szolgáltató részére az Üzletszabályzatban meghatározott módon, a változás bejelentésének elmaradásából származó károkat, illetve a számla kézbesíthetlensége miatt felmerült fizetési késedelem következményeit a Szolgáltató érvényesítheti.

8.2 Mérővel nem mért házi vízellátó rendszerű szennyvíz szolgáltatás esetén, a felhasználóhelyen lakók számában bekövetkezett változás 8.1 pont szerinti bejelentésének elmulasztása esetén, amennyiben a bentlakók száma csökken, a változás észlelésének időpontjától, amennyiben a bentlakók száma nő, a változást megelőző naptári negyedév első napjától jogosult és köteles a Szolgáltató az új állapotnak megfelelő díj számolására. A Szolgáltató kérésére az ingatlan tulajdonosa köteles hivatalos dokumentumokkal igazolni az ott lakók számát.

8.3 A Felhasználó, Elkülönült vízhasználó, Számlafizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új személy együttesen köteles a Szolgáltató részére írásban bejelenteni a változástól számított 30 napon belül az Üzletszabályzatban meghatározottak szerint. A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő károkért, a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért a korábbi és az új felhasználó illetőleg elkülönített vízhasználó egyetemlegesen felel. A bejelentésnek tartalmaznia kell a régi és az új Felhasználó / Elkülönült vízhasználó / Számlafizető nevét, adatait, az ingatlan (felhasználási hely) megjelölését, a változás időpontja szerinti mérőállást, a vízmérő gyári számát, a változás okát és idejét, nem lakossági felhasználási hely esetén az igényelt (átadott-átvett) víziközmű-fejlesztési hozzájárulás kvótáját, továbbá a változás alapjául szolgáló dokumentumok másolatát. A Szolgáltató a közszolgáltatási szerződés megkötése előtt feltétlenül előírhatja a felhasználási helyen a házi ivó- és szennyvízhálózat helyszíni ellenőrzését. Az ellenőrzés költségét nem lakossági felhasználók esetében - ide nem értve az intézményeket - az új Felhasználó viseli. Az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A közszolgáltatási szerződés megkötése, a szolgáltatás igénybevétele érdekében a Felhasználóra nézve kötelezettséget alapító megállapítások szerinti javításokat, eljárásokat, esetleges szabálytalan közműhasználat megszüntetésére vonatkozó kötelezéseknek az új Felhasználó köteles eleget tenni, melynek elmulasztásával az előtte is ismertté vált szabálytalan közműhasználat miatt az Üzletszabályzatban meghatározottak szerint szankcionálható. Nem lakossági felhasználó esetén a közszolgáltatási szerződés megkötésének további feltétel a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésének igazolása.

8.4 Felhasználó változás bejelentésekor a régi Felhasználó, az általa elfogyasztott és számlázott szolgáltatások díjait átirás előtt köteles kifizetni, illetve a változás miatti elszámoló számlát a megadott határidőig köteles kiegyenlíteni. A felhasználási helyen fennálló tartozás esetén a szolgáltató a változást átveszi, de fenntartja a jogát arra, hogy az átirásig felhalmozott számlatartozásokat az egyetemleges felelősség alapján a korábbi és az új felhasználótól, illetve mögöttes felelősség alapján a Tulajdonostól egyaránt követelhesse. A víziközmű szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. tv. értelmében, ha a korábbi közszolgáltatási szerződés alapján rendezetlen követelés áll fenn, akkor az adott felhasználás hely tekintetében a Szolgáltató a vizsgálatot korlátozhatja vagy felfüggesztheti. Amennyiben a Szolgáltatóval szemben túlfizetés keletkezik, a visszautalást a Szolgáltató a változásbejelentés megjelölt személy részére a visszaautalásokra érvényes szabályok szerint teljesíti.

9.1 Szabálytalan közműhasználatnak minősül minden olyan eljárás, amely során a Felhasználó a víziközmű-szolgáltatást nem a jogszabályokban, Üzletszabályzatban és jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint, vagy a Szolgáltató tudta és hozzájárulása, illetve ellenérték megfizetése nélkül vesz igénybe. Ezen esetekben a Szolgáltató az Üzletszabályzatban meghatározott mértékű kötbér érvényesítésén felül a szolgáltatás korlátozására és felfüggesztésére is jogosult, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen nem állíthatók helyre. Ha a vízmérő mérőszervezetének rongálása vagy a Felhasználó egyéb felróható magatartása miatt az elszámolt víz mennyiségét mérésel nem lehet megállapítani, az elszámolt víz mennyiségét a bekötési vízmérő névleges térfogatára alapján számításra kell megállapítani. Amennyiben a Felhasználó a szabálytalan közműhasználat kezdetét hitelt érdemlően nem bizonyítja, a szabálytalan használatot a közmű kiépítéséig, és a rácsatlakozási lehetőség időpontjától, de legfeljebb a PTK szerinti elévülési idő tartamára visszamenően jogosult a Szolgáltató megállapítani. Szabálytalan közműhasználat esetén a szennyvíz mennyiségét az ivóvízfogyasztásra elszámolt mennyiség alapján kell meghatározni.

Az Általános Szerződési Feltételekben érintett alapfogalmak:

Felhasználó: a víziközmű-szolgáltatást törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa. **Lakossági felhasználó** az 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. **Nem lakossági Felhasználó** minden olyan Felhasználó, aki a lakossági felhasználói körbe nem tartozik, így a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény szerinti gazdálkodó szervezet a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az eu-i gazdasági egyesülés, az eu-i területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az eu-i szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó. Az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány gazdálkodó tevékenységével összefüggő víziközmű-szolgáltatás tekintetében a gazdálkodó szervezetre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni. **Elkülönült vízhasználó:** A felhasználási helyen belül önálló vízhasználattal rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója. **Házi ivóvízhálózat:** a felhasználási hely ivóvízfogyasztását biztosító - az ingatlan alkotórészét képező - vezeték, amely a vízkivételi helyig szállítja a vizet, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen vízmérő berendezés elhelyezésére szolgáló akna). **Házi szennyvízhálózat:** a felhasználási helyen keletkező szennyvíz összegyűjtését szolgáló - az ingatlan alkotórészét képező - vezeték, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen szennyvízmennyiség-mérő, szennyvízminőség-ellenőrző akna, szennyvíz-előkezelő mű). **Fogyasztásmérő:** a vízmennyiség vagy a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz. Megkülönböztetünk ivóvízmérőt, mely az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló hitelesített mérőeszköz és annak tartozékai, illetve szennyvízmennyiség-mérőt, mely a szennyvízhálózatba beépített – az áramló szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgáló – kalibrált mérőeszköz, ideértve annak tartozékait is. Megkülönböztetünk továbbá bekötési vízmérőt, mely az ellátásba bekapcsolt ingatlanok vízhasználatának mérésére szolgáló, a bekötővezeték végpontjára telepített, a Szolgáltató tulajdonában álló mérő, és mellékvízmérőt, mely a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített vízhasználat mérésére szolgáló, a Felhasználó vagy az Elkülönült vízhasználó tulajdonában lévő vízmérő. Az időszakos vízmérő leolvasást követően **elszámoló számla** készül, mely a ténylegesen elfogyasztott vízmennyiség és az év közben kibocsátott részszámlákban foglaltak különbözetét mutatja, illetve olyan becsült számla, melyben a fogyasztott víz-szennyvíz mennyisége a megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás (v. meghibásodás leolvasás) napjának elfogadott határnapot megelőző legutolsó leolvasás napjától eltelt napok számának szorzataként van megállapítva. A becsült számlában foglalt mennyiség – a becslés okától függően – a követendő elszámoláskor jóváírásra kerülhet. A **részszámla** az előző elszámolás időszak átlagfogyasztása, vagy a Felhasználó által meghatározott havi fogyasztásról szóló átalányszámla, melyek pénzügyi teljesítéstől függetlenül jóváírásra kerülnek az elszámoló számlában. **Közműfejlesztési kvóta:** víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolni kívánt ingatlanhoz a szolgáltató által a közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett részére biztosított vagy biztosítandó kapacitás, amelynek mértékegysége: m³/nap. Nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie a központi költségvetési szervnek és annak költségvetési intézményének, a helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézményének, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézménynek. **Szolgáltatási pont** - ivóvíz-szolgáltatási pont: az ivóvíz-bekötővezetéknek a felhasználó felőli végpontja, vagy a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont. **Szolgáltatási pont** - 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 zártosurú beépítés esetén az épület külső faliskja, nem zártosurú beépítés esetén az ingatlan határvonala, kényszeráramoltatású rendszer esetén az ingatlanon keletkező szennyvizet gravitációs törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkjá vagy szennyvízbevezető rácsozata, az ingatlan szennyvizet kényszeráramoltatású szennyvíztörzshálózatba juttató rendszer esetén az átemelőszivattyú elhelyezésétől függetlenül szennyvíz beemelő szivattyújának szívócsonkjá, vagy szennyvízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep elhelyezkedésétől függetlenül a vákuumszelep felhasználó felőli oldala.