

FOGALMAK

Alapdíj:

A víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj.

Banki átutalás:

Olyan elektronikus (készpénz nélküli) fizetési mód, mely során a bankot megbízzuk egy meghatározott összeg elküldésével a kedvezményezett részére.

Bankkártya:

Olyan készpénzfizetést helyettesítő eszköz, amelyet a bank bocsáthat ki a nála számlát vezető ügyfeleinek. A bankkártyák mikrochipet tartalmazhatnak, amelyen a bank és a kártyabirtokos azonosító adatai szerepelnek.

Belső hálózat karbantartási kötelezettsége:

A felhasználó a tulajdonában lévő házi ivóvíz- és szennyvízhálózatot, illetve a csatlakozó hálózat műszaki állapotát rendszeresen ellenőrzi és az észlelt hibák kijavításáról haladéktalanul gondoskodik. A szolgáltató az ellenőrzési kötelezettség gyakoriságát Üzletszabályzatában rögzíti.

Bekötési vízmérő:

A felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz-bekötővezeték végpontjára telepített hitelesített mérő.

Csoportos beszedési megbízás:

A bankszámla tulajdonosa által adott engedély átutalásra, amelyet nem a számlatulajdonos kezdeményez, hanem a követelő fél. Általában a havi közműszámlák gyors és automatikus kifizetésére szokták használni. Ilyenkor a fizetendő összegeket automatikusan leemelik az engedélyező bankszámlájáról. Erről automatikus értesítés (pl. SMS) kérhető.

A csoportos beszedési megbízás kényelmes számlafizetési megoldás, hiszen a felhasználó felhatalmazása alapján a szolgáltató kezdeményezi számlái ellenértékének levonását folyószámlájáról. Ezáltal nem kell:

- új csekket kérnie az elveszett helyett
- időt szakítania az ügyintézésre és a sorban állásra.

További előnyök:

- A bankszámla tulajdonosa és a szolgáltatás igénybe vevője, felhasználója lehet különböző személy. Így a felhasználó gyermeke vagy házastársa közüzemi számláinak kifizetésével is megbízhatja bankját.

A csoportos beszedési megbízás nem csak kényelmes, de biztonságos is:

- a szerződés megkötésekor megadhatja a számlájáról levonható összeg felső határát,
- folyószámláját csak a számla esedékességekor terheli meg a szolgáltató. Így a számla kézhezvételét követően az összeget mindig ellenőrizheti, és lehetősége van a beszedés letiltására a felhasználónak.

Egytényezős díj:

Az alapdíjat és a fogyasztással arányos díjat együttesen magába foglaló díj.

Elektronikus számla:

Olyan számla, amit nem szükséges papír alapon elkészíteni, úgy is hitelesnek, törvény által elfogadottnak minősül, hogy csak elektronikus formában létezik, így kerül továbbításra és tárolásra.

Elszámoló számla:

Olvasott, közölt, becsült adat, mérőállást tartalmazó számla.

Felhasználási hely:

Az a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan, amelyen a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó igénybe veszi.

Felhasználó:

A víziközmű-szolgáltatást e törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében, vagy a víziközmű-szolgáltatási törvény szerint meghatározott ideiglenes szolgáltatás időtartama alatt a víziközmű-szolgáltató előzetes hozzájárulásával ténylegesen igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa.

Fogyasztásmérő:

A vízmennyiség vagy a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz.

Fogyasztással arányos díj:

1 m³ szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja.

Helvi sajtó:

Azok a sajtóorgánumok, melyek nem országos terjesztésűek, hanem kifejezetten az adott területen élőket célozza meg.

Ikmérő:

Egy vagy több ingatlan különböző felhasználási helyei ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz bekötővezeték végpontjára csillagpontosan kialakított bekötési vízmérők.

Ivóvíz:

A közműszolgáltató által termelt, közműhálózaton keresztül a felhasználókhöz eljuttatott, a vonatkozó hatályos jogszabályi követelményeknek (pl. 201/2001. (X. 25.) Korm. rendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről) megfelelő, emberi fogyasztásra alkalmas víz.

Ivóvíz-bekötővezeték:

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

- a) bekötési vízmérő esetében
 - aa) úszótelkes és telekhatáron kialakított zárt sorú beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,
 - ab) önálló vízmérő aknaként kialakított vízmérési helyen bekötési vízmérőt követő elzáró szerelvényig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakasz végéig terjed,
- b) bekötési vízmérő hiányában, vagy ha a bekötési vízmérőt nem önálló műtárgyként kialakított vízmérési helyen építették ki, az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakasz végéig terjed.

Ivóvízmérő:

A bekötési vízmérő és a mellékvízmérő mellett az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz és annak tartozékai.

Karbantartás, üzemeltetés:

A csövek, szerelvények, tűzcsapok rendszeres karbantartást igényelnek. A korosabbakat ütemterv szerint cserélni kell. Ha váratlan meghibásodás, csőtörés következik be, akkor a szakemberek kijavítják a csősérülést. Ha egy időben több hiba is jelentkezik, akkor fontossági sorrend alapján történik a hibaelhárítás.

A csősérülések javításakor nehezebb a közlekedés, néha rövid ideig vízhiány is keletkezik. Munkatársaink azonban mindent megtesznek azért, hogy ilyenkor a lehető legkevesebb kellemetlenéget okozzuk a felhasználóinknak.

Környezetvédelem:

Olyan céltudatos, szervezett, intézményesített emberi (társadalmi) tevékenység, amelynek célja az ember ipari, mezőgazdasági, bányászati tevékenységéből származó káros következmények kiküszöbölése és megelőzése az élővilág és az ember károsodás nélküli fennmaradásának érdekében.

Környezetvédelmi szempontok:

- Fenntartható fejlődés,
- Helyi partnerség és megosztott felelősség felügyeleti hatóságokkal, az állami adminisztrációval, cégekkel és állampolgárokkal,
- Alkalmazkodás a rendszabályokhoz, törvényekhez, jogszabályokhoz, helyi rendeletekhez,
- A káros környezeti hatások megelőzése, csökkentése és ellenőrzése,
- Működési területen a kulturált, tiszta környezet fenntartásának segítése,
- Környezeti szempontok alkalmazása az eszközök, alapanyagok beszerzésénél,
- Energiatakarékosságra való törekvés.

Közműves ivóvízzel ingatlanon belül ellátott:

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan.

Közműves ivóvízzel ingatlanon kívül ellátott:

Az a vízfelhasználó, akinek lakhelyének legfeljebb 150 méteres körzetén belül közterületen, közkifolyón keresztül közüzemi ivóvízzel ellátott ivóvízvételi hely található.

Közműves szennyvízmenntiség-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.

Közszolgáltatási szerződés:

A víziközmű szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan esetében a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó között a szolgáltatási pontokon keresztül történő szolgáltatásokra kötendő szerződés. A közszolgáltatási szerződés a szerződéses ajánlat mindkét fél által történő aláírásával jön létre.

Közületi felhasználó:

Az a jogi személy, vagy jogi személynek nem minősülő felhasználó, aki a víziközmű-szolgáltatást jövedelemszerző gazdasági tevékenységhez veszi igénybe.

Lakossági felhasználó:

Az a természetes személy felhasználó, aki a víziközmű-szolgáltatást nem jövedelemszerző gazdasági tevékenységhez veszi igénybe, valamint a társasház és a lakásszövetkezet.

Leolvasás gyakorisága:

A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a víziközmű-szolgáltató állapítja meg, szerződésben rögzíti. Évente legalább egyszer a felhasználó értesítése mellett köteles leolvasni a vízmérőt.

Locsolási vízmérő:

A locsolási célú, vagy haszonállat tartásához vízhasználat mérése céljából ivóvíz-bekötővezetékre telepített, kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő, vagy ivóvíz bekötő vezetékre telepített ikermérő, vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő.

Mellékszolgáltatási szerződés:

Az elkülönített vízhasználat elszámolása céljából az elkülönített vízhasználóval kötött közszolgáltatási szerződés.

Mellékvízmérő:

A bekötési vízmérő után beépített, elkülönített ivóvízhasználat mérésére szolgáló mérő.

Részszámla:

Elszámoló számlák között kibocsátott, átlagfogyasztáson alapuló, mérőállást nem tartalmazó számla.

Szennyvízelvezetés:

A víziközmű-szolgáltatók a kezelésükre bízott szennyvízelvezető rendszerek és szennyvíztisztító telepek működtetésével a legfontosabb környezetvédelmi és környezetgazdálkodási feladatokat látják el. A jól megtervezett és megépített tisztító műveket szakszerűen kell üzemeltetni azért, hogy a természetbe visszajutó megtisztított víz inkább táplálja, mint szennyezze élővizeinket. Az ivóvízkincs megóvásához, az egészséges élethez ez a szolgáltatás nélkülözhetetlen. A környezetvédelem, környezetgazdálkodás alapja, hogy az "ember" által "termelt" hulladékot úgy kezeljük, hogy az a természetben kárt ne tegyen. Ez nemcsak EU-s elvárás, de az emberiség fenntartható fejlődésének az alapja.

Szennyvízmenntiség-mérő:

A szennyvízhálózatba beépített – az áramló szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgáló – kalibrált mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait is.

Szerződéses ajánlat:

A közszolgáltatási szerződés létrehozása érdekében adott előzetes szerződéses ajánlat, kiegészítve az üzembe helyezésig, illetve annak során keletkezett adatokkal és egyéb, a szerződéshez tartozó felhasználási helyhez kötődő tényezőkkel. A szerződéses ajánlat mindkét fél által történő aláírásával létrejön az írásos közszolgáltatási szerződés. A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a víziközmű-szolgáltató és lakossági felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

Szolgáltatott ivóvíz:

Közüzemi jogviszony keretében a felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételzés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz.

Szolgáltató internetes honlapja:

A helyi víziközmű-szolgáltató által az interneten létrehozott és üzemeltetett tájékoztató felület.

Telki vízmérő (Szennyvízmennyiség meghatározására használt vízmérő):

Saját kútból, egyéb nem közműből származó víz mérésére alkalmazott, gyártó előírásai szerint beépített, hitelesített mérőeszköz – ide nem értve a bekötési vízmérőt, a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőt és a locsolási vízmérőt.

Törzshálózati vízmérő:

Közvetlenül a törzshálózati felhasználási helyekre, többek között közterületi vízvételi helyre telepített vízmérő.

Ügyfélszolgálat:

Minden ivóvíz-, és csatornaszolgáltatónak van ügyfélszolgálat. A jogszabály előírja, hogy megyeszékhelyenként legalább egy állandó ügyfélszolgálati irodának lennie kell. Ezen kívül vannak kisebb fiókirodák is. Az ügyfélszolgálatokon az ügyintézés történhet személyesen, telefonon, interneten, emailben, levélben, vagy faxon.

Üzletszabályzat:

Az engedélyes által készített és a Hivatal által jóváhagyott, az engedélyes általános szerződési feltételeit, valamint a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló kormányrendeletben meghatározott elemeket tartalmazó szabályzat, amelynek elválaszthatatlan részét képezi a 7. számú melléklete.

Vezetékes ivóvíz ellátás:

Magyarország valamennyi településén van közműves ivóvíz ellátás. A lakosság 95%-a használ vezetékes ivóvizet. A fennmaradó 5 % egyedi vízellátással jut ivóvízhez. A vízszolgáltató az ún. átadási pontig, a mérőóráig felel a víz minőségéért. Az épület belső vezetékhálózatának kiépítése, ellenőrzése, anyaga, karbantartása, az abból adódó esetleges szennyezés minimalizálása a tulajdonos feladata, felelőssége. Az épületen belüli vezetékhálózat anyaga, minősége valamint az ivóvíz fizikokémiai tulajdonságai, továbbá az üzemeltetés módja (pl. a vízhasználat szüneteltetése távollét, nyaralás alatt) is nagy szerepet játszanak abban, hogy a szolgáltató által biztosított vízminőség a belső vízvezetékben megváltozik-e.

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).

Víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan:

Az az ingatlan vagy ingatlanrész

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

Víziközmű-szolgáltató:

Az a víziközmű-szolgáltatást végző gazdasági társaság, amely a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivataltól működési engedélyt kapott; illetve a Vksztv. alapján szolgáltatási tevékenységet végezhet. Alapfeladata egy adott településen a vezetékes ivóvíz szolgáltatása és a keletkező szennyvíz (esetleg csapadékvíz) folyamatos és biztonságos elvezetése és tisztítása.

Vízkeménység:

Az ivóvíz többek között tartalmaz bizonyos mennyiségű oldott kalciumot, magnéziumot és egyéb sókat. Ennek alapján beszélünk a víz „keménységéről”, amit Magyarországon német keménységi fokokban (nk°) mérünk: 1 német keménységi fok 10 mg kalcium-oxidot jelent 1 liter vízben.

Vízmérő állagmegóvási kötelezettsége:

A fogyasztásmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk(plombák) sértetlen megőrzéséért, és a fogyasztásmérő elfagyástól való megvédéséért a felhasználó felelős. Ha mulasztás miatt megrongálódott vagy elveszett a fogyasztásmérő, akkor annak javításának, pótlásának, szerelésének költségeit, továbbá az ezzel összefüggő károkat a felhasználó a víziközmű-szolgáltatónak meg kell, hogy térítse.

**KÉRDŐÍV A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS
LAKOSSÁGI és NEM LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉSÉHEZ**
(ivóvíz és szennyvíz)

Ivóvíz minősége

M1. Mennyire van megelégedve az ivóvíz tisztaságával?

A kérdés természetesen nem az ivóvíz biológiai és kémiai tisztaságára vonatkozik, hanem olyan szempontokra, amelyeket a felhasználó egyszerű szemrevételezéssel meg tud állapítani. A kiváló minőségű ivóvíz színtelen, teljesen átlátszó, üledéktől, lebegő és úszó anyagoktól mentes.

M2. Mennyire van megelégedve az ivóvíz ízével?

Az ivóvíz alapvetően semleges ízű, azonban a benne oldott szerves és szervetlen vegyületek különböző, akár kellemetlen ízt is adhatnak az ivóvíznek: a kloridoktól sós, a szulfáttól keserű, a nitráttól édeskés, a vas-mangántól fémes ízeket érezhetünk.

M3. Mennyire van megelégedve az ivóvíz keménységével, lágyságával?

A lágy víz (8 nk° alatt) mosáshoz (jobban oldódik benne a mosószer), kazánok táplálásához (kevesebb vízkő képződik) kedvezőbb hatású, mint a kemény víz, de íze miatt ivásra kevésbé megfelelő. A kemény vizek (18 nk° felett), mint például a mélyfúrású kutakból származó vizek az említett célokra kevésbé használhatóak, de ásványianyag-tartalmuk miatt sokkal egészségesebbek és jobb ízűek.

M4. Összességében mennyire elégedett az ivóvíz minőségével?

A felhasználónak az első három kérdésben megfogalmazott véleményét, valamint a víz minőségével kapcsolatos egyéb véleményét (pl. a víz illata) kell összességében értékelnie.

Ivóvíz-ellátás folyamatossága

E1. Mennyire volt megfelelő az Ön véleménye szerint az elmúlt 12 hónapban a vezetékes ivóvíz-ellátás folyamatossága?

A víziközmű-szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége a közműves ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig, azaz jellemzően a bekötési vízmérőig, más néven főmérőig áll fenn. A vezetékes ivóvízellátás folyamatosságát azonban a felhasználó a mindennapjai során nem a bekötési vízmérőn, hanem az ingatlanjában működő csapokon tapasztalja meg. Éppen ezért a válaszadás során fontos, hogy ha a felhasználó az elmúlt 12 hónapban tapasztalt az ivóvízellátásban kimaradást, próbálja meg elkülöníteni és figyelmen kívül hagyni a házi ivóvízhálózat hibájából adódott kimaradásokat.

E2. Mennyire fontos Önnek, hogy a szolgáltató megfelelően tájékoztassa az előre tervezett vezetékes ivóvíz-ellátási szünetekről?

A közműves ivóvízhálózatot (csöveket, zárat, szerelvényeket, tűzcsapokat, stb.) a víziközmű-szolgáltató rendszeresen karbantartja, az elöregedett darabokat cseréli. Mivel ezeket a munkálatokat tervszerűen végzik, ezért a szolgáltatásban várható átmeneti változásokról (pl. nyomásingadozás, vízzavarosság, szüneteltetés, stb.) tudja tájékoztatni az érintett területeken élő felhasználókat. A válaszadás során fontos, hogy a felhasználó véleménye megalkotása során ne keverje ide a meghibásodások miatti munkavégzéseket, hiszen ezek előre nem tervezhető munkák, így a felhasználót nem lehet előzetesen tájékoztatni ezekről.

E3. Az Ön lakóhelyén mely időpontban tartja a legkevésbé zavarónak a zajjal járó karbantartási munkálatok végzését?

A közműves ivóvízhálózatot (csöveket, zárat, szerelvényeket, tűzcsapokat, stb.) a víziközmű-szolgáltató rendszeresen karbantartja, az elöregedett darabokat cseréli. A munkálatok következtében a felhasználók átmeneti szünetelést tapasztalhatnak a szolgáltatásban. A felhasználónak válaszában azt az időintervallumot kell megjelölnie, amely során a lakóhelyén és annak környezetében végzett, a szolgáltatás szünetelésével járó tervezett hálózati munkák a legkevésbé zavaróak a számára.

E4. Mennyire tartja megfelelőnek Ön az előre tervezett vezetékes ivóvíz-ellátási szünetről szóló tájékoztatást?

A felhasználó válaszadása során fontos, hogy véleményét kifejezetten az előre eltervezett munkákkal kapcsolatban formálja meg, hiszen a meghibásodások miatti munkavégzések előre nem tervezhetőek, így a felhasználót nem lehet előzetesen tájékoztatni ezekről.

Vízmérő

F1. Mennyire fontos az Ön számára, hogy a leolvasó a szolgáltató által előre meghatározott időszakban végezze a vízmérő leolvasását?

A felhasználó számláján feltüntetésre kerül, hogy a szolgáltató milyen időszakban fogja leolvasni a vízmérőjét. A vízmérő tényleges leolvasása fontos a felhasználó és a szolgáltató számára is, hiszen ez alapján történik a tényleges elhasznált vízmennyiség díjának a kifizetése.

F2. Mennyire elégedett Ön a jelenlegi leolvasási gyakorisággal?

A leolvasás gyakorisága a felhasználóval kötött szerződésben rögzített. Évente többszöri leolvasás is lehetséges, de annyiszor „zavarja” a leolvasó munkatárs a felhasználót.

F3. Kapcsolatba került Ön az elmúlt 12 hónapban a leolvasást végző munkatárssal?

Emlékszik-e a felhasználó, hogy jelen volt a vízmérőjének leolvasása során?

F4. Hogyan értékeli a vízmérő leolvasó munkatárs munkáját?

A leolvasó munkatárs feladata a pontos leolvasás, kiugró fogyasztásról történő tájékoztatás, a vízmérő sértetlenségének ellenőrzése. Ezen feladatok elvégzését értékeli a felhasználó.

F5. Ön szerint milyen az Ön fogyasztásmérőjének pontossága?

A fogyasztásmérők beépítésükkor hiteles vízmérők. A pontosságukat a felhasználó abban az esetben kérdőjelezi meg, ha a szokásos fogyasztástól eltérő mennyiségű vizet mér.

Tájékoztatás**T1. Mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák Önt a vízmérőjével kapcsolatos állagmegóvási kötelezettségről?**

Az állagmegóvási kötelezettség abban az esetben válik fontossá, ha a vízmérővel kapcsolatosan probléma merül fel. A szolgáltató az Üzletszabályzatában és az Általános Szerződési Feltételekben szabályozza ezt a kérdést.

T2. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a szolgáltató az elmúlt 12 hónapban nyújtott az Ön számára a felhasználói vízmérőjével kapcsolatos állagmegóvási kötelezettségéről?

Ezt a tájékoztatást is jellemzően hírlevelekben végzi a szolgáltató.

T3ivóvíz. Mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák Önt a kezelésében lévő ivóvíz belső hálózat-karbantartási kötelezettségéről?**T3szennyvíz. Mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák Önt a kezelésében lévő szennyvíz belső hálózat-karbantartási kötelezettségéről?**

A belső hálózatot a vízmérő aknától, illetve a szennyvíz tisztítóidomtól a házig és a házban lévő víz- és szennyvízvezetékek alkotják. Ez a vezetékrész a felhasználó tulajdonában van, ennek megfelelően a tisztántartása, karbantartása a felhasználó feladata, bár nem kellemes minden esetben.

T4ivóvíz. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a szolgáltató az elmúlt 12 hónapban nyújtott az Ön kezelésében lévő ivóvíz belső hálózat-karbantartási kötelezettségéről?**T4szennyvíz. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a szolgáltató az elmúlt 12 hónapban nyújtott az Ön kezelésében lévő szennyvíz belső hálózat-karbantartási kötelezettségéről?**

Ezt a tájékoztatást is jellemzően hírlevelekben végzi a szolgáltató.

T5. Ha van szennyvízátemelője, mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák Önt a szennyvízátemelőjével kapcsolatos karbantartási kötelezettségéről?

A szennyvízátemelő a szolgáltató tulajdonában van, ugyanúgy, mint a bekötési vízmérő. Az átemelővel kapcsolatban, hogy mit lehet beleengedni, hogyan működik, átadáskor a szolgáltató kötelezően

tájékoztatást ad a felhasználónak. Duguláskor fontos, hogy amennyiben a felhasználó hibájából állt meg a szivattyú, akkor a felhasználó köteles a javítási költségeket megtéríteni a szolgáltatónak.

T6. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a szolgáltató az elmúlt 12 hónapban nyújtott az Ön számára az Ön szennyvízáttemelőjével kapcsolatos karbantartási kötelezettségéről?

Ezt a tájékoztatást is jellemzően hírlevelekben végzi a szolgáltató.

T7. Mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák a fogyasztói érdekvédelmi szervezet elérhetőségéről?

A fogyasztói érdekvédelmi szervezetek közé tartozik a fogyasztóvédelem, a békéltető testület, helyi önkormányzat jegyzője. Az ügyfélszolgálatokon kötelezően kiírásra kell, hogy kerüljön ezeknek a szervezeteknek az elérhetősége, illetve panaszbejelentés esetén a válaszlevélben fel kell tüntetni, hogy hova fordulhat panaszával a felhasználó.

T9. Mennyire fontos Önnek, hogy tájékoztassák a helyi sajtóban a víziközmű-szolgáltatást érintő kérdésekről?

Igényli-e a felhasználó, hogy az ivóvíz-, a szennyvíz-elvezetési és -tisztítási szolgáltatással kapcsolatosan az előre tervezett karbantartásokról, illetve a szolgáltatás minőségét javító fejlesztésekről és beruházásokról tájékoztatást kapjon a lakókörnyezetében terjesztett médium(ok)ban? Fontos, hogy az üzemzavarok elhárítása (pl. csőtörés javítása - vízelzárás) nem tartozik ebbe a körbe, mivel a hibajavítás – az esetek többségében – gyorsabban megtörténik vagy megkezdődik, mint amire a helyi sajtóban az megjelenne.

T10. Ön figyelemmel szokta kísérni a helyi sajtót?

A felhasználó rendszeresen olvassa vagy nézi a lakókörnyezetének szóló újságot vagy televíziót?

T11. Tapasztalatai alapján hogyan értékeli a helyi sajtóban megjelenő, víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatásokat?

Amennyiben a felhasználó olvasta, vagy látta a szolgáltató tájékoztatását a médiában, akkor mennyire találta azt kielégítőnek?

T12. Mennyire fontos Önnek, hogy szolgáltatója internetes honlapján is megtalálja minden Önt érdeklő információt a szolgáltatásról?

Mennyire fontos a felhasználónak, hogy a szolgáltató által üzemeltetett, az interneten elérhető hivatalos honlapon megtalálja az őt érdeklő, a szolgáltatással összefüggő információkat?

T13. Meglátogatta Ön az elmúlt 12 hónapban víziközmű-szolgáltatója honlapját?

Keresett a felhasználó információkat a szolgáltató honlapján az ivóvíz- és/vagy a szennyvíz-elvezetési szolgáltatással kapcsolatosan az elmúlt egy évben?

T14. Milyenek tartja a honlapot tartalmi szempontból?

Kielégítőnek találta-e a felhasználó a tájékoztatást a szolgáltató hivatalos honlapján?

T15. Milyen a honlap áttekinthetősége?

Könnyen eligazodott a szolgáltató hivatalos honlapján? Könnyen megtalálta a szükséges információ(ka)t?

T16. Mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák Önt az ivóvíz minőségéről?

Mennyire fontos a felhasználónak, hogy a lakókörnyezetében szolgáltatott csapvíz minőségéről információkhoz jusson a szolgáltató hivatalos honlapján?

T17. Megfelelőnek tartja-e a honlapon lévő tájékoztatást az ivóvíz minőségéről?

Kielégítőnek találja a felhasználó a szolgáltató hivatalos honlapján lévő vízminőségről szóló tájékoztatást?

Ügyfélszolgálat

Ü1. Ön melyik ügyfélkapcsolati formát tartja saját maga számára a leginkább megfelelőnek?

A felhasználó melyik módon intézi legszívesebben ügyét a víz, vagy csatorna szolgáltatónál?

Ü2. Az elmúlt 12 hónapban mérőállás-bejelentés vagy hibabejelentésen kívül kapcsolatba lépett a víziközmű-szolgáltatóval valamilyen ügyintézési kérdésben?

A felhasználó a hibabejelentésen kívül bármilyen más ügyben fordult-e a szolgáltatóhoz?

Ü3. Amennyiben volt Önnek ügyintézési kapcsolata a szolgáltatójával, melyik ügyintézési módot választotta először?

A felhasználó a hibabejelentésen kívüli, más ügyintézés során melyik módon intézi legszívesebben ügyét a víz, vagy csatorna szolgáltatónál.

Ü7. Hallott-e arról, hogy az üzletszabályzat módosítását megelőzően lehetősége van véleményeznie azt?

Az 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet előírásai szerint a felhasználóknak lehetőségük van a szolgáltató által a honlapra kirakott üzletszabályzatot véleményezni a Hivatalhoz való beadás előtt. Erre a honlapra való feltöltést követően 20 nap áll a felhasználók rendelkezésére.

Ü14. Nyújtott-e be már Ön panaszt a szolgáltatójával szemben a hatáskörrel rendelkező hatósághoz?

Amennyiben a felhasználónak panasa van a szolgáltatással kapcsolatban és nem sikerül az ügyet a szolgáltatóval tisztázni, vagy nem ért egyet a szolgáltató válaszával, akkor az ügy típusa szerint a hatóságok rendelkezésre állnak az adott eset kivizsgálására. Például: számlázással kapcsolatos panaszt a helyi Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályához lehet benyújtani, vagy a szolgáltatóval kapcsolatos vitás ügy esetén a lakóhely szerinti Békéltető Testülethez lehet fordulni.

Ár-érték arány

Á1. Hány forintot ér meg Önnek egy liter tiszta egészséges ivóvíz?

Amennyiben a felhasználó szabná meg a díjat, mennyit fizetne egy liter egészséges tiszta ivóvízért? (1 m³=1000 liter)

Á2. Mennyire felel meg megítélése szerint a vezetékes ivóvíz ellátásért fizetett szolgáltatási díj a kapott szolgáltatásnak? Ön szerint...

A vezetékes ivóvíz minősége és annak díja mennyire van arányban egymással? A szolgáltató által kibocsátott számlában m³-ben fel van tüntetve a vízdíj, 1 m³ = 1000 liter.

Á3. Támogatna-e egy olyan árstruktúrát, amelyben az alapdíj egy meghatározott mennyiségű fogyasztást is magába foglal?

A vízdíj a legtöbb szolgáltatási területen tartalmaz egy alapdíjat – bár van olyan szolgáltatási terület, ahol az alapdíj 0 Ft - és egy fogyasztással arányos díjat. A fogyasztás arányos díj az a díj, ami a vízmérőn leolvasott mennyiség alapján kerül kiszámlázásra. A kérdés arra vonatkozik, hogy mi a véleménye a felhasználónak arról, hogy ha az alapdíj már egy előre meghatározott mennyiséget – például 5 m³-t tartalmazna, és így a vízmérőn leolvasott mennyiség ennyivel csökkenne a számla kiállításakor.

Á5. Mennyire felel meg a szennyvízelvezetésért és -tisztításért fizetett szolgáltatási díj a kapott szolgáltatásnak?

Az elvezetett szennyvízszolgáltatás minősége és annak díja mennyire van arányban egymással? A szolgáltató által kibocsátott számlában m³-ben fel van tüntetve a csatornadíj, 1 m³ = 1000 liter.

Számlázás

Sz1. Mennyire fontos Önnek, hogy a számlák egyértelműek, gyorsan áttekinthetőek legyenek?

A víziközmű-szolgáltatás esetében a számlák az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló törvényben meghatározott feltételek alapján készülnek. A számla első oldalán a színes mezők háttérszíne megkülönbözteti a szolgáltatót, így könnyen felismerhető.

Sz2. Mennyire tartja áttekinthetőnek, könnyen értelmezhetőnek szolgáltatója számláit?

A szolgáltató köteles a számlán alkalmazott, a felhasználók számára nehezen érthető szakkifejezések magyarázatát rendszeresen, legalább évente egyszer a számlához csatoltan megadni. A 2013. évi CLXXXVIII. törvény - az egységes közszolgáltatói számlaképről kötelező adat tartalmat határoz meg a rész, illetve az elszámoló számlákra vonatkozóan.

Részszámla sorai, elemei:

- *az elszámolási időszakon belüli részszámla sorszámának feltüntetése. (első, második,)*
- *elszámolási időszak*
- *számla sorszám, kelte, teljesítés időpontja, fizetési határidő, számla kibocsátója*
- *felhasználó azonosító száma, felhasználó neve, felhasználási hely címe,*
- *a rezsidíj csökkentésének eredményeképpen a felhasználó megtakarítása az aktuális időszakban, illetve 2013. 07. 01 óta, illetve mennyi fizetési kötelezettség terhelt volna a rezsicsökkentés nélkül*
- *a különböző számlázott szolgáltatásokat külön soron kell feltüntetni (alapdíj, ivóvíz, szennyvízelvezetés)*
- *fogyasztás megállapításának módja*
- *következő leolvasás vagy diktálás időpontja fogyasztás megállapításának módja*
- *számla bruttó értéke*
- *fizetendő összeg, mely tartalmazza az aktuális számla bruttó értékét, korrigálva az esetleges lejárt tartozás, felszámított késedelmi kamat, felszólítás díjának, túlfizetés, kapott támogatás összegével*

Elszámoló számla sorai, elemei:

- *elszámolási időszak*
- *számla sorszám, kelte, teljesítés időpontja, fizetési határidő, számla kibocsátója*
- *felhasználó azonosító száma, felhasználó neve, felhasználási hely címe,*
- *a rezsidíj csökkentésének eredményeképpen a felhasználó megtakarítása az aktuális időszakban, illetve 2013.07.01 óta, illetve mennyi fizetési kötelezettség terhelt volna a rezsicsökkentés nélkül*
- *a különböző számlázott szolgáltatásokat külön soron kell feltüntetni (alapdíj, ivóvíz, szennyvízelvezetés),*
- *következő leolvasás vagy diktálás időpontja fogyasztás megállapításának módja*
- *számla bruttó értéke az (elszámolási időszak teljes fogyasztása (alapdíj, szolgáltatásonként) kerül a számlán kiszámlázásra, feltüntetésre, majd a teljes kiszámlázásból az elszámolási időszakban kibocsátott részszámlában szereplő mennyiség (alapdíj, szolgáltatásonként) levonásra kerül, ez lesz az aktuális elszámoló számla bruttó számla értéke.)*
- *fizetendő összeg, mely tartalmazza az aktuális számla bruttó értékét, korrigálva az esetleges lejárt tartozás, felszámított késedelmi kamat, felszólítás díjának, túlfizetés, kapott támogatás összegével*
- *leolvasás módja (LM): Leol - leolvasás a víziközmű-szolgáltató által; Becs - becsült; Dikt - fogyasztó által diktált; Ell - víziközmű" - szolgáltatói ellenőrzés*
- *bekötési vízmérő pontossági osztálya:*
- *a tárgyidőszaki felhasználás összehasonlítása változása a megelőző elszámolási időszakhoz képest*
- *a tárgyidőszaki felhasználása az átlagos lakossági felhasználáshoz (kibocsátáshoz) képest (felhasználó/átlagos lakossági felhasználó fogyasztásának százalékban kifejezett aránya)*
- *az elszámoló számlában elszámolt részszámlák sorszáma és a számla végösszege*

Sz3. Mennyire felel meg Önnek a számlák ütemezése, fizetési határideje?

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

A víziközmű-szolgáltató köteles legalább 5 napos időtartam megjelölésével a felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás várható idejéről a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy egyéb módon. (diktálási, leolvasási tájékoztató).

A felhasználási hely jellegétől (állandó, idegy), fogyasztás mértékétől, illetve a felhasználó igényének megfelelő gyakoriság figyelembe vételével kerül leolvasásra, elszámolásra a felhasználási helyen lévő fogyasztás.

Szolgáltató vagy felhasználó által olvasott adat alapján (ennek hiányában becsült adat alapján) elszámoló számla készül. Ha a fogyasztásmérő leolvasására legalább egy éven keresztül nem került sor, és a felhasználó nem jelentett be fogyasztásmérő állást, valamint távleolvasási adat sem áll rendelkezésre, a víziközmű-szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvízmennyiséget az üzletszabályzatában meghatározott számítással vagy a legutolsó sikeres leolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg. Valamint bekötési mérővel rendelkező felhasználási helyek esetében a sikertelen leolvasást követően, legfeljebb 30 napon belül, a kibocsátott számlában, rögzített telefonhívás keretében vagy egyéb igazolható módon a víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználó figyelmét felhívni arra, hogy legfeljebb két hónapon belül egyeztesse le a soron kívüli leolvasás időpontját, és tegye lehetővé annak elvégzését.

A leolvasások közötti időszakban az előző 12 hónap tényleges fogyasztásából számított átlagfogyasztáson alapuló részszámla kerül kibocsátására.

Számlázás gyakorisága, ütemezése:

- *Lakossági felhasználó: kéthavonta, háromhavonta, negyedévente, fogyatékkal élő felhasználó havonta,*
- *Nem lakossági felhasználó: havonta, kéthavonta, negyedévente,*

A víziközmű-szolgáltató köteles a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegészítésére a felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésére álljon.

Sz4. Elégedett a számlafizetés lehetséges módjaival?

A víziközmű-szolgáltató az alábbi fizetési módokat biztosítja felhasználói részére:

Lakossági felhasználók részére:

- *készpénz-átutalási megbízás (csekk)*
- *banki átutalás*
- *csoporthoz tartozó beszéd.*

Nem lakossági felhasználók részére:

- *készpénz-átutalási megbízás (csekk)*
- *banki átutalás.*

Az elektronikus számlák (e-számlák) tekintetében – mindkét felhasználó körre vonatkozóan - alkalmazott fizetési módok:

- *csoporthoz tartozó beszéd*
- *banki átutalás*
- *bankkártyás fizetés (VPOS).*

A fenti fizetési módokon kívül a víziközmű-szolgáltatók ügyfélszolgálati irodái készpénzes befizetést és bankkártyás fizetést is elfogadnak.

Környezet

K1. Mennyire fontos az Ön számára, hogy a szolgáltató óvja a környezetet?

Mennyire fontos a felhasználónak, hogy a szolgáltató az üzemeltetése során megóvja a természetet, ne zavarja az élővilágot, figyeljen a munkaterület tisztaságára.

K2. Hogyan értékeli környezetvédelmi szempontból a szolgáltató tevékenységét?

Vajon a felhasználó is úgy látja, hogy a szolgáltató figyel a fenntartható fejlődésre, működési területén a kulturált, tiszta környezet fenntartására, a törvények és jogszabályok betartására.

K3. Mennyire fontos az Ön számára, hogy a szolgáltató beruházás, bővítés, karbantartás, üzemeltetés során tekintettel legyen az Ön lakókörnyezetének nyugalma?

A csövek, szerelvények rendszeres karbantartást igényelnek, a korosabbakat ütemterv szerint cserélni kell. Váratlan meghibásodás, csőtörés esetén a szakemberek kijavítják a hibát. Sajnos ilyenkor a közlekedés nehezebb lehet és előfordulhat rövidebb ideig vízhiány is, amit a szakemberek a lehető legrövidebb idő alatt kijavítanak, ezzel is csökkentve a kellemetlenségeket.

K4. Vízközmű-szolgáltatója mennyire van tekintettel az Ön közvetlen környezetének nyugalma?

Mi a véleménye a felhasználónak, a szolgáltató tekintettel van a lakókörnyezetének nyugalma? A szolgáltató odafigyel arra, hogy az ütemezett karbantartásokat olyan időpontban végezze, amellyel felhasználót a legkevésbé zavarja?

Összegzés

Ö1. Összességében hogyan értékeli az igénybevett vezetékes ivóvíz ellátás minőségét?

A szolgáltatási területen az ellátás a kívánt szükségleteket maximálisan kielégíti, a szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz, minden esetben biztosítani tudja mind a lakossági, mind a gazdálkodó szervezetek szükségletét.

Ö2. Összességében hogyan értékeli az igénybevett szennyvízelvezetési szolgáltatás minőségét?

A szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségének eleget tesz, a szennyvízelvezetés során üzemzavar, szolgáltatás-kiesés nem tapasztalható. Az esetleges hiba rövid időn belül elhárításra kerül.

Ö3. Mindent figyelembe véve milyen színvonalúnak értékeli vízközmű-szolgáltatója tevékenységét?

A szolgáltató figyelemmel kíséri a felhasználói igényeket, követi a technikai újításokat, mind a szolgáltatás területén, mind a felhasználókkal szembeni kommunikáció, ügyintézés területén.