



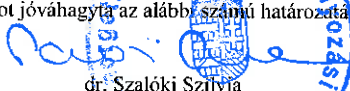
A KAVÍZ Kaposvári Víz- és Csatornamű Kft.

ÜZLETSZABÁLYZAT

2014.

Záradék

A Hivatal a jelen üzletszabályzatot jóváhagyta az alábbi számú határozatával.
Határozatszám: 625/2015.
Budapest, 2015. március 3.


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

Tartalomjegyzék

TARTALOMJEGYZÉK.....	2
JÓVÁHAGYÁSOK, MÓDOSÍTÁSOK	6
AZ ALAPTEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁVAL KAPCSOLATOS ÉSZREVÉTELEK, KÉRDÉSEK, HIBABEJELENTÉSEK MEGTEHETŐK.....	7
KAVÍZ KAPOSVÁRI VÍZ- ÉS CSATORNAMŰ KFT. ÜZLETSZABÁLYZATA	8
I. BEVEZETÉS.....	8
1.1 Az ÜZLETSZABÁLYZAT ELKÉSZÍTÉSÉNEK CÉLJAI	8
1.2 Az ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA, ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE.....	9
1.3 A KAVÍZ KAPOSVÁRI VÍZ- ÉS CSATORNAMŰ KFT. ÁLTAL VÉGZETT SZOLGÁLTATÁSOK TEVÉKENYSÉGEK FELSOROLÁSA	9
1.4 A KAVÍZ KFT. MŰKÖDÉSI TERÜLETE	9
1.5 RÖVIDÍTÉSEK	10
1.6 ÜZLETSZABÁLYZATTÓL VALÓ ELTÉRÉS SZABÁLYAI	10
II. AZ ÜZEMELTETÉS ÁLTALÁNOS ISMERTETÉSE	10
2.1 VÍZIKÖZMŰVEK ÜZEMELTETÉSÉNEK JOGSZABÁLYI HÁTTERE, ALAPDOKUMENTUMAI	10
2.2 VÍZELLÁTÁS.....	10
2.3 SZENNYVÍZELVEZETÉS.....	11
2.4 SZENNYVÍZTISZTÍTÁS	12
2.5 KÖRNYEZETVÉDELEM.....	12
III. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE.....	12
3.1 KÖZMŰ-ÉRDEKELTSÉGI ÉS VÍZIKÖZMŰ-FEJLESZTÉSI HOZZÁJÁRULÁS	12
3.1.1 Közmű-érdekeltségi hozzájárulás megfizetése.....	12
3.1.2 Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás.....	12
3.2 IVÓVÍZ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYLÉSE.....	13
3.2.1 Víz gerincvezeték létesítése (hálózatbővítés)	13
3.2.2 Felhasználói vízbekötés létesítése	13
3.3 ELKÜLÖNÍTETT FOGYASZTÁS (MELLÉKMÉRŐ) MÉRÉSÉNEK IGÉNYLÉSE	14
3.3.1 Első nyilvántartásba vétel	14
3.3.2 Szerződés felbontás esetén új nyilvántartásba vétel.....	14
3.4 100%-OS „AKKREDITÁLT” MELLÉKMÉRŐSÍTETT FŐMÉRŐK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE.....	14
3.4.1 Első nyilvántartásba vétel	14
3.4.2 Megszűnés esetén új nyilvántartásba vétel.....	15
3.5 LOCSOLÁSI KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELE, MELLÉKMÉRŐ BEÉPÍTÉSÉRE VONATKOZÓ IGÉNY	15
3.5.1 Locsolási mellékvízmérőt felszerelése.....	15
3.5.2 A külön rendeletek szerint megállapított locsolási kedvezmény igénybevétele	16
3.6 SZENNYVÍZ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYLÉSE.....	16
3.6.1 Szennyvízhálózat-bővítés.....	16
3.6.2 Felhasználói szennyvízbekötés létesítése	16
3.6.3 Házi szennyvíztemelők átvétele.....	17
3.7 MŰSZAKI INFORMÁCIÓ NYÚJTÁSA.....	18
IV. VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS	18
4.1 A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSKÖTÉS ALAPFELTÉTELEI.....	18
4.1.1 A Szolgáltató által történő elutasítás esetei.....	18
4.2 SZERZŐDÉS TARTALMA.....	18
4.2.1 Kötelezően kezelt adatok (a felhasználók és azonosító adataik)	18
4.2.2 A felhasználó jóváhagyásával kezelhető adatok.....	19
4.2.3 Kötelező dokumentumok.....	19
4.2.4 Szerződés további kötelező elemei	19
4.3 SZOLGÁLTATÁSI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE	20
4.4 AZ ELKÜLÖNÍTETT VÍZHASZNÁLÓRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK.....	20

4.5 SZOLGÁLTATÁSI JOGVISZONY MEGSZŰNÉSE	21
4.6 SZOLGÁLTATÁSI JOGVISZONY FELHASZNÁLÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT MEGSZŰNTETÉSE.....	21
4.7 SZOLGÁLTATÁSI JOGVISZONY SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT MEGSZŰNTETÉSE	21
4.8 A FELHASZNÁLÓ SZEMÉLYÉBEN VALÓ VÁLTOZÁS SZABÁLYAI.....	21
4.9 ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ASZF)	22
4.10 ADATVÉDELEM	22
4.11 SZERZŐDÉSSZEGÉS, SZABÁLYTALAN KÖZMŰHASZNÁLAT	22
4.12 A SZERZŐDÉSSZEGŐ FELHASZNÁLÓ ESETÉN AZ ELŐZETES EGYEZTETÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI	24
V. VÍZ- ÉS SZENNYVÍZMENNYISÉG MÉRÉS.....	24
5.1 VÍZMÉRÉS	24
5.2 SZENNYVÍZMENNYISÉG-MÉRÉS.....	25
VI. VÍZMÉRŐ LEOLVASÁS	25
6.1 LEOLVASÁSI GYAKORISÁG	25
6.2 BEKÖTÉSI VÍZMÉRŐK – IDŐSZAKOS LEOLVASÁSOK	25
6.3 BEKÖTÉSI VÍZMÉRŐK – KÖTELEZŐ LEOLVASÁSOK.....	26
6.4 MELLÉKMÉRŐS FŐMÉRŐK (BEKÖTÉSI VÍZMÉRŐK) ÉS MELLÉKMÉRŐK – ELKÜLÖNÍTETT FELHASZNÁLÓI HELYEK (MELLÉKMÉRŐK).....	26
6.5 MELLÉKMÉRŐK – LOCSOLÁSI MELLÉKMÉRŐK	27
6.5.1 MÉRŐK INDULÓ ÓRAÁLLÁSÁNAK MEGÁLLAPÍTÁSA:.....	27
6.5.2 MÉRŐK ZÁRÓ ÓRAÁLLÁSÁNAK MEGÁLLAPÍTÁSA:.....	27
6.6 ÁTLAGTÓL ELTÉRŐ FOGYASZTÁS ESETEI, VÉLT HIBA ESETÉN TEENDŐK.....	28
6.7 A FELHASZNÁLÓ KÖTELEZETTSÉGEI	28
6.8 LAKATLAN INGATLANOK BEJELENTÉSE	28
6.9 A FELHASZNÁLÓ ÁLTAL TELJESÍTENDŐ RENDSZERES LEOLVASÁS ÉS BEJELENTÉS SZABÁLYAI	28
VII. SZÁMLÁZÁS.....	29
VIII. ELSZÁMOLÁS.....	29
8.1 BEKÖTÉSI MÉRŐK	29
8.2 ELKÜLÖNÍTETT VÍZHASZNÁLÓK.....	30
8.3 MELLÉKMÉRŐS FŐMÉRŐK (TÁRSASHÁZ/LAKÁSSZÖVETKEZET/TULAJDONKÖZÖSSÉG)	30
8.3.1 100%-ban mellékmérősített (nem akkreditált) mellékmérős főmérők esetén	30
8.3.2 100%-ban mellékmérősített (akkreditált) bekötési mérők	31
8.4 LOCSOLÁSI MELLÉKMÉRŐK.....	32
8.4.1 Elszámolási időszak	32
8.4.2 Állattartási kedvezmény igénybevétele.....	32
8.5 CSÖTÖRÉSEK KEZELÉSE (CSATORNÁBA NEM JUTOTT VÍZMENNYISÉG ELSZÁMOLÁSA)	33
8.5.1 Elszámolás – jóváírás – menete:.....	33
8.6 SZÁMLAKIFOGÁS, SZÁMLAMÓDOSÍTÁS	33
8.7 KÉSEDELMI KAMAT ALKALMAZÁSA	34
8.8 KÖTBÉR ALKALMAZÁSA	34
8.9 ELSZÁMOLÁS MEGHIBÁSODÁS, HIBÁS MÉRÉS ÉS MÉRÉSI EREDMÉNYEK HIÁNYA ESETÉN	34
8.9.1 Ellenőrző vizsgálat esetén	34
8.9.2 Hibás mérés.....	34
IX. FIZETÉSI MÓDOK, HATÁRIDŐK.....	35
9.1 Halasztott fizetés.....	35
9.2 Részletfizetés	35
X. SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA (ÉS MELLÉKSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA).....	36
10.1 LAKOSSÁGI EGYÉNI FELHASZNÁLÓK KORLÁTOZÁSA.....	36
10.2 NEM LAKOSSÁGI (KÖZÜLETI) FELHASZNÁLÓK KORLÁTOZÁSA.....	36
10.3 MELLÉKSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁS	37
XI. SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK FELTÉTELEI.....	37
XII. FOGYASZTÁSMÉRŐK HITELESÍTÉSE, KALIBRÁLÁSA ÉS CSERÉJE	38
12.1 ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK	38
12.2 FOGYASZTÁSMÉRŐK CSERÉJE	38

12.2.1 Bekötési főmérők cseréje.....	38
12.2.2 Elkülönített vízhasználatot mérő mellékmérők első üzembe helyezése (locsolási mellékmérőt beleértve).....	39
12.2.3 Elkülönített vízhasználatot mérő mellékmérők cseréje (locsolási mellékmérőt beleértve)	39
12.3 FOGYASZTÁSMÉRŐK ÁLLAGMEGÓVÁSA	40
12.4 JOGI ZÁRAK (PLOMBÁK)	40
12.5 VÍZMÉRŐ RENDELLENES MŰKÖDÉSE.....	40
12.6 ELLENŐRZŐ VIZSGÁLAT.....	40
12.6.1 Bekötési főmérők.....	40
12.6.2 Elkülönített vízhasználó saját tulajdonában lévő mellékvíz mérő.....	41
XIII. KARBANTARTÁS (A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL – HÁZI IVÓVÍZ- ÉS SZENNYVÍZHÁLÓZAT).....	41
XIV. ELLENŐRZÉS (SZOLGÁLTATÓI).....	41
14.1 TERVEZETT	41
14.2 RENDKÍVÜL.....	42
14.3 FELHASZNÁLÓ KÉRÉSÉRE TÖRTÉNŐ ELLENŐRZÉS	42
14.4 SZERZŐDÉSKÖTÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ FELHASZNÁLÓHELY ELLENŐRZÉS	42
14.5 CSŐTÖRÉS ESETÉN	42
XV. ÜZEMZAVAR (RENDKÍVÜLI, ELŐRE NEM TERVEZETT MEGHIBÁSODÁS A VÍZIKÖZMŰ HÁLÓZATON)	42
XVI. TERVEZETT KARBANTARTÁS (ELŐRE TERVEZETT TEVÉKENYSÉGEK)	43
XVII. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, PANASZKEZELÉS.....	43
17.1 SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, ÜGYFÉLPONT	43
17.1.1 Központi ügyfélszolgálat	43
17.1.2 Nagybajomi ügyfélpont	43
17.2 TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	44
17.3 DISZPÉCSER 24 ÓRÁS HIBABEJELENTÉS	44
17.4 ÜGYINTÉZÉS FELTÉTELEI, SZABÁLYAI	44
17.4.1 Ügyintézés minőségi követelményei.....	44
17.4.2 Beérkezett megkeresések dokumentálása	45
17.5 PANASZKEZELÉS	45
17.5.1 Panasznak nem minősülő megkeresések különösen	45
17.5.2 Panaszfelvételi helyek	45
17.5.3 Panaszfelvételi lehetőségek.....	46
17.5.4 Panaszok dokumentálása.....	46
17.5.5 Panaszok kivizsgálása.....	46
17.5.6 Válaszadási határidők	46
17.5.7 Válaszadási határidő elmulasztásának következménye.....	47
17.5.8 Jogorvoslati lehetőségek	47
17.5.9 A felügyeleti szervek panaszkezelési hatáskörének részletezése	47
XVIII. KÖLCSÖNÖS ÉRTESTÉSEK RENDJE, HATÁRIDEJE, MÓDJÁ	47
18.1 ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK	47
18.2 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLASZTHATÓ KÖZLÉSI MÓDOK	48
18.3 A FELHASZNÁLÓ, ELKÜLÖNÍTETT VÍZHASZNÁLÓ ÁLTALI ÉRTESTÉSEKRE, JOGNYILATKOZATOKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK	48
18.3 POSTAI KÉZBESÍTÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK	48
18.4 E-MAILBEN, ÉS FAXON TOVÁBBÍTOTT KÜLDMÉNYEKRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK.....	49
18.5 A TUDOMÁSSZERZÉS VÉLELMEZETT NAPJA.....	49
XIX. VITARENDEZÉS, KÖLCSÖNÖS ÉRTESTÉSEK	50
19.1 VITARENDEZÉSSSEL KAPCSOLATOS ÉRTELMEZÉSI SZABÁLYOK.....	50
19.2 BÍRÓSÁGI KIKÖTÉSEK.....	50
19.3 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKSEL	50
XX. A SZOLGÁLTATÓ MUNKAVÁLLALÓINAK AZONOSÍTÁSA	50
XXI. ETIKAI KÓDEX.....	51
XXII. SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK FELEK.....	51

XXIII. MELLÉKLET(EK)	52
FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK.....	53
<i>Ivóvíz szolgáltatással kapcsolatos fogalmak</i>	53
<i>Szennyvíz szolgáltatással kapcsolatos fogalmak</i>	54
<i>Szerződéssel kapcsolatos meghatározások:</i>	55
<i>Felhasználóval kapcsolatos meghatározások</i>	55
<i>Díjazás, elszámolás</i>	56
<i>Egyéb</i>	56
A KAVÍZ KFT. SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETE	57
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)	59
SZERZŐDÉSMINTA	64
KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK FELSOROLÁSA.....	66
FOGYASZTÓI ÉRDEKKÉPVISELETEK.....	69
LEOLVASÁSI GYAKORISÁG	70
SZÁMLÁZÁSI GYAKORISÁG.....	72
VÍZMÉRŐCSERE KARTON.....	74
SZÁMLÁN FELTÜNTETETT, ELÉRHETŐ FIZETÉSI MÓDOK TELEPÜLÉSENKÉNT	75
ÜGYFÉL FOGADÁSI CSATORNÁKON INTÉZHETŐ ÜGYEK MEGHATÁROZÁSA.....	77
SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK FELEK, ÉS A VELÜK ÉRVÉNYBEN LÉVŐ SZERZŐDÉSEK	79
A FELHASZNÁLÓ/ELKÜLÖNÍTETT VÍZHASZNÁLÓ ÁLTAL FIZETENDŐ KÖTBÉR ESETEI, MÉRTÉKE	80
FELHASZNÁLÓ SZEMÉLYÉBEN BEKÖVETKEZŐ VÁLTOZÁS BEJELENTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK	82
ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ	83
AZ ALAPTEVÉKENYSÉGEN KÍVÜL – A FELHASZNÁLÓK IGÉNYE ALAPJÁN – KÜLÖN DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT TEVÉKENYSÉGEK.....	88

Az alaptevékenység ellátásával kapcsolatos észrevételek, kérdések, hibabejelentések megtehető

SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT – ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA

7400 Kaposvár, Áchim András utca 2.

Ügyintézés:

Hétfő-szerda: 8:00 – 15:00

Csütörtök: 8:00 – 20:00

Péntek: 8:00 – 12:00

SZEMÉLYES ÜGYFÉLPONT

7561 Nagybajom, Kossuth Lajos utca 12.

Ügyintézés:

Kedd: 8:00 – 15:00

Csütörtök: 10:00 – 15:00 és 16:00 – 18:00

Péntek: 8:00 – 11:00

TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

+36 (82) 528-580

+36 (82) 310-000

Ügyintézés:

Hétfő-szerda: 8:00 – 15:00

Csütörtök: 8:00 – 20:00

Péntek: 8:00 – 12:00

ELEKTRONIKUS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Web: www.kaviz.hu

ugyfelszolgalat@kaviz.hu

HIBABEJELENTÉS ÉJJEL-NAPPAL

+36 (82) 316-157

+36 (82) 528-580

+36 (82) 310-000

KAVÍZ Kaposvári Víz- és Csatornamű Kft. Üzletszabályzata

I. Bevezetés

1.1 Az Üzletszabályzat elkészítésének céljai

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

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

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

1.2 Az üzletszabályzat hatálya, érvényességi köre

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

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

Személyi hatálya a szolgáltatásait igénybe vevők körére, a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban állókra, valamint a Szolgáltatóra terjed ki.

A Szolgáltató mindenkor hatályos Üzletszabályzata hozzáférhető:

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

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

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

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

A Szolgáltató az Üzletszabályzat egyoldalú módosításának jogát fenntartja, figyelembe véve a Felhasználóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről szóló 18/1999. (II.5.) Korm. rendelet rendelkezéseit.

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

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

1.4 A KAVÍZ Kft. működési területe

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

1.5 Rövidítések

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

1.6 Üzletszabályzattól való eltérés szabályai

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

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

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

II. Az üzemeltetés általános ismertetése

2.1 Víziközművek üzemeltetésének jogszabályi háttere, alapidokumentumai

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

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

2.2 Vízellátás

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

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

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

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

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

2.3 Szennyvízelvezetés

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

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

Társaságunk üzemeltetési területe Kaposvár közigazgatási területe, (Kaposvár, Kaposvár-Kaposfüred, Kaposvár-Toponár) és a hozzá kapcsolódó kistérségi rendszerek, valamint három különálló település.

Különálló településeink:

- JUTA – a településen összegyűjtött, és elvezetett szennyvíz egy SBR rendszerű szennyvíztisztító telepen kerül megtisztításra.
- TASZÁR – települési végátemelő segítségével juttatja a szennyvizet a II-es számú Szennyvíztisztító telepre.
- VÁSÁROSDOMBÓ – a településen keletkező szennyvíz egy végátemelő közbeiktatásával kerül a Kaposszekcsői szennyvíztisztító telepre. A Szennyvíztelep üzemeltetője jelenleg a DRV Zrt.

Kistérségi rendszereink:

Simonfai kistérségi rendszer – Simonfa, Zselicszentpál, Zselickislak települések, valamint Kaposvár-Töröcske városrész szennyvizét gyűjti össze. A szennyvíz települési végátemelők segítségével egy közös nyomócsövön jut a kaposvári szennyvízhálózat Szigetvári utcai, 20-2-0 csatornájelű szennyvízcsatorna végaknájába és a városi hálózaton keresztül bekerül az I. számú Szennyvíztelep végátemelőjébe.

Mernyei kistérségi rendszer – Mernye, Somogyaszaló-Antalmajor, Magyaratád, Patalom, Zimány, Orci települések szennyvizét gyűjti össze. A szennyvíz települési végátemelők segítségével egy közös nyomócsövön jut a II-es számú Szennyvíztisztító telepre.

Somogyjádi kistérségi rendszer – Somogyjád, Várda, Magyaregres, Somogyaszaló települések szennyvizét gyűjti össze. A szennyvíz települési végátemelők segítségével egy közös nyomócsövön jut a kaposvári szennyvízhálózat Kaposfüredi út, F-4-1-0 csatornájelű szennyvízcsatorna végaknájába. Innen a városi hálózaton keresztül bekerül az I. számú Szennyvíztelep végátemelőjébe.

Sántos –Szentbalázi kistérségi rendszer. – Sántos és Szentbalázs szennyvizét gyűjti össze. A szennyvíz a Sántosi települési végátemelő segítségével jut közvetlenül a II-es számú szennyvíztisztító telepre.

A nem csatornázott településrészekben a szennyvizet a lakók elszikkasztják, vagy zárt szennyvíztározó medencékben gyűjtik, és onnan szippantó-kocsikkal szállítatják azt el. A szippantott szennyvizek fogadása, és előkezelése a Kaposvári I-es számú Szennyvíztisztító telep szippantott szennyvíz előkezelő műtárgynál történik.

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

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

2.4 Szennyvíztisztítás

Kaposvári II.-es számú Szennyvíztisztító Telep:

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

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

A tisztítási folyamat során keletkező iszapok kezelést követően mezőgazdasági területeken kerülnek elhelyezésre.

Jutai Szennyvíztisztító Telep:

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

A tisztítótelepen szippantott szennyvíz fogadása nincs.

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

2.5 Környezetvédelem

A KAVÍZ Kft. stratégiai célkitűzése, hogy tevékenységét a környezetvédelmi előírásokkal összhangban végezze. Ennek megvalósítása érdekében elvégzendő feladatokat (hulladék) a társaságnál bevezetett, az MSZ EN ISO 9001:2001, MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ EN ISO 22000:2005 szabványokon alapuló integrált irányítási rendszer tartalmazza.

III. Szolgáltatás igénybevétele

3.1 Közmű-érdekeltségi és Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

3.1.1 Közmű-érdekeltségi hozzájárulás megfizetése

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

3.1.2 Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

A 2011. évi CCIX. törvény szerint közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett közületi felhasználók a jogszabály által meghatározott hozzájárulást kötelesek megfizetni. Az esetleges fizetés alóli mentesülés igazolása a felhasználó kötelessége.

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

Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás kivetésére az alábbi esetekben kerül sor:

- a) Az ingatlanon biztosított szolgáltatási kapacitásért (szerződéskötés esetén),
 - új víziközmű-bekötés kiépítése előtt,
 - meglévő víziközmű-bekötésnél, amennyiben a felhasználó megszerzett víziközmű-kvótát nem tud igazolni,
- b) A kapacitás felhasználó által kezdeményezett bővítésekor,

c) A szolgáltatott ivóvíz minőségi paramétereinek felhasználó által igényelt javításakor (a vonatkozó jogszabály által rögzített határértéknél szigorúbb igények esetén).

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

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

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

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

3.2 Ivóvíz szolgáltatás igénylése

3.2.1 Víz gerincvezeték létesítése (hálózatbővítés)

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

b. A hálózatbővítés csak vízjogi létesítési engedélyezési tervdokumentáció alapján készülhet, amelyet be kell nyújtani a Szolgáltatóhoz szakvéleményezés, majd a vízügyi hatósághoz engedélyezés céljából. Tervet csak vezető-tervezői jogosultsággal rendelkező személy készíthet. A tervnek tartalmaznia kell a bekötő-vezetésekre vonatkozó műszaki megoldásokat is.

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

3.2.2 Felhasználói vízbekötés létesítése

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

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

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

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

Az ivóvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma

1. Műszaki leírás, amely tartalmazza:
 - a) a kérelmező (tulajdonos) nevét, postai címét;
 - b) az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolatát és földhivatali térképmásolatát (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel);
 - c) a vízszükséglet összeállítását az egy főre jutó liter/fő/nap, vagy a normák szerinti m³/napban kifejezve, a 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 vezetékekkel, berendezésekkel érintett létesítményeket.
3. Vízmérőhely építészeti, gépészeti terve (ha a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata - az ivóvíz-törzshálózat vízminőségének megóvása vagy a fagyvédelem végett - külön előírja, a bekötési vízmérőt követő elzáró-, valamint leürítő 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.

3.3 Elkülönített fogyasztás (mellékmérő) mérésének igénylése

3.3.1 Első nyilvántartásba vétel

A mellékvízmérő felszereléséhez szükséges dokumentumok:

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

3.3.2 Szerződés felbontás esetén új nyilvántartásba vétel

Amennyiben az adott fogyasztási hely szerepelt a Szolgáltató nyilvántartásában, – arra számlát állított ki – 5 éven belül külön eljárás nélkül, víziközmű-szolgáltatási szerződés helyszíni megkötésével nyilvántartásba vételre kerül.

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

3.4.1 Első nyilvántartásba vétel

A 100%-os „akkreditált” mellékmérősítés tényét a társasház/lakásszövetkezet/tulajdonközösség nevében képviseletre jogosult személy írásban bejelenti Szolgáltató részére. Ezt követően Szolgáltató előre egyeztetett időpontban a helyszínen ellenőrzi az ingatlan teljes csatlakozó ivóvíz-hálózatát a következő szempontok alapján:

1. a ingatlanon van-e nem hiteles mellékvízmérő óra?
2. a bekötési vízmérő és a beépített mellékvízmérők közötti csatlakozó ivóvíz hálózaton van-e kiépített, de mérőórával nem mért vízvételi lehetőség (csap, ürítő, stb.)?

3. a csatlakozó hálózaton van-e lehetőség a lakóközösség tudomása és beleegyezése nélkül az egyes felhasználóknak a mellékvízmérő(k) előtt új, „méretlen” lecsatlakozást készíteni?
4. rendelkezésre áll-e a csatlakozó ivóvíz hálózatról a valóságnak megfelelő helyszínrajz legalább a vezetékanyagok- és átmérők feltüntetésével?

Ha fenti 1–3 ellenőrzési szempontok közül akár egy esetben is „igen” a válasz, úgy a jogszabály szerinti elszámolási lehetőséget a Szolgáltató nem biztosítja.

Amennyiben a társasház/lakásszövetkezet/tulajdonközösség fenti ellenőrzést követően részesül a jogszabály szerinti új elszámolásban, úgy a továbbiakban köteles tudomásul venni, hogy ha az új elszámolási időszakban a bekötési vízmérő és a beépített mellékvízmérő órák közötti fogyasztási különbözet két egymást követő leolvasási időszakban legalább 10%-kal meghaladja az új elszámolás előtti legalább 1 év átlagos értékét, akkor ezen új elszámolási rendet Szolgáltató megszünteti és a továbbiakban a régi elszámolás szerint bocsátja ki a számlákat.

3.4.2 Megszűnés esetén új nyilvántartásba vétel

Amennyiben az adott fogyasztási hely szerepelt a Szolgáltató nyilvántartásában, – arra számlát állított ki – 5 éven belül külön eljárás nélkül, víziközmű-szolgáltatási szerződés helyszíni megkötésével újból nyilvántartásba vételre kerül.

3.5 Locsolási kedvezmény igénybevétele, mellékmérő beépítésére vonatkozó igény

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

3.5.1 Locsolási mellékvízmérőt felszerelése

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

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

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

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

Folyamat:

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

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

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

A beépítéshez szükséges dokumentumok:

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

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

3.5.2 A külön rendeletek szerint megállapított locsolási kedvezmény igénybevétele

Az önkormányzati tulajdonú víziközmű esetén a százalékos locsolási kedvezmény mértékét, feltételeit, illetve a kedvezményes időszakot a Képviselőtestület díjmegállapító rendelete tartalmazza.

A csatorna használati díj felszámolásánál május 1-től augusztus 31-ig terjedő időszakra a locsolási célú felhasználás miatt a lakossági felhasználóknál az adott időszakra jutó víz fogyasztás 10%-kal csökkentett, korrigált mennyiségét kell figyelembe venni.

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

Folyamat:

- igénybejelentés a Szolgáltató felé (formanyomtatványon);
- igény elbírálása;
- felhasználó írásbeli tájékoztatása;
- nyilvántartásba vétel.

3.6 Szennyvíz szolgáltatás igénylése

3.6.1 Szennyvízhálózat-bővítés

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

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

3.6.2 Felhasználói szennyvízbekötés létesítése

Terveztetési kötelezettség

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

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

Kivitelezés

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

A közmű-érdekeltségi hozzájárulás mértékét önkormányzati rendelet szabályozza.

Az elkészült bekötővezeték – eltakarás előtt – előzetes bejelentés alapján szakszerűségi felülvizsgálat mellett üzemeltetésre átvesszük. Az átvételi díjat a helyszínen kell megfizetni.

Ezt megelőzően a létesítményt használatba venni és az ingatlanról a szennyvíz törzshálózatba szennyvizet bevezetni nem szabad.

Szennyvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma

1. Műszaki leírás tartalmazza:

- a) a kérelmező (tulajdonos) nevét, postai címét;
- b) az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolatát és földhivatali térképmásolatát (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel);
- c) az elvezetendő szennyvíz napi átlagos és csúcsidei mennyiségét (m³/nap), minőségét;
- d) az előtisztításra, valamint az előtisztítás utáni szennyvízminőségre vonatkozó adatokat;
- e) a szennyvízhálózatba 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 szennyvízhálózatba tartozó berendezések (aknák, szennyvíz-előtisztító berendezés, szennyvízmennyiség-mérő stb.) helyét,
- d) a szennyvízhálózattal érintett létesítményeket.

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

4. A víziközmű-szolgáltató külön előírására hossz-szelvény és felhasználói egyenérték.

3.6.3 Házi szennyvízátemelők átvétele

A 458/2013. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján a háztartási szennyvizet a törzshálózatba juttató házi beemelő üzemeltetése a víziközmű-szolgáltató feladata. A Szolgáltató az érintett felhasználókat értesítette, továbbá az érintett berendezéseket átvette.

Az átadás-átvétel során a Szolgáltató alábbiakat ellenőrzi:

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

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

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

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

3.7 Műszaki információ nyújtása

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

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

IV. Víziközmű-szolgáltatási szerződés

4.1 A víziközmű-szolgáltatási szerződéskötés alapfeltételei

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

A Szolgáltató és a felhasználó között létrejött víziközmű-szolgáltatási szerződés megkötése előtt a Szolgáltató vizsgálja:

- az adott felhasználási helyre vonatkozó írásbeli igénybejelentés meglétét,
- az adott szolgáltatási pont vonatkozásában a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását, és
- az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulását, ha az igénybejelentő felhasználó az ingatlant egyéb jogcímen használja.

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

4.1.1 A Szolgáltató által történő elutasítás esetei

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

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

4.2 Szerződés tartalma

Az igénybevett szolgáltatásra a Szolgáltató és a felhasználó írásbeli víziközmű-szolgáltatási szerződést köt (lsd. 4. számú melléklet), amely tartalmazza:

4.2.1 Kötelezően kezelt adatok (a felhasználók és azonosító adataik)

Természetes személy esetén

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

Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén

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

4.2.2 A felhasználó jóváhagyásával kezelhető adatok

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

4.2.3 Kötelező dokumentumok

Természetes személy esetén

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

Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén

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

4.2.4 Szerződés további kötelező elemei

- a víziközmű-szolgáltatási szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, a mennyiségi és minőségi adatokat,
- a víziközmű-szolgáltatási szerződés időbeli hatályát, a víziközmű-szolgáltatás megkezdésének időpontját,
- a felhasználási helyet, illetve a teljesítés helyét, a szolgáltatási pontot,
- a szolgáltatási díj megállapításának, különösen a mérésnek, a mérőeszköz leolvasásának, a számlázásnak és a számla kiegyenlítésnek a módját, a szolgáltatási díj viszatérítésének módját,
- a szerződésszegés következményeit, különösen a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos szabályokat,

- a felhasználó személyében bekövetkezett változás-bejelentési kötelezettségének részletes szabályait a Szolgáltató részére,
- egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket;
- a közszolgáltatási szerződésre a 2011. évi CCIX. törvényben, és az 58/2013. (II. 27.) Korm. rendeletben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv közszolgáltatási szerződésre vonatkozó előírásait kell alkalmazni.

4.3 Szolgáltatási jogviszony létrejötte

- lakossági felhasználó esetében: a víziközmű-szolgáltatási szerződés megkötésével vagy a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével;
- a nem lakossági felhasználó esetében: kizárólag a víziközmű-szolgáltatási szerződés megkötésével jön létre. Amennyiben a szerződés megkötése a felhasználó érdekkörébe tartozó okból marad el, a Szolgáltató az ebből eredő kárát és igényét a szolgáltatást ténylegesen igénybe vevő felhasználóval szemben jogosult érvényesíteni.
- abban az esetben, ha közműves szennyvízelvezetésre és -tisztításra irányuló igény a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagokat felhasználó üzem részéről merül fel, a víziközmű-szolgáltatási szerződés az illetékes vízügyi hatóság jóváhagyásával válik érvényessé.
- ha a felhasználási hely víziközmű-rendszerbe történő bekötése a Szolgáltató beleegyezése nélkül valósult meg, vagy ha mért fogyasztás csökkenését eredményező szabálytalan műszaki beavatkozás ténye állapítható meg, és a Szolgáltató polgári jogi igényt érvényesít, az ellenkező bizonyításáig úgy kell tekinteni, hogy a jogellenes állapot az igénybejelentést megelőző 5 évvel korábbi időpontban kezdődött.

4.4 Az elkülönített vízhasználóra vonatkozó szabályok

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

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttére, a csatlakozó vezeték kiépítésére, az ivóvízmérőre a víziközmű-szolgáltatási szerződés létrejöttére, az ivóvíz bekötővezeték és mérési hely kialakítására, a fogyasztásmérésre, továbbá a felhasználó személyében bekövetkező változásra vonatkozó szabályait kell megfelelően alkalmazni, azzal, hogy a szerződés alatt a mellékszolgáltatási szerződést, felhasználó alatt az elkülönített vízhasználót kell érteni.

A mellékszolgáltatási szerződést megkötését – ha az elkülönített vízhasználó az 58/2013 (II. 27.) Korm. rendeletben meghatározott feltételeknek eleget tesz – a Szolgáltató nem tagadhatja meg.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének együttes előfeltétele:

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

4.5 Szolgáltatási jogviszony megszűnése

Adott felhasználási hely tekintetében a víziközmű-szolgáltatási szerződés megszűnik, ha

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

4.6 Szolgáltatási jogviszony felhasználó által kezdeményezett megszüntetése

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

4.7 Szolgáltatási jogviszony Szolgáltató által kezdeményezett megszüntetése

A víziközmű-szolgáltatási szerződést a Szolgáltató azonnali hatállyal felmondhatja, ha

- a) annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez, kivéve ha ez a Szolgáltató beleegyezésével történt,
- b) a felhasználó nem működik együtt
 - a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy
 - a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése,
 - fogyasztásmérő berendezés leolvasása érdekében, ha
 - a Szolgáltató a felhasználót az együttműködésre legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre, vagy
 - a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát;
 - felszólítás: a felhasználót az átvétel igazolására alkalmas módon kell felszólítani azal, hogy a második felszólítás kiküldésére leghamarabb az első felszólítás kézhezvételét követő tizenötödik napon túl kerülhet sor.

4.8 A felhasználó személyében való változás szabályai

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

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

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

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

4.9 Általános szerződési feltételek (ASZF)

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

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

4.10 Adatvédelem

A Szolgáltató a felhasználó személyes adatait a Polgári Törvénykönyv, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetőleg a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (Vksztv.) alapján kezeli.

A Szolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfelel az Üzletszabályzat 15. számú mellékletében szereplő adatvédelmi tájékoztatóban meghatározott követelményeknek.

A felhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy a 15. számú mellékletben foglalt adatvédelmi tájékoztatót megismerte, és elfogadja. A szolgáltatási jogviszony megszűnésétől számított 5 év elteltével a víziközmű-szolgáltató a személyes adatokat törli a nyilvántartásából.

A felhasználó a közszolgáltatási szerződésben foglalt nyilatkozatban járul hozzá ahhoz, hogy személyes adatait a Szolgáltató adatkezelésre harmadik személynek díjbeszedési intézkedések foganatosítása (számlák előállítása, fizetésre felszólító, késedelmi kamat-, illetve egyenlegközlő levelek előállítása, elkülönített vízhasználó fogyasztásának megállapítása, stb.) fogyasztói elégedettség-vizsgálat, valamint fogyasztási adatok gyűjtése céljából átadhassa.

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a Szolgáltató és a lakossági felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Ez esetben a felhasználó hozzájárulására és a Szolgáltató adatkezelésére a Szolgáltató üzletszabályzatában és Általános Szerződési Feltételeiben foglaltak vonatkoznak.

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

4.11 Szerződésszegés, szabálytalan közműhasználat

Ha a Szolgáltató vagy képviselője/megbízottja ellenőrzés során szerződésszegést állapít meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet vagy digitális felvételt is köteles készíteni.

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

A felhasználó szerződésszegését a Szolgáltató köteles bizonyítani.

A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- nem értesíti az előírt határidőben a felhasználót a karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,
- a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg,
- a szolgáltatást a víziközmű-szolgáltatási szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,
- olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a Szolgáltatót kötelezi,

A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, különösen ha

- a víziközmű-szolgáltatási szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy leköötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,
- a Szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a víziközmű-szolgáltatási szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,
- a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a Szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy – ha erre megállapodás, vagy jogszabály a felhasználót kötelezi – ezek javításáról vagy a cseréjéről nem gondoskodik,
- a fogyasztási hely – vízmérő akna – tisztántartásáról, felszólítás ellenére sem gondoskodik,
- jelen üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

Szabálytalan közműhasználatnak minősülnek különösen az alábbiak:

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

Ha a felhasználó a szabálytalan közműhasználat tényét vitatja, a Szolgáltató – hiteles mérő megléte esetén – a szakértői vizsgálatot – a költségek felhasználó részéről történő megelőlegezésével – a Magyar Mérnöki Kamara nyilvántartásában szereplő szakértővel 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 Szolgáltatót terheli, a megelőlegezett költségeket a felhasználó részére visszatéríti.

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

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

Ha a vízmérő mérőszerkezetének rongálása vagy a felhasználó egyéb felróható magatartása miatt az elszámolt víz mennyiségét mérésel nem lehet megállapítani, az elszámolt víz mennyiségét a bekötési vízmérő térfogatarama alapján számítással kell megállapítani. Az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát.

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

4.12 A szerződésszegő felhasználó esetén az előzetes egyeztetés részletes szabályai

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

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

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

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

V. Víz- és szennyvízmennyiség mérés

5.1 Vízmérés

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

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

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

A saját célú vízkivételi műre felszerelt fogyasztásmérő hitelesítéséről a felhasználónak kell gondoskodnia

5.2 Szennyvízmennyiség-mérés

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

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

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

A nem víziközműből származó víz felhasználásából keletkezett szennyvíz közműves szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a felhasználónak saját költségén kell gondoskodnia. A kalibrálás gyakoriságát a felek a víziközműszolgáltatási szerződésben határozzák meg, továbbá a szennyvíz mennyiségének mérésére csak olyan mérőeszköz alkalmazható, amely megfelel a jogszabályokban foglaltaknak, és amelyhez a Szolgáltató előzetesen hozzájárult.

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 Szolgáltatót rendszeresen tájékoztatni. A hiteles mérő felszerelésének- és bejelentésének elmulasztása szabálytalan közműhasználatnak számít, amely következményeit lsd. a *Szerződésszegés, szabálytalan közműhasználat* résznél. A Szolgáltató jogosult a mért mennyiséget ellenőrizni.

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

VI. Vízmérő leolvasás

6.1 Leolvasási gyakoriság

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

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

6.2 Bekötési vízmérők - Időszakos leolvasások

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

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

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

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

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

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

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

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

6.3 Bekötési vízmérők – Kötelező leolvasások

A Szolgáltató a bekötési vízmérő órákat 12 havi gyakorisággal kötelező jelleggel megkísérli leolvasni (nem naptári év!). Amennyiben az eseti leolvasások ezen időszak alatt nem vezetnek eredményre a Szolgáltató:

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

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

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

Ha az ismételt leolvasás is eredménytelen a Szolgáltató:

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

Ha a tértivevényes értesítés ellenére a felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a Szolgáltatót a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség. A Szolgáltató által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a felhasználót az üzletszabályzatban meghatározott rendszeres leolvasás és bejelentés alól.

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

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

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

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

A leolvasás az adott hónap egy hétvégén történik, péntektől vasárnapig tartó időintervallumban. A leolvasások dátuma minden évben január 1-ig meghirdetésre kerül a Szolgáltató honlapján.

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

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

Az adatszerzés módját a Szolgáltató nyilvántartási rendszerében rögzíti.

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

6.5 Mellékmérők – Locsolási mellékmérők

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

A KAVÍZ Kft. a locsolási mellékmérő esetén – azok időszakai használatra való tekintettel – minden év április 01. – szeptember 30. közötti időszakra nyújtja a mérőn átfolyó vízmennyiségre a csatornába nem jutó szennyvízszolgáltatás esetén a kedvezményt.

6.5.1 Mérők induló óraállításának megállapítása:

- minden év február hónapban a Szolgáltató írásban felhívja a mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználók figyelmét a mérők tavaszi leolvasásának időpontjára;
- a leolvasást előzetes egyeztetés alapján március 31-ig biztosítja (a felhasználási hely jogszerű használatának ellenőrzésével együtt);
- az ellenőrzésről és a jogszerű használatról jegyzőkönyv-, a felhasználási helyről digitális felvétel készül;
- amennyiben a felhasználó nem él ezzel a lehetőséggel, és induló óraállást nem lehet megállapítani a Szolgáltató május hónapban tértivevényes levélben újból felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás elmaradására és a Szolgáltató üzletszabályzatának megszegésére;
- a Szolgáltató a kedvezményt kizárólag leolvasott kezdő óraállítás és helyszíni ellenőrzés esetén nyújtja, annak hiányában a locsolási mellékmérőre kedvezményt nem nyújt.

6.5.2 Mérők záró óraállításának megállapítása:

- a locsolási mellékmérő órák záró óraállítását az időszakai leolvasás alkalmával állapítja meg a Szolgáltató, kizárólag szemrevételezéssel történő leolvasás útján;
- a leolvasási adatoknak minden év október 31-ig a szolgáltató részére be kell érkeznie (lsd. *Elszámolás* pontban).

6.6 Átlagtól eltérő fogyasztás esetei, vélt hiba esetén teendők

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

- a mérő leolvasásakor,
- ellenőrzésekor vagy
- a mérő cseréje során észlelte,

haladéktalanul köteles

- a felhasználót szóban,
- majd 15 napon belül írásban tájékoztatni
- a tapasztaltakról és a felhasználó feladatairól értesíteni.

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

- lakossági felhasználó esetében a korábbi éves átlag, adott időszakra vetített mennyiségét 50 m³-el meghaladó fogyasztás esetén köteles a felhasználót írásban értesíteni (postai úton, sima levélküldeményként postázva);
- közületi felhasználók esetében az korábbi éves átlag, adott időszakra vetített mennyiség kétszeresét meghaladó fogyasztás esetén (postai úton, sima levélküldeményként postázva);
- kötelező leolvasás esetén, mivel a mérő leolvasásakor az átlagfogyasztás alapján történő tájékoztatás egyértelműen nem minden esetben adható meg relevánsan, a hibára utaló jelek észlelésén túl a Szolgáltató felelőssége kizárólag a írásbeli értesítés, bizonyítható elmulasztásából eredő következmények esetén áll fenn.

6.7 A felhasználó kötelezettségei

A felhasználó köteles:

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

6.8 Lakatlan ingatlanok bejelentése

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

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

6.9 A felhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai

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

- a meghirdetett telefonos ügyfélszolgálaton keresztül;
- a személyes ügyfélszolgálati irodában;

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

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

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

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

VII. Számlázás

A Szolgáltató számlát állít ki. A vízdíj számlák kiállítása a fogyasztási kategóriák szerint eltérő gyakorisággal történik, jelen üzletszabályzat 8. számú melléklete szerint.

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

Abban az esetben, ha két vagy többhavi leolvasási gyakoriság mellett havonta kap számlát a felhasználó, vagy a leolvasás második kísérlete sem vezet eredményre, akkor az elfogyasztott vízmennyiségét a Szolgáltató az utolsó tényleges leolvasást megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztást alapul véve állapítja meg. A szolgáltató ugyanakkor a köztes hónapokban elfogadja a felhasználó által közölt mérőállást is a számlakészítés alapjául.

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

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

A felhasználó, díj ellenében a szolgáltatótól hiteles számlamásolatot kérhet. A szolgáltató csak a számlatulajdonosnak, illetve a 2011. évi CCIX. törvény alapján erre jogosultaknak adhat ki számlamásolatot.

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

VIII. Elszámolás

8.1 Bekötési mérők

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

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

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

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

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

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

8.2 Elkülönített vízhasználók

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

8.3 Mellékmérős főmérők (társasház/lakásszövetkezet/tulajdonközösség)

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

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

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

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

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

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

Elszámolási időszak:

- páratlan havi leolvasásoknál: előző év november havi leolvasástól aktuális év november havi leolvasásig
- páros havi leolvasásoknál: december havi leolvasástól aktuális év december havi leolvasásig

Elszámolás:

- páratlan havi leolvasásoknál: a tárgyévet követő év január 31-ig.
- páros havi leolvasásoknál: a tárgyévet követő év február 28-ig.

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

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

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

Mindkét esetben leolvasásonként $\pm 3 \text{ m}^3$ (évi 6 alkalom) pontossági értékküszöb az irányadó. Többletről csak akkor lehet szó, ha a különbség leolvasásonként a $\pm 3 \text{ m}^3$ mértéket (éves szinten $\pm 18 \text{ m}^3$) meghaladja.

A leolvasási pontossági értékküszöb – tehát leolvasásonként $\pm 3 \text{ m}^3$ – feletti eltérés esetén a teljes különbséget mennyiség kerül elszámolásra, az alatti érték esetén sem követelés, sem visszautalás nem történik.

A társaság terhére mutatkozó különbséget többlet elszámolására évente egy alkalommal a tárgyévet követő március 31. napjáig kerül sor. Az így mutatkozó visszajáró összegek kifizetése a bekötési főmérő szerinti felhasználó részére történik.

8.3.2 100%-ban mellékmérősített (akkreditált) bekötési mérők

Az 58/2013. (II.27) Korm. rendelet 62.§ (5) bekezdésének alkalmazásához –, mely szerint „A (4) bekezdés nem vonatkozik arra az esetre, ahol a bekötési vízmérő mellett az elkülönített vízhasználatok kizárólag hitelesített vízmérőkkel rendelkeznek.” – a szolgáltató bevezeti a „100%-ban mellékmérősített (akkreditált) bekötési mérő” fogalmát.

Azon felhasználók esetén, akik a Szolgáltatás igénylése fejezetben tárgyalt akkreditáció során megfeleltek a Szolgáltató által támasztott követelményeknek, továbbá a *Vízmérő leolvasás*, és az *Elszámolás* fejezetben tárgyalt módon járnak el a Szolgáltató kizárólag az elkülönített vízfogyasztások alapján állítja ki a számlát (különbséget számlát nem állít ki).

Az elszámolás módja megegyezik a „100%-ban mellékmérősített (nem akkreditált) mellékmérős főmérők” esetén alkalmazott módszerrel, azzal a különbséggel, hogy a Szolgáltató vállalja, hogy abban az esetben, ha a Szolgáltató nyilvántartási adatai alapján – az elszámolási időszak utolsó leolvasásánál az összes mérő kizárólag szemrevételezéssel történő leolvasása után – a bekötési főmérő és az elkülönített felhasználók összesített fogyasztása évi +/- 18 m³-es eltérésnél többet mutat, a bekötési főmérőt saját költségén ellenőrző hitelesítésre küldi.

Amennyiben az ellenőrző hitelesítés során a bekötési főmérő megfelel a pontossági követelményeknek:

1. A bekötési főmérő szerinti felhasználó elfogadja, hogy az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbségéből megállapított fogyasztási különbség esetén a bekötési vízmérő szerinti felhasználó köteles a fogyasztási különbséget a Szolgáltatónak megfizetni.
2. Ellenkező esetben a bekötési főmérő szerinti felhasználó vállalja, hogy az összes mellékmérő esetén beszerzi – lsd. *Fogyasztásmérők hitelesítése, kalibrálása és cseréje* – az ellenőrző hitelesítésre vonatkozó dokumentumokat és azokat 30 napon belül a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja. Amennyiben ez nem történik meg, automatikusan az 1. pont lép érvénybe.

8.4 Locsolási mellékmérők

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

8.4.1 Elszámolási időszak

A KAVÍZ Kft. a locsolási mellékmérő esetén – azok időszaki használatra való tekintettel – minden év április 01. – szeptember 30. közötti időszakra nyújtja a mérőn átfolyó vízmennyiségre a csatornába nem jutó szennyvízszolgáltatás esetén a kedvezményt.

Mérők induló óraállításának megállapítása

- minden év március hónapban a Szolgáltató írásban felhívja a locsolási mellékmérős szerződéssel rendelkező felhasználók figyelmét a mérők tavaszi leolvasásának időpontjára;
- a leolvasást előzetes egyeztetés alapján március 31-ig biztosítja (a felhasználási hely jogszerű használatának ellenőrzésével együtt);
- az ellenőrzésről és a jogszerű használatról jegyzőkönyv-, a felhasználási helyről digitális felvétel készül;
- amennyiben a felhasználó nem él ezzel a lehetőséggel, és induló óraállást nem lehet megállapítani a Szolgáltató május hónapban újból felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás elmaradására és a Szolgáltató üzletszabályzatának megszegésére;
- a Szolgáltató a kedvezményt kizárólag leolvasott kezdő óraállítás és helyszíni ellenőrzés esetén nyújtja, annak hiányában a locsolási mellékmérőre kedvezményt nem nyújt.

Mérők záró óraállításának megállapítása

- a locsolási mellékmérő órák záró óraállítását az időszaki leolvasás alkalmával állapítja meg a Szolgáltató, kizárólag szemrevételezéssel történő leolvasás útján;
- a leolvasási adatoknak minden év október 31-ig a szolgáltató részére be kell érkeznie.

Locsolási mellékmérők elszámolása

- a Szolgáltató a locsolási mellékmérőn mért nyitó- és záró óraállítások között elhasznált víz mennyiség alapján számított csatornaszolgáltatásra nyújt kedvezményt;
- nyitó óraállítás hiányában: a kedvezmény attól az időponttól kerül elszámolásra, amikor nyitó óraállítás rendelkezésre áll (legkorábbi dátum március 01. utáni időpont a leolvasásra);
- záró óraállítás hiányában: az utolsó – a kedvezményes időszak alatt, de legkésőbb október 31-ig – leolvasott óraállásig kerül megállapításra a kedvezmény mértéke;
- a határidő után érkezett leolvasási adatok esetén a kedvezmény mértékét a Szolgáltató a leolvasásig eltelt- és a kedvezmény nyújtásának időszakára vonatkozó adatok arányosításával állapítja meg;
- kedvezmény kizárólag a bekötési mérőn mért fogyasztás mértékéig írható jóvá, göngyöltést a Szolgáltató a kedvezményre nem alkalmaz.

8.4.2 Állattartási kedvezmény igénybevétele

A felhasználói igényeknek megfelelően a KAVÍZ Kft. a locsolási mellékmérő esetén időszaki használatra való tekintet nélkül nyújtja a mérőn átfolyó vízmennyiségre a csatornába nem jutó szennyvízszolgáltatás esetén a kedvezményt azon felhasználók részére, akik állattartás céljából veszik igénybe a kedvezményt.

A kedvezmény igénybevételeinek feltételei

1. Az állattartó kérésére a nyilvántartás alapján a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH) díjmentes hatósági igazolást állít ki.
A kiállított igazolásnak tartalmaznia kell a TENYÉSZETKÓDOT, továbbá a TARTÁSIHELY azonosítót.

2. Az adott település polgármesteri hivatala (polgármestere) által kiadott hivatalos igazolás alapján;

A kiállított igazolás alapján a Szolgáltató a kérelmezőt nyilvántartásba veszi és részére a kedvezményt időszaki korlátozás nélkül nyújtja.

A Szolgáltató előzetes egyeztetés nélkül ellenőrizheti az adott szolgáltatási helyet, mely ellenőrzés megállapításait jegyzőkönyvben rögzíti. Az adott jellegtől (állattartás) eltérő felhasználás megállapítása esetén a korlátozás nélküli kedvezményt visszavonja.

8.5 Csőtörések kezelése (csatornába nem jutott vízmennyiség elszámolása)

A felhasználó köteles a Szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni (Izd. *Ellenőrzés* pontban) 50 m³ felett pedig a javítást számlával igazolni.

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

Jóváírás a Szolgáltató által nem nyújtott szolgáltatás – csatornaszolgáltatás – megléte esetén kérhető a csatornahálózatba nem vezetett szennyvízmennyiségre vonatkoztatva. A jóváírás mértékét a házi ivóvízhálózat – a felhasználó által nem ellenőrizhető vagy nem karbantartható helyen történő – meghibásodásakor a meghibásodási időszakban elfogyasztott ivóvíz mennyiségét a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes fogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni.

8.5.1 Elszámolás – jóváírás – menete:

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

8.6 Számlakifogás, számlamódosítás

A felhasználó a számla kézhezvételétől számított 30 napos határidőn belül kifogással élhet a víziközmű-szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincsen halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának kétszeresét meghaladja.

A víziközmű-szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni, és a kifogás közlésétől számított 15 napon belül álláspontjáról a felhasználót írásban értesíteni.

Tévesen kibocsátott számla helyesbítése esetén a Szolgáltató számlát módosító számlát állít ki. Amennyiben a kifogásolt számlán feltüntetett és az ügyfél által közölt mennyiségek közti különbség nem haladja meg a 10 m³-t, úgy a módosítást a Szolgáltató azonnal elvégzi, a bejelentő adatközlése alapján. 10 m³ feletti eltérés esetén helyszíni ellenőrzést követően történik meg a módosítás.

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

A személyes ügyfélszolgálaton bejelentett számla kifogás esetén – abban az esetben is amennyiben az azonnal orvosolható –, a szolgáltató haladéktalanul ügyfélszolgálati feljegyzést készít és annak egy másolati példányát a bejelentőnek átadja. Az azonnal orvosolt kifogás esetén az ügyfélszolgálati feljegyzésben a bejelentő tudomásul veszi a kifogás azonnali orvoslásának tényét.

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

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

8.7 Késedelmi kamat alkalmazása

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

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

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

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

8.8 Kötbér alkalmazása

A Kötbérrre vonatkozó adatokat a 13. számú melléklet tartalmazza.

8.9 Elszámolás meghibásodás, hibás mérés és mérési eredmények hiánya esetén

8.9.1 Ellenőrző vizsgálat esetén

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

8.9.2 Hibás mérés

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

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

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

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

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

IX. Fizetési módok, határidők

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

S.sz.	Fizetési mód	Beérkezési határidő
1	Készpénz-átutalási megbízás (sárga csekk)	20 nap
2	Lakossági folyószámláról csoportos beszedési megbízás	8 munkanap
3	Díjbeszedés	20 nap
4	Banki átutalás (csak gazdasági társaságok esetén);	15 nap
5	Inkasszó – azonnali beszedési megbízás (csak gazdasági társaságok esetén)	azonnali
6	Pénztári befizetés a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában és ügyfélpontjain.	az 1, 2, 3, 4. pont alapján befizetésre alkalmazható

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

9.1 Halasztott fizetés

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

9.2 Részletfizetés

A Szolgáltató részletfizetési az alábbi feltételekkel biztosít részletfizetési lehetőséget:

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

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

X. Szolgáltatás korlátozása (és mellékszolgáltatási szerződés felmondása)

10.1 Lakossági egyéni felhasználók korlátozása

Lakossági felhasználóval szemben az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása csak az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv hozzájárulásával kezdeményezhető.

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

- a lakossági felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett;
- a lakossági felhasználó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetében az egyeztetés a Szolgáltatóval nem vezetett eredményre;
- a Szolgáltató a felhasználót az meghatározott következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére legalább kétszer írásban felszólította, valamint
- a felhasználási hely fekvése szerint illetékes megyei népegészségügyi szakigazgatási szervet a értesítette;
- a Szolgáltató és a felhasználó eltérő írásos megállapodásának hiányában a lakossági felhasználóval szemben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a Szolgáltató a lakossági felhasználót előre értesítette.

Értesítések:

1. Fizetési emlékeztető levél (sima küldeményként – eljárási díjmentes);
2. Fizetési felszólítás (tértivevényes küldeményként – eljárási díjköteles);
3. Korlátozás előtti – a korlátozás költségeit és a korlátozás várható időpontját részletesen tartalmazó – utolsó felszólítás (tértivevényes küldeményként – eljárási díjköteles);

Értesítések kezelése:

Isd. az *Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja* pontban

Lakossági felhasználóval szemben a Szolgáltató által végrehajtott közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetén a létfenntartási és közegészségügyi vízigények egyidejű biztosításával közterületi vízkivételi helyről vagy egyéb módon gondoskodni kell.

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

10.2 Nem lakossági (közületi) felhasználók korlátozása

A Szolgáltató NEM lakossági felhasználó esetében a felhasználó fizetési kötelezettségének elmulasztása esetén a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti az alábbi feltételek együttes fennállása esetén:

- a nem lakossági felhasználót tértivevényes küldeményben értesítette.

Értesítések:

1. Korlátozás előtti – a korlátozás költségeit részletesen tartalmazó – utolsó felszólítás (tértivevényes küldeményként – eljárási díjköteles).

Értesítések kezelése:

ltd. az *Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja* pontban

10.3 Mellékszolgáltatási szerződés felmondás

Felhalmozott tartozás esetén ebben az esetben a szolgáltatás korlátozása – fizikai megvalósítása – nem lehetséges, ezért a Szolgáltató:

- a mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató 60 napot meghaladó díjtartozás esetén további 15 napos határidővel felmondhatja;
- a mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő felhasználóját a Szolgáltató a felmondással egyidejűleg tájékoztatja;
- a továbbiakban a Szolgáltató nyilvántartásában nem szereplő mellékmérő órán átfolyó vízmennyiséget a mellékmérő szerinti bekötési főmérő felhasználója felé érvényesíti;
 - bármely, az érintett bekötési főmérőhöz tartozó mellékszolgáltatási szerződés felmondásával az ingatlan „100%-os (nem akkreditált) mellékmérős” és „100%-os (akkreditált) mellékmérős” státusza automatikusan megszűnik, az elszámolás alapját a későbbiekben a bekötési főmérő képezi az adott elszámolási időszakon belül (ltd. *Elszámolás* pont).

XI. Szolgáltatás szüneteltetésének feltételei

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

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

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

Az írásbeli szüneteltetési kérelemhez mellékelni kell:

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

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

- 60 napnál nem régebbi térképmásolat;
- 60 napnál nem régebbi Teljes Tulajdoni lap;
- személyazonosságot igazoló irat (bemutatása);
- hagyatékátadó végzés;
- nem lakossági felhasználó esetén a gazdálkodó szervezet bejegyzését igazoló okirat, mely lehet: hatályos, 30 napnál nem régebbi cégbírósági bejegyzés vagy cégkivonat és aláírási címpéldány/aláírás minta (a cégjegyzési jogosultság igazolására), vagy egyéni vállalkozás igazolására szolgáló okirat;
- hasznélvezeti jogot igazoló dokumentum;
- bérleti szerződés vagy használati jogot igazoló dokumentum.

A szüneteltetés végrehajtásának feltétele:

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

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

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

A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelmét az jelen üzletszabályzatban meghatározott időszakonként – 3 évente – megújítani és a kérelem megújításához kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani.

XII. Fogyasztásmérők hitelesítése, kalibrálása és cseréje

12.1 Általános szabályok

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

1. a szolgáltatási pont előtt beépített fogyasztásmérő tulajdonjoga a Szolgáltatót;
2. a szolgáltatási pont után beépített mellékvízmérő tulajdonjoga az elkülönített vízhasználót illeti meg.

12.2 Fogyasztásmérők cseréje

12.2.1 Bekötési főmérők cseréje

1. A Szolgáltató vagy megbízottja a mérőeszköz hitelesítésének lejártakor a felhasználási hely felkeresésével a mérőcserét megkísérli végrehajtani.
2. Amennyiben a mérőcserét bármely okból nem lehet végrehajtani erről a Szolgáltató a helyszínen jegyzőkönyvet köteles felvenni.
3. A jegyzőkönyv adatai, és következtetései alapján a következő mérőcsere vonatkozólag a Szolgáltató a fogyasztásmérő cseréjét megelőzően legalább 15 nappal a felhasználót a következő munkavégzés időpontjáról tértivevényes levélben (vagy egyéb igazolható módon) értesíti. Az értesítésben a Szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét az időpont-egyeztetés lehetőségére és módjára.
4. A felhasználó köteles a Szolgáltató által megküldött értesítésben megjelölt, vagy a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést lehetővé tenni.
5. A Szolgáltató által bekötési vízmérőkre alkalmazott Vízmérőcsere kartont (jegyzőkönyvet) a 9. számú melléklet tartalmazza. A Szolgáltató a plombák darabszámát, azonosítóját és a plomba vagy a záró bélyeg sérülésmentes állapotának tényét a fogyasztásmérő felszerelésekor vagy cseréjekor a Vízmérőcsere kartonon rögzíti, azt a felhasználó – vagy helyszínen tartózkodó képviselője – aláírásával igazolja.
6. A mérőcsere megghiúsulása esetén, a Szolgáltató részéről – a jogszabály szerint kötelező – bizonyíthatóan megtörtént felszólításokat – és esetleges egyéb intézkedéseket, egyeztetéseket – követően, mérőeszköz hitelessége lejártnak évét követő év január 31. napjáig bezáróan a Szolgáltató a *Szerződésszegés, szabálytalan közműhasználat* pontban leírtak szerint jár el.

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

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

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

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

12.2.3 Elkülönített vízhasználatot mérő mellékmérők cseréje (locsolási mellékmérőt beleértve)

Az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapján szolgáló mellékvízmérő hitelesítéséről saját költségére köteles gondoskodni.

A Szolgáltató az elkülönített vízhasználatot mérő mellékmérők cserét – csak ajánlásban szereplő – megbízott alvállalkozóval végezteti el. A megbízással rendelkező alvállalkozó a Szolgáltató nevében eljárva – saját érdekkörében lévő garanciális, szavatossági és kártérítési igényeket kivéve:

- plombával láthatja el a csere elvégzését követően a felhasználási helyet, továbbá
- a Szolgáltató által elvárt formában Mellékmérős vízmérőcsere kartont (jegyzőkönyvet) tölthet ki,
- a jegyzőkönyv első - eredeti - példányát a felhasználó részére átadja;
- a jegyzőkönyv második példányát saját nyilvántartásában rögzíti;
- a jegyzőkönyv harmadik - tőpéldányát – a Szolgáltató részére 5 napon belül eljuttatja.

Amennyiben a felhasználó nem a Szolgáltató által megbízott alvállalkozóval végezteti a mérőcserét:

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

A jegyzőkönyv beérkezését követően:

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

Felhasználó tájékoztatása:

1. A Szolgáltató az elkülönítetten mérő mérőeszköz hitelessége lejáratnak évében a felhasználási helyen mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználót – a mérőeszköz tulajdonosát – két alkalommal levélben értesíti a hitelesítési idő lejáratáról és a csere lehetőségéről.

2. A Szolgáltató az 1. pontban jelzett értesítéssel egyidejűleg az elkülönítetten mérő mérőeszközhöz tartozó bekötési főmérő felhasználóját írásban értesíti a folyó évben lejáró mellékmérőkről.
3. Az értesítés(ek)ben részletesen kitér a mérőcserére vonatkozó lehetőségekről és a mérőcsere elmaradásának következményeiről.
4. A mérőeszköz tulajdonosa – saját költségén – a felszólítás évének december 31-ik napjáig köteles a mérőeszköz cseréjéről gondoskodni.

Hitelesítés elmulasztásának következményei:

Ha az elkülönített vízhasználó a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt határidőn belül a mérőeszköz hitelesítéséről nem gondoskodott, a Szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel a felhasználó és az érintett bekötési főmérő szerinti felhasználó egyidejű, átvétel igazolására alkalmas módon történő értesítésével felmondja. A mellékszolgáltatási szerződésfelmondás és az értesítés költségei az elkülönített vízhasználat szerinti felhasználót terhelik.

12.3 Fogyasztásmérők állagmegóvása

A fogyasztásmérők sértetlen megőrzéséért és védelméért a felhasználó felelős, és a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő:

- javításának,
- pótlásának,
- szerelésének, továbbá
- hitelesítésének

költségeit köteles a Szolgáltatónak megtéríteni.

12.4 Jogi záruk (plombák)

A leszerelését megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséért és védelméért a felhasználó felelős. A jogi záruk sérülése, hiánya esetén a *Szabálytalan közműhasználat* pontban leírtak szerint kell eljárni, illetve a felhasználót a Szolgáltató kötbér, vagy kártérítés fizetésére kötelezheti.

12.5 Vízmérő rendellenes működése

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

Eljárás:

- a Szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül – egyeztetett időpontban – a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrzi;
- ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről a Szolgáltató a tulajdonos költségén haladéktalanul gondoskodik.

12.6 Ellenőrző vizsgálat

12.6.1 Bekötési főmérők

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

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

Amennyiben az ellenőrző vizsgálaton a fogyasztásmérő a hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek

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

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

12.6.2 Elkülönített vízhasználó saját tulajdonában lévő mellékvízmérő

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

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

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

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

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

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

XIV. Ellenőrzés (Szolgáltatói)

A Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége a közműves ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig, közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a szennyvíz-befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn.

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

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

14.1 Tervezett

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

A Szolgáltató a telefonos vagy írásbeli egyeztetést követően a felhasználó jelenlétében ellenőrzi a felhasználási helyet. A Szolgáltató az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben rögzíti.

zíti. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát a Szolgáltató a felhasználónak átadja, másik példányát megőrzi.

14.2 Rendkívüli

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

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

14.3 Felhasználó kérésére történő ellenőrzés

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

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

14.4 Szerződéskötéshez kapcsolódó felhasználóhely ellenőrzés

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

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

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

14.5 Csőtörés esetén

A Szolgáltató a felhasználó által történt írásbeli bejelentéstől számított 5 napon belül – vagy a felhasználóval közösen megállapított időpontban, de maximálisan 15 napon belül – a helyszíni ellenőrzést elvégzi.

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

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

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

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

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

Amennyiben az ivóvíz-szolgáltatása a település belterületének legalább 20%-án, illetve legalább 500 főt érintően min. 6 órát szünetel, úgy Szolgáltató tartálykocsis vízellátásról köteles gondoskodni, min. 10 liter/fő mennyiségben. Ha az ellátási szünet szociális-, vagy gyermekintézményt érint, illetve a felhasználók kifejezett jogos kérése a szükség-vízellátás, úgy a tartálykocsit az érintett hálózatrész kizárását követően azonnal ki kell rendelni.

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

XVI. Tervezett karbantartás (előre tervezett tevékenységek)

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

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

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

XVII. Ügyfélszolgálat, panaszkezelés

17.1 Személyes ügyfélszolgálat, ügyfélpont

17.1.1 Központi ügyfélszolgálat

7400 Kaposvár, Áchim A. u. 2.

(Corso Irodaház, Északi szárny – Kapos Holding Ügyfélszolgálat)

Nyitva tartás:

Hétfő: 8:00 – 15:00

Kedd: 8:00 – 15:00

Szerda: 8:00 – 15:00

Csütörtök: 8:00 – 20:00

Péntek: 8:00 – 12:00

Ellátott feladatok:

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

17.1.2 Nagybajomi ügyfélpont

7561 Nagybajom, Kossuth L. u. 12.

(Városgazdálkodás épületében)

Hétfő: Zárva

Kedd: 8:00 – 15:00

Szerda: Zárva

Csütörtök: 10:00 – 15:00 és 16:00 – 18:00

Péntek: 8:00 – 11:00

Ellátott feladatok:

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

17.2 Telefonos ügyfélszolgálat

Elérhetőség:

+36 (82) 528-580

+36 (82) 310-000

Hívásfogadás:

Hétfő: 8:00 – 15:00

Kedd: 8:00 – 15:00

Szerda: 8:00 – 15:00

Csütörtök: 8:00 – 20:00

Péntek: 8:00 – 12:00

Ellátott feladatok:

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

17.3 Diszpécser 24 órás hibabejelentés

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

+36 (82) 316-157

17.4 Ügyintézés feltételei, szabályai

17.4.1 Ügyintézés minőségi követelményei

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

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

A törvényes céltól eltérően kezelni a felvételt a felhasználó, elkülönített vízhasználó nem jogosult – ez magában foglalja a közösségi portálokra, egyéb fájlmegosztó oldalakra való feltöltés tilalmát is. A nyilvános oldalra való feltöltés nem tekinthető érdekérvényesítés eszközének, hiszen jogorvoslatot nem tudnak biztosítani, az csak meghatározott szerv vagy hatóság hatáskörébe tartozik.

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

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

A felhasználó, elkülönített vízhasználó által kérvényezett, illetve indítványozott intézkedések során felmerülő költségeket, illetve azok megállapított díjait a szolgáltató a felhasználóra terhelheti.

17.4.2 Beérkezett megkeresések dokumentálása

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

17.5 Panaszkezelés

17.5.1 Panasznak nem minősülő megkeresések különösen

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

17.5.2 Panaszfelvételi helyek

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

7400 Kaposvár, Áchim A. u. 2.
7561 Nagybajom, Kossuth L. u. 12.

A KAVÍZ Kft. telefonos ügyfélszolgálatán, rögzített vonalon szóban:

+36 (82) 528-580

A KAVÍZ Kft. levélcímén írásban:

7400 Kaposvár, Pf 26.
7400 Kaposvár, Áchim A. u. 2.

A KAVÍZ Kft. elektronikus elérhetőségén írásban:

ugyfelszolgalat@kaviz.hu

17.5.3 Panaszfelvételi lehetőségek

A felhasználó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval.

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

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

Az ügyfélszolgálati jegyzőkönyv másolati példányát

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

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

17.5.4 Panaszok dokumentálása

Lsd. *Beérkezett megkeresések dokumentálása*

17.5.5 Panaszok kivizsgálása

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

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

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

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

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

17.5.6 Válaszadási határidők

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

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

17.5.7 Válaszadási határidő elmulasztásának következménye

A válaszadási határidő elmulasztása esetén a felhasználó jelezheti a Szolgáltató felé ezt a tényt, melyet a Szolgáltató haladéktalanul köteles kivizsgálni, továbbá a felhasználó jogosult az érintett Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez fordulni, aki a 1997. évi CLV. a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezései alapján eljár a Szolgáltatóval szemben.

17.5.8 Jogorvoslati lehetőségek

- Kaposvár Megyei Jogú Város Jegyzője
(7400 Kaposvár, Kossuth tér 1.);
- Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
(7400, Kaposvár, Csokonai u. 3.; Levélcím: 7401, Kaposvár, Pf.76.);
- Somogy Megyei Békéltető Testület
(7400 Kaposvár, Anna utca 6.);
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
(1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.);
- Kaposvári Járásbíróság
(7400 Kaposvár, Szent Imre u. 14/a.);
- Kaposvári Törvényszék
(7400 Kaposvár, Bajcsy-Zsilinszky u. 3.; Levélcím: 7401 Kaposvár, Pf. 116.).

17.5.9 A felügyeleti szervek panaszkezelési hatáskörének részletezése

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jár el

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

Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség jár el

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

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

XVIII. Köksönös értesítések rendje, határideje, módja

18.1 Általános szabályok

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

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

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

18.2 A szolgáltató által választható közlési módok

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

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

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

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

18.3 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 kézbesíthetőek 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 a jogszabályban kifejezetten meghatározott küldeményeket köteles a felhasználó, elkülönített vízhasználó részére tértivevényes ajánlott küldeményként megküldeni.

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

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

18.4 E-mailben, és faxon továbbított küldeményekre vonatkozó szabályok

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

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

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

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

18.5 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 az alábbi

közlési módok alkalmazása esetén az alábbiakban meghatározott időpontokban kell a felhasználó vagy elkülönített vízhasználó által megismertnek tekinteni:

1. személyes átadás esetén az átadás felhasználó vagy elkülönített vízhasználó aláírásával igazolt napján;
2. ajánlott küldeményként történő postai kézbesítés esetén a postára adás napját követő ötödik munkanapon azzal, hogy a postára adás napját a szolgáltató vagy megbízottja az ajánlott küldemények postára adásának nyilvántartására vezetett postakönyvével jogosult igazolni;
3. tértivevényes ajánlott küldeményként történő postai kézbesítés esetén az ellenkező bizonyításig a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő tizedik munkanapon, akkor, ha a kézbesítés azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „nem kereste”, „az átvételt megtagadta”, „meghalt”, „címezett elköltözött”, „címezett ismeretlen”, „cég megszűnt” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel adta vissza a szolgáltatónak – az ellenkező bizonyításig – a címmel közöltnek kell tekinteni akkor is, ha a küldeményről, vagy annak tartalmáról a címzett ténylegesen nem szerzett tudomást;

4. e-mail útján történő továbbítás esetén az e-mail küldésének napján feltéve, hogy a az a felhasználó e-mail fiókjába megérkezett, illetve erről kézbesítési visszajelzés érkezett;
5. telefax útján történő továbbítás esetén a telefaxot küldő eszköz által a sikeres továbbítás tekintetében rögzített időpontban;
6. a postatörvény szerinti futárposta vagy gyorsposta integrált postai szolgáltatást végző által történő kézbesítés esetén a postai szolgáltató által igazolt időpontban;
7. honlapon történő közzététel esetén a honlapon történt megjelenés napján;

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

XIX. Vitarendezés, közsönös értesítések

19.1 Vitarendezéssel kapcsolatos értelmezési szabályok

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

19.2 Bírósági kikötések

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

19.3 Kapcsolat a fogyasztói érdekképviseletekkel

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

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

XX. A Szolgáltató munkavállalóinak azonosítása

A KAVÍZ Kft. nevében eljáró személyek azonosítási rendszere:

A KAVÍZ Kft. minden, felhasználókkal kapcsolatot tartó dolgozóját fényképes igazolvánnyal látja el. A fényképes igazolványt a munkavállalók kötelesek maguknál tartani és a felhasználó kérésére felmutatni. Közvetlenül a felhasználókkal rendszeres kapcsolatban álló dolgozók – mérőleolvasók, díjbeszedők – az igazolványt kitűzőként használják, az alábbi minta szerint:

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



XXI. Etikai kódex

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

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

Etikai kódex alapja a jogok és kötelezettségek kölcsönös tiszteletben tartása.

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

Az etikai kódex a Magyar Víziközmű Szövetség iránymutatásait tartalmazza.

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

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

Nem vállalhat munkát, vagy bármilyen tisztséget ezekben a szervezetekben.

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

A Társasági érdek védelme minden munkavállaló kötelessége.

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

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

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

XXII. Szerződés teljesítésében részt vevő harmadik felek

A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik felek, és a velük érvényben lévő szerződéseket az üzletszabályzat 11. számú melléklete tartalmazza

XXIII. Melléklet(ek)

- 1. Fogalom meghatározások**
- 2. A KAVÍZ Kft. szolgáltatási területe**
- 3. Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)**
- 4. Szerződésminta**
- 5. Kapcsolódó jogszabályok felsorolása**
- 6. Fogyasztói érdekképviseletek**
- 7. Leolvasási gyakoriság**
- 8. Számlázási gyakoriság**
- 9. Vízmérő csere karton**
- 10. Elérhető fizetési módok településenként**
- 11. Ügyfél fogadási csatornákon intézhető ügyek meghatározása**
- 12. Szerződés teljesítésében részt vevő harmadik felek, és a velük érvényben lévő szerződések**
- 13. A felhasználó/elkülönített vízhasználó által fizetendő kötbér esetei, mértéke**
- 14. Felhasználó személyében bekövetkező változás bejelentéséhez szükséges dokumentumok**
- 15. Adatvédelmi tájékoztató**
- 16. Az alaptevékenységen kívül – a felhasználók igénye alapján – külön díj ellenében végzett tevékenységek**

Fogalom meghatározások

Ivóvíz szolgáltatással kapcsolatos fogalmak

1. ivóvíz-szolgáltatási pont:
 - a) az ivóvíz-bekötővezetéknek a felhasználó felőli végpontja,
 - b) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont,
 - c) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett rendszer átadási pontja,
2. ivóvíz-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan: az az ingatlan, amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvíz-szolgáltatásra lehetőséget ad, vagy olyan szennyvíz-elvezetési hely, amely a közműves szennyvíz-elvezetési szolgáltatás igénybevételére ad lehetőséget;
3. bekötési vízmérő: a felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz-bekötővezeték végpontjára telepített mérő,
4. mellékvízmérő: a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített ivóvízhasználat mérésére szolgáló mérő,
5. locsolási vízmérő: locsolási célú vízhasználat mérése céljából ivóvíz-bekötővezetékre telepített kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő vagy ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő,
6. ivóvízmérési hely: az ivóvizet szállító vezeték és környezetének úgy kialakított része, amely lehetővé teszi - a vonatkozó jogszabályi előírásoknak is megfelelően - az elszámlolás alapjául szolgáló ivóvízmérő szakszerű beépítését, működtetését és ellenőrzését;
7. ivóvízvételi hely: az ivóvizet szállító vezeték azon része, ahol a beépített szerelvények rendeltetészerű használatával a vezetékből ivóvíz vételezése lehetséges;
8. közműves ivóvízzel ellátott: az, akinek lakhelyének legfeljebb 150 méteres körzetén belül, közterületen a közműves ivóvízfogyasztásra módot nyújtó ivóvízvételi hely található;
9. közterületi vízvételi hely: lakossági ivóvíz-fogyasztás, vagy rendkívüli helyzet esetén tűzvíz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízi létesítmény;
10. szolgáltatott ivóvíz: közszolgáltatási jogviszony keretében a felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételzés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz;
11. csatlakozó hálózat: több felhasználási hely ivóvizét az ivóvíz-bekötővezeték végpontjától a házi ivóvízhálózatokba szállító vízvezeték-hálózat (csatlakozó ivóvízhálózat), vagy több felhasználási hely szennyvizét a házi szennyvízhálózatból a szennyvíz-bekötővezeték végpontjáig szállító vezeték-hálózat (csatlakozó szennyvízhálózat), amely az érintett felhasználási helyek szerinti ingatlantulajdonosok közös tulajdonát képezi,
12. házi ivóvízhálózat: a felhasználási hely ivóvízfogyasztását biztosító - az ingatlan alkotórészét képező - vezeték, amely a vízkivételi helyig szállítja a vizet, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen vízmérő berendezés elhelyezésére szolgáló akna),
13. ivóvíz-bekötővezeték: a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanon az ivóvíz-törzshálózat és a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között kiépített vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely
 - a) bekötési vízmérő esetében
 - aa) úszótelkes és telekhatáron kialakított zártosú beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,
 - ab) egyéb esetekben a bekötési vízmérőt követően a vízmérési helyen beépített elzárószerelvény bekötési vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakasz végéig terjed,

1. számú melléklet - 2. oldal

- b) bekötési vízmérő hiányában az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakaszig végéig terjed,
14. víziközmű-szolgáltatás: a közműves ivóvízellátás az ahhoz kapcsolódó tűzvíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás, ide értve az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetést is, mely tevékenységek által megnyilvánuló szolgáltatások közül az egyiket, vagy mindkettőt a víziközmű-szolgáltató a felhasználó részére közszolgáltatási jogviszony keretében nyújtja (a továbbiakban együtt: víziközmű-szolgáltatási ágazatok),
15. víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan: az az ingatlan vagy ingatlanrész amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvízellátásra lehetőséget kínál, vagy

Szennyvíz szolgáltatással kapcsolatos fogalmak

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

1. számú melléklet – 3. oldal

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

Szerződéssel kapcsolatos meghatározások:

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

Felhasználóval kapcsolatos meghatározások

1. **felhasználó:** a víziközmű-szolgáltatást e törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa;
2. **lakossági felhasználó:** az a természetes személy felhasználó, aki nem jövedelemszerző gazdasági tevékenység keretében, saját háztartása, üdülő vagy hétvégi ház, garázs ellátása érdekében veszi igénybe a víziközmű szolgáltatást, valamint a társasház és a lakásszövetkezet,
3. **nem lakossági felhasználó:** minden olyan felhasználó, aki, amely nem sorolható be alakossági felhasználók körébe.
4. **elkülönített vízhasználó:** az elkülönített felhasználói hely tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója;
5. **védendő felhasználó:** az a természetes személy felhasználó, ideértve a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználót, valamint a fogyatékkal élő felhasználót is, aki jogszabályban meghatározott szociális helyzete alapján a víziközmű-szolgáltatásban megkülönböztetett feltételek szerint vehet részt;
6. **fogyatékkal élő felhasználó:** a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás fel függesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti;

1. számú melléklet – 4. oldal

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

Díjazás, elszámolás

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

Egyéb

1. víziközmű-szolgáltató: az a víziközmű-szolgáltatást végző gazdasági társaság, amely a Vksztv. alapján működési engedélyt kapott;
2. ellátási terület: olyan települési közigazgatási területtel vagy területekkel egyértelműen behatárolható terület, amelyen belül a felhasználók részére az adott víziközmű-szolgáltatást ugyanaz a víziközmű-szolgáltató végzi,
3. közműfejlesztési kvóta: víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolni kívánt ingatlanhoz a víziközmű-szolgáltató által a közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett részére biztosított vagy biztosítandó kapacitás, amelynek mértékegysége: m³/nap.
4. víziközmű-fejlesztés: víziközműre irányuló olyan beruházási vagy felújítási tevékenység, mely célja szerint új víziközmű létesítését, a meglévő víziközmű bővítését, rekonstrukcióját és pótlását is magába foglalhatja.
5. megkeresés: olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó, elkülönített vízhasználó a Szolgáltatóval fennálló jogviszonyával, annak létrehozásával, tartalmával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a felhasználót, elkülönített vízhasználót érintő igény elintézésére irányul. Benyújtása történhet telefonon, írásban (levél, fax, e-mail, online ügyfélszolgálat) vagy személyesen.
6. reklamáció: olyan felhasználói, elkülönített vízhasználói megkeresés, amely egyéni (valós vagy vélt) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
7. panasz: olyan írásos, vagy telefonon tett felhasználói, elkülönített vízhasználói megkeresés, amikor a felhasználó, elkülönített vízhasználó a szolgáltatóhoz intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.

A KAVÍZ Kft. szolgáltatási területe

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

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

Általános szerződési feltételek (ÁSZF)

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

1. A szerződés tárgya

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

- 1.5.2.4 A felhasználó kijelenti, hogy a társasház/lakásszövetkezet/lakóközösség/tulajdonközösség/ingatlan bekötési főmérőjére megkötött szolgáltatási szerződés tartalmát ismeri, a bekötési főmérő és mellékvíz mérők különbözetéből adódó elszámolás módja számára ismert, azt elfogadja.
- 1.5.3 Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözetet a bekötési vízmérő szerinti felhasználó köteles megfizetni a szolgáltatónak.
- 1.6 A szolgáltatás mennyiségének megállapítása, a vízmérők leolvasása az ÜSZ-ban meghatározott rendszerességgel történik. A szolgáltató jogosult a vízfogyasztás leolvasás gyakoriságán változtatni, mely tény a felhasználó az SZSZ aláírásával elfogadja.
- 1.7 A felhasználó a számla kézhezvételétől számított 30 napos határidőn belül kifogással élhet a víziközmű-szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincsen halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának kétszeresét meghaladja. A víziközmű-szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni, és a kifogás közlésétől számított 15 napon belül álláspontjáról a felhasználót írásban értesíteni.
- 1.8 A felhasználó felel a bekötési vízmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséért és védelméért.
- 1.9 A felhasználónak felróható okokból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, újbóli hitelesítésének, zárral való újbóli ellátásának költségei a felhasználót terhelik.
- 1.10 A felhasználó a vízmérő akna, illetve a vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról, tisztán tartásáról, a vízmérő fagy elleni megfelelő védelméről gondoskodni köteles.
- 1.11 Ha a vízmérő a felhasználó hibájából nem olvasható le, a szolgáltató az utolsó tényleges leolvasást megelőző 12 hónap fogyasztásának átlagfogyasztása alapján számított havi fogyasztást számlázza.
- 1.12 A felhasználó a vízmérő rendellenes működéséről a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni köteles.
- 1.13 Mellékvízmérő felszereléséhez az ingatlan tulajdonosának/kezelőjének a hozzájárulása szükséges. A mellékvízmérő létesítésének, fenntartásának és ellenőrző hitelesítésének minden költsége a felhasználót terheli.

2. Szennyvízelvezetés

- 2.1 A szolgáltató ezen szerződéssel a keletkezett - az érvényben lévő jogszabályokban rögzített paraméternek megfelelő - szennyvíz elvezetésére kötelezettséget vállal. A szennyvízelvezető műbe kerülő szennyvízmennyiség megállapítása a számlázott ivóvízmennyiség alapulvételével történik.
- 2.2 A felhasználó jogosult a használatában álló ingatlanon keletkező szennyvíz kibocsátására. A szolgáltatásért az ármegállapító hatóság által megállapított díjat köteles megfizetni.
- 2.3 A szolgáltatás teljesítési helye azonos a szerződésben ivóvíz szolgáltatási helyként megjelölt hellyel. A szennyvízelvezetés szolgáltatási pontja a szennyvíz bekötő vezeték felhasználó felőli végpontja.

3. számú melléklet – 3. oldal

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

3. A szerződés hatálya

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

4. A felhasználó személyében vagy adataiban történő változás szabályai

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

5. Szerződésszegés és következményei

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

6. Egyéb kikötések

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

3. számú melléklet – 5. oldal

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

Szerződésminta



Szolgáltatási szerződés

Fogyasztói szám
(a szolgáltatótól ki):

Szerződés száma
(a szolgáltatótól ki):

I. Szerződés típusa*

Lakossági főmérő

Lakossági mellékmérő

Közületi főmérő

Közületi mellékmérő

Szennyvíz-szolgáltatás

Locsolási mellékmérő

II. Szerződéskötés jogcíme*

Tulajdonos (kizárólagos)

Résztulajdonos

Közös képviselő

Bérlet²

Egyéb jogcímen használó³

III. Szerződő adatai*

Név: _____

Születési hely: _____ Születési dátum: _____

Anyja neve: _____ Otthoni telefon: _____ / _____

Cégyjegyzék száma¹: _____ - _____ Mobil telefon: _____ / _____

KSH szám¹: _____ - _____ - _____ E-mail: _____

Nyilvántartási szám¹: _____ Adószám¹: _____ - _____

Lakcím/székhely:⁴ Irsz. _____ Helység _____

Ut. utca. stb. _____ Hátszám _____ ép./lh./cm/ajtó _____

Levelezési cím:⁴ Irsz. _____ Helység _____

Ut. utca. stb. _____ Hátszám _____ ép./lh./cm/ajtó _____

IV. Fogyasztási hely adatai*

Cím:⁵ Irsz. _____ Helység _____

Ut. utca. stb. _____ Hátszám _____ ép./lh./cm/ajtó _____

Helyrajzi sz. _____

Mellékmérős szolgáltatási szerződés esetén a FŐMÉRŐ-re szerződött nyilatkozata mellékelve

V. A felek egyéb megállapodásai

* Kötelezően kitöltendő, ¹ Csak gazdálkodó szervezetek esetén töltendő ki, ² A VIII. pontban a tulajdonos adatainak kitöltése és aláírása kötelező, ³ Csak társadalmi szervezetek esetén töltendő ki, ⁴ Ha a lakcímétől/székhelyétől eltérő cím, ⁵ Főmérős szerződéskötésnél kötelező kitölteni.
⁶ Mellékmérő utvétele esetén is kötelező kitölteni.

Kapcsolódó jogszabályok felsorolása

Törvények

- 1.1. 1959. évi IV. törvény és módosításai a Polgári Törvénykönyvről
- 1.2. 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 1.3. 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról, , valamint az 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásról 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 1.4. 2001. évi CXX. törvény a tőkepiacról
- 1.5. 2000. évi C. törvény a számvitelről
- 1.6. 1991. évi IL. törvény és módosításai a csődeljárásról, a felszámolási eljárásról és a végelszámolásról
- 1.7. 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
- 1.8. 2012. évi I. törvény a Munka Törvénykönyvéről
- 1.9. 2001. évi XCIII. törvény a devizakorlátozások megszüntetéséről, valamint egyes kapcsolódó törvények módosításairól
- 1.10. 2006. évi V. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról
- 1.11. 1993. évi XCIII. törvény a munkavédelemről
- 1.12. 1991. évi XI. törvény az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről
- 1.13. 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról
- 1.14. 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 1.15. 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 1.16. 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről
- 1.17. 2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról
- 1.18. 2006. évi IV. törvény a gazdasági társaságokról
- 1.19. 2011. évi CXXVIII. törvény a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról
- 1.20. 1995. évi LIII. törvény a környezet védelmének általános szabályairól
- 1.21. 1996. évi XXXI. törvény a tűz elleni védekezésről, a műszaki mentésről és a tűzoltóságról
- 1.22. 1997. évi LXXX. törvény a társadalombiztosítás ellátásaira és a magánnyugdíjra jogosultakról, valamint e szolgáltatások fedezetéről a végrehajtásra kiadott 195/1997. (XI.5.) Korm. rendelettel egységes szerkezetben
- 1.23. 2007. évi LXXV. törvény a Magyar Könyvvizsgálói Kamaráról, a könyvvizsgálói tevékenységről, valamint a könyvvizsgálói közfelügyeletről
- 1.24. 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

Egyéb jogszabályok

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

- 2.4. A Gazdasági Tevékenységek Egységes Ágazati Osztályozási Rendszere (TEÁOR) számjelek 2008
- 2.5. 12/1997. (VIII. 29.) KHVM rendelet a termelt és szolgáltatott vizek gázmentesítéséről
- 2.6. 63/2004. (IV.27.) GKM rendelet a nyomástartó és töltőlétesítmények műszaki-biztonsági hatósági felügyeletéről
- 2.7. 253/1997. (XII.20.) Korm. rendelet az országos településrendezési és építési követelményekről
- 2.8. 306/2010. (XII.23.) Korm. rendelet a levegő védelméről
- 2.9. 4/2011. (I.14.) VM rendelet a levegőterheltségi szint határértékeiről és a helyhez kötött légszennyező pontforrások kibocsátási határértékeiről
- 2.10. 284/2007. (X.29.) Korm. Rendelet a környezeti zaj és rezgés elleni védelem egyes szabályairól
- 2.11. 33/1998. (VI.24.) NM rendelet a munkaköri, szakmai, illetve higiénés alkalmasság orvosi vizsgálatáról és véleményezéséről
- 2.12. 3/2002. (II.8.) SZCSM-EüM együttes rendelet a munkahelyek munkavédelmi követelményeinek minimális szintjéről
- 2.13. 27/1996. (VIII.28.) NM rendelet a foglalkozási betegségek és fokozott expozíciós esetek bejelentéséről és kivizsgálásáról
- 2.14. 18/1996. (VI. 13.) KHVM rendelet a vízjogi engedélyezési eljáráshoz szükséges kérelemről és mellékleteiről
- 2.15. 24/2007. (VII. 3.) KvVM rendelete Vízügyi Biztonsági Szabályzat kiadásáról
- 2.16. 21/2002. (IV.25.) KöViM rendelet a víziközművek üzemeltetéséről
- 2.17. 201/2001. (X.25.) Korm. rendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről
- 2.18. 123/1997. (VII.18.) Korm.rendelet a vízbázisok és a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízellétesítmények védelméről
- 2.19. 219/2004. (VII.21.) Korm. rendelet a felszín alatti vizek védelméről
- 2.20. 28/2004. (XII.25.) KvVM rendelet a vízszennyező anyagok kibocsátásra vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól.
- 2.21. 220/2004. (VII.21.) Korm. rendelet a felszíni vizek védelmének szabályairól
- 2.22. 18/1999. (II.5.) Korm. rendelet a fogyasztóval kötött szerződésekben tisztességtelennek minősülő feltételekről.
- 2.23. 147/2010. (IV. 29.) Korm. rendelet a vizek hasznosítását, védelmét és kártételeinek elhárítását szolgáló tevékenységekre és létesítményekre vonatkozó általános szabályokról
- 2.24. 208/2011. (X. 12.) Korm. rendelet a katasztrófavédelmi bírság részletes szabályairól, a katasztrófavédelmi hozzájárulás befizetéséről és visszatérítéséről
- 2.25. 33/2005. (XII. 27.) KvVM rendelet a környezetvédelmi, természetvédelmi, valamint a vízügyi hatósági eljárások igazgatási szolgáltatási díjairól
- 2.26. 50/2001. (IV. 3.) Korm. rendelet a szennyvizek és szennyvíziszapok mezőgazdasági felhasználásának és kezelésének szabályairól
- 2.27. 120/1999. (VIII. 6.) Korm. rendelet a vizek és a közcélú vízellétesítmények fenntartására vonatkozó feladatokról

5. számú melléklet – 3. oldal

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

Fogyasztói érdekképviseletek

1. Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége

Cím: 1067 Budapest, Teréz krt. 23.

2. Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége

Cím: 1146 Budapest, Hermina út 57.

3. Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

Cím: 1138 Budapest, Dagály utca 11.

4. Magyar Önkormányzatok és Önkormányzati Képviselők Szövetsége

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

5. Lakásszövetkezetek Somogy Megyei Szövetsége

Cím: 7400 Kaposvár, Fő u. 7.

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

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

Simonfa, Zselicszentpál, Magyaratád – Rácegres

Lakossági felhasználók	1 havonta
Közületi felhasználók	1 havonta

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

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

Zimány (csak szennyvíz szolgáltatás)

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

Számlázási gyakoriság

Kaposvár, Juta, Kaposhomok, Zselickislak		
Lakossági felhasználók - bekötési vízmérők (családi házak, mellék- mérős főmérők)	2 havonta	Páros, illetve páratlan hónapokban (attól függően melyik leolvasási körzethez tartozik az adott felhasználóhely) – leolvasás alapján
Közületi felhasználók bekötési vízmérők (cégek, vállalkozások)	1 havonta	Leolvasás alapján
Zártkerti bekötési víz- mérők – állandó lakos- ként nyilvántartott fel- használók	Évente kétszer	Április és október hónapban – leolvasás alapján
Zártkerti bekötési víz- mérők – NEM állandó lakosként nyilvántartott felhasználók	Évente egyszer	Október hónapban – leolvasás alapján
Lakossági- és közületi mellékmérők (mellékmérők)	2 havonta	Páros, illetve páratlan hónapokban (attól függően melyik leolvasási körzethez tartozik az adott felhasználóhely) – leolvasás alapján
Locsolási mellékmérők	Időszakosan	Május 1. és augusztus 31. közötti időszakban kéthavonta (az adott bekötési főmérővel együtt páros, vagy páratlan hónapban) – leolvasás alapján
Átalánydíjas felhaszná- lók (önkormányzati bérlakások – bekötési főmérővel ellátott)	Nincs	Páros, illetve páratlan hónapokban (attól függően melyik leolvasási körzethez tartozik az adott felhasználóhely)

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

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

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

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

VÍZÓRACSERE KARTON

Mérőcsere
 Plombacsere
 Tervezett
 Rendkívüli

	Leszerelt mérő adatai	Beszerelt mérő adatai
Gyári szám		
Átmérő (mm)		
Mérő típusa		
Hitelesítés éve		
Óraállás (m ³)		
Plomba száma		

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

Alulírott (név):város

Fogyasztási hely:útcán, házszám

Fogyasztói szám (kötelező kitölteni):

Megjegyzés:évhónap

Aladó szerződés (aláírás):ingatlan tulajdonosok megbízotti (akárts):

Aladó szerződés (név - nyomtatott):ingatlan tulajdonosa, megbízott (név - nyomtatott):

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

Számlán feltüntetett, elérhető fizetési módok településenként**S.sz. Fizetési mód**

- | | |
|---|---|
| 1 | Készpénz-átutalási megbízás (sárga csekk) |
| 2 | Lakossági folyószámláról csoportos beszedési megbízás |
| 3 | Banki átutalás (csak gazdasági társaságok esetén) |
| 4 | Díjbeszedés |
| 5 | Inkasszó (csak gazdasági társaságok esetén) |
| 6 | Pénztári befizetés a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában és ügyfélpontjain. |

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

10. számú melléklet - 2. oldal

Település	1.	2.	3.	4.	5.	6.
24 Mernye és településrészei	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
25 Mosdós	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
26 Nagybajom város	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
27 Nagyberki	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
28 Nagykorpad	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
29 Nemeskisfalud	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
30 Orci	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
31 Patalom	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
32 Patca	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
33 Pálmajor	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
34 Polány	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
35 Sántos	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
36 Simonfa	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
37 Somodor	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
38 Somogyaszaló és településrészei	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen
39 Somogyjád	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen
40 Somogysárd	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen
41 Szabás	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
42 Szenna	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
43 Szentbalázs	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
44 Szentgáloskér és településrészei	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
45 Szenyér	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
46 Szilvásszentmárton	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
47 Taszár	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
48 Táska	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
49 Újvárfalva és településrészei	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
50 Várda	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
51 Vásárosdombó	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
52 Zimány	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
53 Zselickisfalud	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
54 Zselickislak	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
55 Zselicszentpál	Igen	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen

11. számú melléklet – 1. oldal

Ügyfél fogadási csatornákon intézhető ügyek meghatározása

Telefonon intézhető megkeresések:

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

Ügyfélszolgálati irodában (ügyfélpontokon) intézhető megkeresések:

- hibabejelentés;
- vízszolgáltatással, szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolat információkérés;
- új bekötés, ikresítés, elvágás, szüneteltetés, bővítés, megszüntetés bejelentése¹;
- mellékszolgáltatási szerződéshez kapcsolódó ügyintézés;
- cseredokumentációk átvétele, újraindítás;
- tervjövőahagyás¹;
- locsolási vízmérő igénybejelentés, műszaki dokumentáció átvétel, tervjövőahagyás¹;
- vízminőséggel kapcsolatos bejelentés;
- felhasználó személyében, adataiban bekövetkező változások bejelentése (átírás, közös képviselő váltás, stb.), székhelyváltozás bejelentés
- mérőállás bejelentés
- kártérítési igény bejelentése;
- más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan vízvételére vonatkozó bejelentés;
- panaszbejelentés;
- műszaki információ (mellékmérő, vízbekötés, szennyvízbekötés, dugulás, fogyasztással kapcsolatos tanácsadás, hálózati karbantartási munkálatok);

¹ Nagybajom, Kossuth L. u. 12. alatti ügyfélponton nem elérhető

11. számú melléklet – 2. oldal

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

Írásban intézhető megkeresések:

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

Online ügyfélszolgálaton intézhető megkeresések:

- mérőállás rögzítés a diktálási időszakban
- közzétett nyomtatványok letöltése.

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

<i>Kiszervezett tevékenység</i>	<i>Tevékenységet végző vállalkozás</i>	<i>Felelőség meghatározása</i>
Számlalevelek előállítása, borítékolása	Drescher Magyarországi Kft.	Számlalevelek nyomtatása, borítékolása
Küldemények kézbesítése	Humánia HRS Group Zrt.	Kaposvár város területén a küldemények címre történő eljuttatása
Mellékmérő órák cseréje	Globoszer Bt.	Kaposvár város területén az elkülönített felhasználó által megrendelt mellékmérős mérőcserék elvégzése, dokumentálása, a mérő plombával való ellátása, a dokumentáció Szolgáltatóhoz történő eljuttatása
Bekötési főmérő órák cseréje	Globoszer Bt.	Kaposvár város területén a bekötési főmérős mérőóra cserék elvégzése, dokumentálása, a mérő plombával való ellátása, a dokumentáció Szolgáltatóhoz történő eljuttatása
Mellékmérő órák tervezett leolvasása	Globoszer Bt.	Kaposvár város területén havonta – három nap időtartam alatt – előre meghirdetett időpontban a mellékmérő órák leolvasása, adatok Szolgáltatóhoz történő eljuttatása

13. számú melléklet – 1. oldal

A felhasználó/elkülönített vízhasználó által fizetendő kötbér esetei, mértéke

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

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

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

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

3. A szolgáltató hozzájárulása hiányában végzett bekötés.

Kötbér mértéke: nettó 50.000 Ft

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

Kötbér mértéke: nettó 20.000 Ft

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

Kötbér mértéke: nettó 20.000 Ft

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

Kötbér mértéke: nettó 10.000 Ft/hó

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

Kötbér mértéke: nettó 100.000 Ft

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

Kötbér mértéke: nettó 30.000 Ft

13. számú melléklet – 2. oldal

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

Kötbér mértéke: nettó 30.000 Ft/m³/nap

11. Minden egyéb szabálytalan közműhasználat esetén kötbér fizetendő.

Kötbér mértéke: a mindenkor érvényes díj ötszörösének megfelelő összeg

– az illegálisan vételezett ivóvíz-mennyiség után;

– a számítással megállapított, csatornába jutó csapadék-, szenny-, és talajvíz után.

12. Kizárólag a Szolgáltató által fizetendő kötbér (a jogszabályban meghatározott esetekben)

Kötbér mértéke: a felhasználó által korábban mért éves átlagfogyasztás a 365-öd része/nap.

A megalapozott kötbérigényt a felhasználó írásos kérelme alapján bírálja el a Szolgáltató.

14. számú melléklet

Felhasználó személyében bekövetkező változás bejelentéséhez szükséges dokumentumok

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

A jegyzőkönyvben az alábbi adatokat kell feltüntetni:

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

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

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

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

Névváltozásnál az alábbi dokumentumok beadása szükséges:

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

Adatvédelmi tájékoztató

1. Az adatkezelés elvei

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

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

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

2. Az adatvédelem alapfogalmai

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

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

15. számú melléklet – 3. oldal

3. Az adatkezelés célja, az adatátadás címzettjei

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

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

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

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

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

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

A személyes adatok a Vksztv. felhatalmazása alapján átadhatóak

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

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

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

A Szolgáltató a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha

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

15. számú melléklet – 4. oldal

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

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

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

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

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

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

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

Az érintett kérheti személyes adatainak helyesbítését, törlését vagy zárolását.

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

Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

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

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

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

15. számú melléklet – 5. oldal

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

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

16. számú melléklet – 1. oldal

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

- ellenőrző hitelesítés lebonyolítása;
- zár (plomba) elhelyezése;
- mellékmérők szakszerűségi felülvizsgálat;
- felhasználó kérésére történő helyszíni kivizsgálás;
- tértivevényes postai küldemények esetén eljárási díj;
- TAKARNET programból történő lekérdezés;
- gépbérlet;
- vízszállítás külső megrendelésre;
- műszeres hibakeresés;
- kiszállás;
- szakfelügyelet;
- geodéziai bemérés;
- víz- és szennyvízszolgáltatás korlátozása;
- labor mintavételi- és vizsgálati díjai;
- szennyvízcsatorna bekötések;
- műszeres vizsgálatok;
- vízóra beépítések, vízóracserek;