



# NYÍRSÉGVÍZ

## NYÍREGYHÁZA ÉS TÉRSÉGE

VÍZ- ÉS CSATORNAMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ  
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Példány tulajdonosa (beosztás / név):

Nyt.szám: 155/2007

.....

Példány sorszáma: .....

.....

## ÜZLETSZABÁLYZAT

**FIGYELEM! A belső dokumentum a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. szellemi tulajdona.  
Jelen dokumentum kinyomtatott formátumú változata csak akkor használható,  
ha annak nyilvántartási száma, valamint hatályba lépésének dátuma megegyezik  
a számítógépes hálózat ISO 9001 könyvtárában tárolt példányával.**

ÜZLETSZABÁLYZAT © NYÍRSÉGVÍZ ZRT.

**MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE**

**A dokumentum oldala esetén**

Módosított oldal	Hatályba lépés dátuma	Aláírás	Módosított oldal	Hatályba lépés dátuma	Aláírás
...../.....			...../.....		
...../.....			...../.....		
...../.....			...../.....		
...../.....			...../.....		
...../.....			...../.....		

**A dokumentumhoz csatolt melléklet és bizonylat esetén**

Módosított melléklet / bizonylat	Hatályba lépés dátuma	Aláírás	Módosított melléklet / bizonylat	Hatályba lépés dátuma	Aláírás


**FELÜLVIZSGÁLATOK JEGYZÉKE**

Dátuma	Felülvizsgálat megállapítása	Aláírás

Készítette (név / beosztás):

Dátum:


Aláírás:

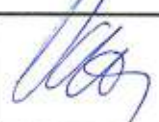
<b>PAMPUCH JÓZSEFNÉ</b> fogyasztói kapcsolatok osztályvezető	2007. 05. 31.	
---	------------------	---

Ellenőrizte (név / beosztás):

Dátum:

Aláírás:

<b>SZABÓ ISTVÁNNÉ</b> gazdasági vezérigazgató-helyettes	2007. 06. 01.	
--	------------------	---


<b>VADNAY ÁKOS</b> műszaki vezérigazgató-helyettes	2007. 06. 01.	
---	------------------	---

**Jelen dokumentum kiadását és alkalmazását elrendelem.**

Jóváhagyta (név / beosztás):

Dátum:

Aláírás:

<b>MÓRICZ ISTVÁN</b> vezérigazgató	2007. 06. 01.	
---------------------------------------	------------------	---

**Hatályba lépés dátuma és érvényessége:**

Jelen dokumentum 2007. június 01-től hatályos, hatálybalépésével egyidejűleg a korábbi szabályozás (Nyt.sz.: 155/2006) érvényét veszti.

**Felülvizsgálat:**

Jelen dokumentum felülvizsgálatát és módosítását az IE-18 Dokumentum és Bizonylatkezelés folyamatszabályozása (Dokumentációs rend) eljárás szabályozza.

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. BEVEZETÉS</b> .....	<b>7</b>
1.1. <i>Az Üzletszabályzat célja</i> .....	7
1.2. <i>A fogyasztó és a szolgáltató kapcsolatrendszerének szabályai</i> .....	7
1.3. <i>Alkalmazott fogalmak</i> .....	8
1.4. <i>Személyi és területi hatály, működési terület</i> .....	9
<b>2. FOGYASZTÓI KAPCSOLATOK LÉTESÍTÉSE, FOGYASZTÓ VÁLTOZÁS</b> .....	<b>10</b>
2.1. <i>Fogyasztói kapcsolat létesítése ivóvízbekötéssel</i> .....	10
2.2. <i>Mellékvízmérő beépítése</i> .....	12
2.3. <i>Locsolási mellékvízmérő beépítése</i> .....	12
2.4. <i>Szennyvízhálózatra történő csatlakozás</i> .....	15
2.5. <i>Utólag feltárt bekötések</i> .....	16
2.6. <i>Szolgáltatási szerződések kötése, módosítása</i> .....	16
2.7. <i>Szolgáltatási szerződés megszűnése</i> .....	17
<b>3. SZOLGÁLTATÁS</b> .....	<b>18</b>
3.1. <i>Vízi közmű rendszerek üzemeltetése</i> .....	18
3.2. <i>Ivóvíz ellátás</i> .....	18
3.3. <i>Szennyvízelvezetés, -tisztítás, szennyvíziszap elhelyezés</i> .....	21
3.4. <i>Minőségellenőrzés</i> .....	22
<b>4. MÉRÉS</b> .....	<b>23</b>
4.1. <i>A vízmérők hitelessége</i> .....	23
4.2. <i>A vízmérők rendkívüli vizsgálata</i> .....	24
<b>5. LEOLVASÁS</b> .....	<b>26</b>
5.1. <i>A víz- és csatornadíj elszámolásának alapelvei</i> .....	26
5.2. <i>A mérőleolvasás rendje</i> .....	27
5.3. <i>Fogyasztó általi leolvasás</i> .....	28
<b>6. ÁRMEGÁLLAPÍTÁS, ÁRALKALMAZÁS</b> .....	<b>29</b>
6.1. <i>Törvényi háttér</i> .....	29
6.2. <i>Kéttényezős díjrendszer</i> .....	30
6.3. <i>Környezetterhelési díj</i> .....	31
<b>7. SZÁMLÁZÁS, DÍJFIZETÉS</b> .....	<b>33</b>
7.1. <i>A számlázás rendje</i> .....	33
7.2. <i>Díjfizetés</i> .....	35
7.3. <i>Késedelmes fizetés</i> .....	36
7.4. <i>Határidőn túli követelések behajtása</i> .....	36
7.5. <i>Támogatások a tartozás megfizetéséhez</i> .....	37
7.6. <i>Eredménytelen felszólítás esetén teendő intézkedések</i> .....	38
<b>8. BEJELENTÉS, REKLAMÁCIÓKEZELÉS</b> .....	<b>39</b>
8.1. <i>Hova fordulhat reklamációjával a fogyasztó</i> .....	39
8.2. <i>Fogyasztói bejelentések intézése</i> .....	40
<b>9. A FOGYASZTÓ SZEMÉLYES ADATAINAK VÉDELME</b> .....	<b>42</b>
9.1. <i>Az adatvédelem célja</i> .....	42
9.2. <i>A fogyasztók személyes adatainak kezelése, feldolgozása</i> .....	42
9.3. <i>Adatbiztonság</i> .....	43
9.4. <i>Az adatok kezelésének határideje</i> .....	43
<b>10. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK</b> .....	<b>43</b>
<b>11. ELOSZTÁSI ELŐÍRÁS</b> .....	<b>44</b>
<b>12. MELLÉKLETEK</b> .....	<b>44</b>

**A TÁRSASÁG ADATAI**

<b>A társaság alapítói:</b>	A magyar állam képviselőjében <b>Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium,</b>
	<b>Apagy</b> Község Önkormányzata
	<b>Besenyőd</b> Község Önkormányzata
	<b>Bököny</b> Község Önkormányzata
	<b>Érpatak</b> Község Önkormányzata
	<b>Geszteréd</b> Község Önkormányzata
	<b>Ibrány</b> Város Önkormányzata
	<b>Kálmánháza</b> Község Önkormányzata
	<b>Kótaj</b> Község Önkormányzata
	<b>Levelek</b> Község Önkormányzata
	<b>Magy</b> Község Önkormányzata
	<b>Nagycserkesz</b> Község Önkormányzata
	<b>Nagyhalász</b> Község Önkormányzata
	<b>Napkor</b> Község Önkormányzata
	<b>Nyírbogdány</b> Község Önkormányzata
	<b>Nyíregyháza</b> Megyei Jogú Város Önkormányzata
	<b>Nyíribrony</b> Község Önkormányzata
	<b>Nyírpazony</b> Község Önkormányzata
	<b>Nyírtét</b> Község Önkormányzata
	<b>Nyírtura</b> Község Önkormányzata
	<b>Ófehértó</b> Község Önkormányzata
	<b>Paszab</b> Község Önkormányzata
	<b>Sényő</b> Község Önkormányzata
	<b>Tiszabercel</b> Község Önkormányzata
	<b>Tizadada</b> Község Önkormányzata
	<b>Tizadob</b> Község Önkormányzata
	<b>Tiszaeszlár</b> Község Önkormányzata
	<b>Tizalök</b> Város Önkormányzata
	<b>Tizatelek</b> Község Önkormányzata
	<b>Újfehértó</b> Város Önkormányzata
<b>A társaság jogelődje:</b>	Nyíregyháza és Térsége Víz-és Csatornamű Vállalat (székhelye: Nyíregyháza, Tó u. 5.)
<b>Cégbejegyzés helye:</b>	Nyíregyháza
<b>Cégbejegyzés ideje:</b>	1997. május 13.
<b>Cégbejegyzés száma:</b>	Cg. 15-10-040209
<b>A létesítő okirat kelte:</b>	1996. október 30.
<b>Működés megkezdésének Időpontja:</b>	1996. november 01.
<b>A cég alaptevékenysége:</b>	Víztermelés, - kezelés és elosztás  Szennyvízelvezetés- és kezelés

**AZ ALAPTEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁVAL KAPCSOLATOS ÉSZREVÉTELEK,  
KÉRDÉSEK, HIBABEJELENTÉSEK MEGTEHETŐK****A Nyírségvíz Zrt. központi telephelyén:**

Nyíregyháza, Tó u. 5.

Telefon: 42/523-600

Zöldszám: 06-80 204-044

**A belvárosi Ügyfélközpontban:**

Nyíregyháza, Vay Ádám krt.

Telefon: 523-623

**A csatornázási ágazat telephelyén:**

Nyíregyháza, Westsik V. Út 1.

Telefon: 430-006

**HIBABEJELENTÉS**

Csatornadugulás, szennyvízelöntés

Telefon: 430-004

Ivóvíz hálózati hibák, csőtörés

Telefon: 310-456



## 1. BEVEZETÉS

A vízi közszolgáltatásban jelenleg nem írja elő törvény, vagy más jogszabály a szolgáltatók Üzletszabályzat készítési kötelezettségét. A fogyasztók érdekeinek széles körű érvényesítése azonban szükségessé teszi, hogy az érdekelt felek – a fogyasztók és a szolgáltató – közötti kapcsolatrendszer egyértelműen, áttekinthetően szabályozott legyen. Az Üzletszabályzat elkészítésével remélhetőleg fogyasztói igényt elégítünk ki, és egyúttal eleget teszünk a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a Szakminisztérium elvárásainak is.

### 1.1. Az Üzletszabályzat célja

- **a szolgáltató és a fogyasztó kapcsolatrendszerének minden fogyasztó részére hozzáférhető és áttekinthető rögzítése,**
- a szolgáltatásra vonatkozó jogszabályokban történő könnyebb eligazodás segítése, illetve azoknak a szabályozott eljárásoknak az ismertetése, amelyek alapján a szolgáltató tevékenységét folytatja, amennyiben az a fogyasztókat érinti,
- a fogyasztók tájékoztatásának segítése, a szolgáltatói ügyintézés ellenőrzötté tétele az egyes fogyasztói bejelentések, ügyintéзések menetének, határidejének és a kapcsolódó előírásoknak a rögzítésével,
- a fogyasztók részére szükséges közérdekű információk, illetve a szolgáltató és a fogyasztó kapcsolatrendszerében használt nyomtatványok mintáinak rögzítése,
- a fogyasztók szolgáltatással kapcsolatos kérdéseinek a szóbeli tájékoztatáson túl, írott formában – a szükséges részletezésben, jogszabályokkal alátámasztva, nyomtatványokkal kiegészítve – történő megválaszolása,
- a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. *minőségirányítási rendszere* kiterjed a fogyasztói kapcsolatok teljes körű szabályozására, s működtetésének célja a fogyasztói elégedettség elnyerése. A cég minőségirányítási rendszere 2000. április 16-tól **az MSZ EN ISO 9001:2000, és 2007 évtől az MSZ EN ISO 14001:2005 szabványoknak megfelelően tanúsított.**

### 1.2. A fogyasztó és a szolgáltató kapcsolatrendszerének szabályai

A vízgazdálkodást, s annak egyik ágát, a közműves ivóvízellátást és a közműves szennyvízelvezetést törvény és kormányrendelet szabályozza.

A szolgáltatás teljesítése folyamán a szolgáltatónak további jogszabályokat kell figyelembe vennie és betartania, ideértve a települési önkormányzatok vonatkozó rendeleteit is.

A jogszabályok között kiemelt jelentőségű a közműves ivóvízellátást és szennyvízelvezetést szabályozó kormányrendelet, amelynek előírásai mértékadóak a fogyasztók és a szolgáltató kapcsolatában, ezért a szabályzat a „*Rendelet*” megnevezéssel fog hivatkozni rá.

A jogszabályokon túl a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. kialakította a belső szabályozását is, amely a végrehajtásra és az ellenőrzésre vonatkozóan tartalmaz előírásokat.

Az Üzletszabályzat I. sz. melléklete tartalmazza azon jogszabályok és belső szabályozási dokumentumok jegyzékét, amelyeket a fogyasztói kapcsolatok során figyelembe kell venni. A felsorolt dokumentumok teljes terjedelmükben, az ügyfélközpontban tekinthetők meg.

### 1.3. *Alkalmazott fogalmak*

Az Üzletszabályzat a jogszabályokban használt szakszerű megnevezéseket használja az egyes fogalmak azonosítására, ezért szükséges az alábbi fogalmak ismertetése:

- **bekötés:** az ivóvíz vagy szennyvíz bekötővezeték megépítésével és üzembe helyezésével az ingatlan bekapcsolása a vízjogi engedély alapján épült, illetőleg üzemeltetett vízi közmű törzshálózatba.
- **ivóvíz bekötővezeték:** az ivóvízellátásba bekapcsolt az ingatlanon a törzshálózat és a házi vezeték-hálózat, illetve a csatlakozó ivóvízvezeték-hálózat között kiépített vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely
  - *úszótelkes és telekhatáron kialakított zárt sorú beépítésnél* az épület külső falsíkjáig,
  - *egyéb esetekben* a bekötési vízmérőt követően a vízmérési helyen beépített elzáró szerelvény vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakasz végéig,
  - *vízmérő hiányában* az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakasz végéig terjed.

**ivóvízmérő:** a külön jogszabály szerinti, az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait.

- **bekötési vízmérő:** az ellátásba bekapcsolt ingatlanok vízhasználatának mérésére szolgáló, a bekötővezeték végpontjára telepített,
- **törzshálózati vízmérő:** közvetlenül a törzshálózati fogyasztási helyekre, többek között közkifolyókra, tűzcsapokra telepített,
- **mellékvízmérő:** a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített vízhasználat mérésére szolgáló vízmérő.



- **közműves ivóvízzel ellátott:** az, akinek lakhelye legfeljebb 150 m-es körzetén belül a közműves ivóvízfogyasztásra módot nyújtó ivóvízvételi hely található.
- **szennyvíz bekötővezeték:** az ingatlanon keletkezett szennyvizeknek, szennyvíz törzshálózatba történő bevezetésére szolgáló vezeték.
- **szolgáltatási pont:**
  - *ivóvíz szolgáltatási pont:* az ivóvíz bekötővezetéknek a fogyasztó felőli végpontja,
  - *szennyvízelvezetés szolgáltatási pont:* a szennyvíz bekötővezetéknek a fogyasztó felől végpontja.

#### **1.4. Személyi és területi hatály, működési terület**

A dokumentum hatálya kiterjed a NYÍRSÉGVÍZ Zrt-re, mint szolgáltatóra, és a közműves ivóvíz ellátást, a közműves szennyvízelvezetést a Társaság működési területén igénybevevő fogyasztókra.

A társaság működési területét, az ellátott településeket (településrészeket) a 2. sz. melléklet, szervezeti felépítését a 3. sz. melléklet tartalmazza.

## 2. FOGYASZTÓI KAPCSOLATOK LÉTESÍTÉSE, FOGYASZTÓ VÁLTOZÁS

### 2.1. *Fogyasztói kapcsolat létesítése ivóvízbekötéssel*

A vízi közmű törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a vízi közmű hálózatba történő bekötését az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója a szolgáltatónál (a Társaságnál) kezdeményezheti.

A bekötés lehetőségeiről és feltételeiről – a kezdeményező részére – szóban, vagy kérésre írásban a műszaki feltételeket illetően a műszaki irodák, az adminisztratív feltételeket illetően az ügyfélszolgálati irodák adnak előzetes tájékoztatást.

Amennyiben a bekötés nem a vízi közmű beruházás részeként, azzal egy időben valósul meg, a bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez a hatósági engedélyek mellett a szolgáltató írásbeli hozzájárulása szükséges.

#### *Az ügyintézés folyamata*

A bekötés kezdeményezőjét az ügyfélszolgálati irodák látják el ivóvíz-szennyvíz bekötési megrendelő nyomtatvánnyal.

A megrendelő elkészítteti a vízgazdálkodási, épületgépészeti szakértői, illetve tervezői engedéllyel rendelkező személlyel a tervdokumentációt és a kitöltött bekötési megrendelővel együtt beadja az ügyfélszolgálati irodára a vízmű hozzájárulásának érdekében.

Amennyiben a benyújtott terv alapján a hozzájárulás nem adható meg, azt korrekcióra – kísérő levéllel – 15 napon belül vissza kell juttatni a megrendelő részére, feltüntetve a korrekció módját, és formáját.

Amennyiben a terv megfelel, a bekötés elvégzéséhez a hozzájárulást a szolgáltató 15 napon belül megadja, amelyet az *Ivóvíz-és szennyvízbekötési megrendelő* 3/a pontjának aláírásával tanúsít, a megrendelőt pedig a hozzájárulás magadásáról az ügyfélszolgálati iroda tájékoztatja.

A bekötés költségei a **Rendelet** értelmében a bekötés megrendelőjét terhelik.

A költségek előzetes becslése érdekében a hozzájárulás megadásával egyidejűleg a szolgáltató az érvényes árszabályzatnak megfelelően költségvetést készít, amely a megrendelés átvételkor meghatározott időpontban és módon kerül átadásra a megrendelő részére.

A költségeket a **Rendelet** értelmében a megrendelő köteles megelőlegezni, azaz az ügyfélszolgálati irodán vagy postautalványon befizetni.

A kivitelezés időpontjának meghatározása a megrendelővel egyeztetve történik.

A **Rendelet** értelmében gazdálkodó szervezet által kért bekötés esetén az önkormányzat részére vízi közműfejlesztési hozzájárulást kell fizetni. Nyíregyháza város esetében a hozzájárulást az önkormányzat részére a társaság szedi be.

A vízi közmű fejlesztési hozzájárulás mértéke az igényelt szolgáltatáshoz szükséges fejlesztés költségének arányos része.

A megrendelés során a műszaki iroda vezetője bírálja el - a tevékenység figyelembevételével - a szükséges víz- és csatornaszolgáltatási igényt, melyről a megrendelő a Kérelmen nyilatkozik.

A nyilatkozat alapján a szolgáltató megállapodást köt a vagyoni értékű jog értékesítéséről, melynek számláját a megrendelő a társaság ügyfélszolgálati pénztárába fizeti be, vagy átutalással teljesíti.

#### *Kivitelezés*

Az ivóvíz bekötővezeték megépítéséről az előleg - továbbá gazdálkodó szervezet esetén a hozzájárulás - befizetését követő 30 napon belül a megrendelő költségére a szolgáltató gondoskodik.

E határidő az április 1. - október 15. közötti időszakban érvényes. Ha a szolgáltatónak felróható okból e határidőn belül a bekötés nem készül el, a szolgáltató a késedelem idejére a megelőlegezett összeg napi 1 ‰ - ének megfelelő kötbért fizet a megrendelőnek.

A megjelölttől eltérő időben az időjárási viszonyoktól függően, egyedi elbírálás, egyeztetés során vállalkozik a szolgáltató a munkák elvégzésére.

A területileg illetékes szerelők a megadott időpontban a helyszínen a tervnek és az érvényben lévő jogszabályoknak megfelelően a kivitelezést elvégzik.

A szolgáltató képviselője az elvégzett munkáról munkalapot állít ki. Az elvégzett munkát a megrendelő ellenőrzi, igazolja, majd a munkalap egy példánya átadásra kerül részére.

A kivitelezéstől számított 15 munkanapon belül, de legkésőbb a tárgyhót követő hó 5-ig a bekötési számlát a szolgáltató elkészíti, és a fogyasztó részére megküldi.

Amennyiben a számla összege magasabb, mint a költségvetés összege, a különbözetet a megrendelőnek a számla keltét követő 15 napon belül kell megfizetnie a szolgáltató részére. Ha a költségvetés összege magasabb, mint a számla, a különbözetet a szolgáltató a számlával egy időben visszafizeti a megrendelő részére.

## 2.2. *Mellékvízmérő beépítése*

A mellékvízmérőnek a házi ivóvízhálózatba történő utólagos beépítéséhez a **Rendelet** értelmében a szolgáltatónak, az ingatlan tulajdonosának, és a bekötési vízmérő szerinti fogyasztónak a hozzájárulása szükséges. Az utólagos beépítés szolgáltatói hozzájárulásának megszerzéséhez a megrendelőnek a **Rendelet** melléklete szerinti szerelési tervet kell benyújtania a műszaki irodához.

A benyújtott terv elbírálására, a hozzájárulás megadására a műszaki iroda vezetője jogosult, aki a szerelés kezdeményezőjét a hozzájárulás megadásáról vagy elutasításáról – a terv benyújtását követően 15 napon belül értesíti. Elutasítás esetén közölni kell az elutasítás okát és a lehetséges korrekció módját.

A mellékvízmérő beépítéséről a megrendelő gondoskodik, és az ő – telefonon, személyesen indítványozott kérelme alapján – előre egyeztetett időpontban kerül sor a mellékvízmérő üzembe helyezésére. Amennyiben a hozzájárulásban foglaltaktól eltérő beépítést vagy más, az üzembe helyezést, gátló körülményt állapítanak meg, a szolgáltató az üzembe helyezést megtagadhatja, és azt a hozzájárulásban foglalt feltételek teljesítéséhez, az akadályok, megszüntetéséhez kötheti.

A szolgáltató munkatársa a beépítés helyszínén ellenőrzi, hogy a beépítés megfelel-e a hozzájárulásban foglaltaknak, és az illetéktelen beavatkozás megakadályozása érdekében a mellékvízmérőt plombazárral látja le. Az üzembe helyezés díját a megrendelőnek a helyszínen **készpénzes számla** ellenében meg kell fizetnie a szolgáltató részére.

## 2.3. *Locsolási mellékvízmérő beépítése*

Az új vagy már meglévő bekötésnél locsolási mellékvízmérőnek a házi ivóvízvezeték hálózatra történő telepítéséhez a **Rendelet** értelmében a szolgáltató és a fogyasztó írásbeli megállapodása, illetőleg a szolgáltató hozzájárulása szükséges.

A locsolási mellékvízmérő beépítése a szolgáltató működési területén a vízmérő aknában a bekötési vízmérő utáni lecsatlakozással történhet.

Tekintettel a fogyasztók érdekeire, a rendelet előírásaira, illetve az ellenőrzési lehetőséget és a költségtakarékosságot is figyelembe véve, a locsolási kedvezmény feltételeinek kialakítására a fogyasztó az alábbi lehetőségek egyikét veheti igénybe:

- „A” Meglévő vízmérő aknában a bekötési vízmérő utáni lecsatlakozással mellékvízmérő beszerelése. Ebben az esetben a kerti csap az aknafödémen keresztülhaladó vezetéken kerül elhelyezésre.
- „B” A fogyasztási hely elvételi pontján történik a mérés. Az elzáró szerelvény és a csatlakozó csővég mereven kapcsolandó. Flexibilis cső sem a mérő előtt, sem utána nem helyezhető el.

A vízmérő aknában a bekötési vízmérő utáni lecsatlakozással történő beépítés esetén a mellékvízmérő beépítéséhez típussterv alkalmazható, melyet a szolgáltató műszaki irodája készít el. A típussterv a fogyasztó nevére szólóan, a beépítéshez történő hozzájárulással együtt készpénzfizetési számla ellenében kerül a fogyasztó részére átadásra. A Nyíregyházi vízellátási üzem területén a műszaki irodában, a Térségi vízellátási üzem területén az alközpontokban történik, a nevesített típussterv átadás, illetve a hozzájárulás megadása.

A szolgáltatói hozzájárulás megadása után a megrendelő gondoskodik a mérési hely megfelelő kialakításáról. A szerelést követően (az ügyfélszolgálati irodákon) a fogyasztóval egyeztetett időpontban a szolgáltató munkatársa helyszíni szemle keretében ellenőrzi, hogy a beépítés megfelel-e a hozzájárulásban foglaltaknak, valamint az illetéktelen beavatkozás megakadályozása érdekében a locsolási mellékvízmérőt plombazárral látja el.

Amennyiben műszaki szükségszerűségből a házi vízellátó rendszeren a vételezés helyére telepített ponton kerül a vízmérő beépítésre, a házi vízellátó rendszerről műszaki leírást, és tervet kell benyújtani a fogyasztónak a Nyíregyházi vízellátási üzem területén a műszaki irodába, a Térségi vízellátási üzem területén a területileg illetékes alközpontba.

A szolgáltatói hozzájárulás megadása után a megrendelő gondoskodik a mérési hely megfelelő kialakításáról. A szerelést követően (az ügyfélszolgálati irodákon) a fogyasztóval egyeztetett időpontban a szolgáltató munkatársa helyszíni szemle keretében ellenőrzi, hogy a beépítés megfelel-e a hozzájárulásban foglaltaknak, valamint az illetéktelen beavatkozás megakadályozása érdekében a locsolási mellékvízmérőt plombazárral látja el, és megkötí a mellékszolgáltatási szerződést. Az üzembe helyezés díját a megrendelőnek a helyszínen készpénzes számla ellenében kell megfizetnie a szolgáltató részére.



*A megvalósítás szabályai, feltételei*

A kivitelezés során elsőbbséget élvez az „A” megoldás, mivel a leolvasás egyszerű, egyidejű, a mérő mechanikai és fagyvédelme megoldott. A rendelet által előírt műszaki leírás és a tervrajzok elkészítése, illetve térítésmentes – esetleg csekély térítés ellenében történő – kiadása a műszaki iroda feladata. A fogyasztói csoport a kivitelezett mellékmérő beépítést átveszi a helyszínen, elvégezi a plombázást, és megkötí a mellékszolgáltatási szerződést.

A „B” megoldás az alábbi esetekben alkalmazható:

- **Az „A” megoldás nem minden esetben – pl. műanyag akna – alkalmazható, illetve**
- **A fogyasztó ragaszkodhat a belső hálózatán meglévő kerti csaphoz, az arra történő mérő felszereléshez.**

A kivitelezéshez a fogyasztó felelőssége a rendelet szerinti, felelős tervező által készített egyedi tervrajzok és műszaki leírás szolgáltató részére történő átadása, mivel ebben az esetben az ingatlan érintett házi ivóvízhálózata, a mérőbeépítés helye egyedi, nem szabványosítható.

A kifejezetten szabadban, kerti csaphoz, függőlegesen beépíthető vízmérő felszerelését követően a szolgáltató feladata az ellenőrzés, és a plombázás végrehajtása, illetve a mellékszolgáltatási szerződéskötés.

Az „A” és „B” megoldáson túl – harmadik egyedi lehetőségként – zárt helyen történő beépítés is megtörténhet (pl. társasház, sorház, garázs, pince), esetleg egy ingatlan esetében több mellékmérő beépítésére is sor kerülhet. Ezeket az eseteket a szolgáltató egyedileg bírálja el.

*A locsolási mellékvízmérő beépítésével kapcsolatos eljárási rend*

A fogyasztó – személyesen, írásos – megkeresésére elsősorban az „A” megoldás kivitelezése javasolt, amennyiben az nem megoldható, a „B” megoldás is kivitelezhető. A szolgáltató a fogyasztó részére átadja a megvalósítás lépéseit tartalmazó leírást.

Az „A” változat esetén a szolgáltató feladata a szabványosított terv és a műszaki leírás átadása a fogyasztó részére. A rendelet előírásainak teljesítése érdekében helyszíni szemle szükséges, amennyiben az ingatlan érintett házi ivóvízhálózatát és tartozékait feltüntető vázrajz szükséges.



A „B” vagy más változat esetén a mérő beépítéshez való szolgáltatói hozzájárulás a rajz és a műszaki leírás benyújtását követően adható ki.

Új bekötés esetén a szolgáltató tájékoztatja a fogyasztót a locsolási vízmérő beépítés lehetőségéről, mivel az egyidejű megvalósítás kedvezőbb.

Az „A” és „B” változat megvalósítása esetén a szolgáltató költségbecslést végez az általa ismert költségekre.

A mellékvízmérő csere esetében alkalmazott eljáráshoz hasonlóan, fennálló díjtartozás esetén a szolgáltató nem járul a locsolási vízmérő átvételéhez.

A rendelet által előírt írásbeli megállapodás a mellékszolgáltatási szerződés. A locsolási vízmérővel kapcsolatos szabályok azonosak a lakásvízmérőnél alkalmazottakkal. A fogyasztó hatévenként gondoskodik a cseréről, illetve a szerződés két hónapon túli díjtartozás esetén felmondható. A mellékszolgáltatási szerződés megkötésének feltétele a bekötési vízmérőre vonatkozó hatályos, aláírt szerződés megléte, melynek hiányát előzetesen pótolni kell.

A fogyasztó és a szolgáltató közös érdeke, hogy a locsolási mellékvízmérő leolvasásra kerüljön. Amennyiben a vízmérő nem aknában van elhelyezve, a leolvasás nehezebben valósítható meg.

A szolgáltató nyilvántartásában feltünteti a mellékmérő adatain kívül a beépítés helyét is. A beépítést követően a vízmérő nyilvántartásba vételénél a fogyasztónak nyilatkoznia kell az átlagszámlázásról, mindkét (bekötési – és mellék) vízmérőre vonatkozóan.

#### **2.4. Szennyvízhálózatra történő csatlakozás**

A szennyvízhálózatra történő csatlakozás a szolgáltató működési területén, kétféle módon történhet. Egyrészt a megrendelő által terv szerinti kivitelezésben megvalósuló bekötővezetékkel, másrészt a szennyvízcsatorna törzshálózati építése során kiépített bekötővezetékre csatlakozással.

A megrendelő által terv szerinti kivitelezésben megvalósuló bekötéshez a megrendelő Ivóvíz és szennyvíz bekötési megrendelő nyomtatványt kap a műszaki, vagy az ügyfélszolgálati irodákban.

A kiállított megrendelővel - és az arra jogosult tervező által elkészített tervdokumentációval, - a megépített bekötővezeték esetén pedig a Bekötési igénybejelentő/üzembehelyezési eljárás nyomtatvánnyal kéri a megrendelő a bekötés kivitelezéséhez és üzembe helyezéséhez a vízmű hozzájárulását.

Az Ivóvíz- szennyvízbekötési megrendelő és a Bekötési igény bejelentő/üzembe helyezési eljárás nyomtatvány kiállításának helyességét – tartalmi és formai szempontból – az átvevő ellenőrzi és meghatározza a hozzájárulás megadásának időpontját, melyről az érvényben lévő jogszabály figyelembevételével az átvételt követő 15 napon belül kell dönten.

A bekötővezeték megépítését a megrendelő végzi vagy végezteti, és telefonon, vagy személyesen bejelenti a csatornázási ágazat műszaki irodájánál. A bejelentéstől számított nyolc napon belül a szolgáltató biztosítja a helyszíni szemlét, illetve a műszaki szakfelügyeletet.

A műszaki szakfelügyeletről a helyszínen készpénzfizetési számla készül, melynek összegét a megrendelő a szolgáltató részére a szakfelügyelet időpontjában megfizeti.

Gazdálkodó szervezet által kezdeményezett csatlakozás esetén a közműfejlesztési hozzájárulás tekintetében az eljárás megegyezik az ivóvízbekötésnél leírtakkal.

#### *Szennyvízhálózatra csatlakozás-nyilvántartásba vétel*

A szemle eredménye alapján az üzembe helyezéshez történő hozzájárulás az *Ivóvíz és szennyvízbekötési megrendelőn* vagy a *Bekötési igénybejelentő/üzembehelyezési eljárás nyomtatványon* kerül bejegyzésre.

#### **2.5. Utólag feltárt bekötések**

Az utólag feltárt bekötésekre az eljárás az előzőekben leírtakkal megegyező, amennyiben a berendezés műszaki szempontból megfelel: Ebben az esetben a szolgáltató hozzájárulása utólag megszerezhető.

Amennyiben a megépített berendezés nem megfelelő, a fogyasztót a jegyző kötelezi:

- a szolgáltató hozzájárulása nélkül végzett bekötés, a bekötéssel összefüggő építmény, berendezés, felszerelés elbontására, illetőleg leszerelésére,
- átalakítására, amennyiben a berendezés azzal műszaki szempontból megfelelővé válik és ahhoz a szolgáltató hozzájárult.

#### **2.6. Szolgáltatási szerződések kötése, módosítása**

A *Rendelet* szerint a szolgáltatásra a fogyasztónak a szolgáltatóval szerződést kell kötnie. A szerződés tartalmi elemeit a *Rendelet* írja elő.

A szolgáltatás kötelező feltételeit tartalmazó szerződési ajánlatot új bekötés esetén a szolgáltató megküldi a fogyasztónak, aki azt a kézbesítéstől számított 15 napon belül aláírásával elfogadja, vagy véleményeltérését közli.

Amennyiben a fogyasztó a szerződést – a szolgáltatás jogszabályban megállapított díját kivéve – a szerződés tartalmára kiható véleményeltéréssel írta alá, a szolgáltató köteles a felek álláspontjának egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni.

Az ingatlanon belül a mellékvízmérővel elkülönített vízhasználatra az elkülönített vízhasználó és a locsolási mellékvízmérő tulajdonosa a szolgáltatóval mellékszolgáltatási szerződést köthet.

A mellékszolgáltatási szerződési ajánlatot a vízmérő nyilvántartásba vétellel egy időben teszi meg a megrendelőnek a szolgáltató.

Szennyvízbekötés esetén kiegészítő közüzemi szolgáltatási szerződés kerül megkötésre.

A szerződés általában két példányban; mellékszolgáltatási szerződés esetében 3 példányban készül, melyből egy a megrendelőé, egy pedig a szolgáltatóé, mellékszolgáltatási szerződés esetében a 3. példány a bekötési vízmérő szerinti fogyasztóé.

A szolgáltató működési területén használatos szerződés mintákat a szabályzat 4. sz. melléklete tartalmazza.

A fogyasztó illetőleg az elkülönített vízhasználó személyében beállott változást a régi és új fogyasztó, illetőleg elkülönített vízhasználó együttesen köteles a vízmérőállás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül a szolgáltatónak bejelenteni. A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő károkért a korábbi fogyasztó és az új fogyasztó, illetőleg az elkülönített vízhasználó egyetemlegesen felel.

### **2.7. Szolgáltatási szerződés megszűnése**

A megkötött szolgáltatási szerződést ivóvízellátás esetén a fogyasztó, ha egyben az ingatlan tulajdonosa – az egyéb jogcímen használó pedig a tulajdonos hozzájárulásával - 60 napos határidővel felmondhatja, amennyiben az ingatlanon nincs más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz szolgáltatás.

A megkötött mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználatot igénybe vevő (a továbbiakban: elkülönült vízhasználó) harmincnapos határidővel, a szolgáltató pedig két hónapon túli díjtartozás esetén további harmincnapos határidővel felmondhatja.

A mellékszolgáltatási szerződések felmondásáról a bekötési vízmérő fogyasztóját a szolgáltató köteles tájékoztatni.

### 3. SZOLGÁLTATÁS

#### 3.1. *Vízi közmű rendszerek üzemeltetése*

A közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés közüzemi szolgáltatás. A szolgáltatást végző az ivóvízművek, illetőleg a szennyvízelvezető- és tisztító művek üzemeltetésével köteles a vízi közmű hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosának, és egyéb jogcímen használójának ivóvizet szolgáltatni, illetőleg az ingatlanon keletkező szennyvizek összegyűjtését, károkozás nélküli elvezetését és tisztítását elvégezni.

A szolgáltató a külön jogszabályban és a vízjogi üzemeltetési engedélyben foglalt előírásoknak megfelelően – a vízi közművek teljesítőképességének mértékéig – köteles szolgáltatni.

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. alapfeladataként köteles az ellátási területen biztosítani a fogyasztók vízellátását a szabványokban előírt kifogástalan minőségben, mennyiségben, és nyomáson, valamint az ingatlanon keletkező szennyvizek károkozás nélküli elvezetését és az érvényes előírásoknak megfelelő minőségűre tisztítását, továbbá gondoskodik a minőség ellenőrzéséről, a szakszerű hibaelhárítás feltételeinek megteremtéséről, a szervezet munkarendjéről, ügyeleti, készenléti szolgálatáról, a megfelelő képesítéssel rendelkező irányító személyzet biztosításáról.

#### 3.2. *Ivóvíz ellátás*

A vízellátás, mint szolgáltatás magába foglalja a víz kitermelésével, tisztításával, nyomásfokozásával, és elosztásával járó feladatok elvégzését, amelyeket a konkrét technológiai feladatokkal együtt szabályzatok (a társaság *Üzemeltetési szabályzat*-a, a víztermelő/vízmű telepek *Üzemeltetési utasítás*-ai) rögzítenek.

#### *Víztermelés*

A víztermelési tevékenység során a Társaság elsődleges feladata - az engedélyezett víztermelési volumenen belül – a kitermelhető nyersvíz mennyiség biztosítása, figyelemmel *az üzemelő vízbázisok védelme* tárgyában kiadott kormányrendelet előírásaira.

A víztermelést a Társaság működési területén lévő vízbázisokra telepített mélyfúrású kutakból biztosítják.

### *Víztisztítás*

A víztermelő telepeken, illetve vízmű telepeken található a víztisztító berendezések. Az alkalmazott tisztítási technológiát a nyersvíz vízkémiai paraméterei határozzák meg.

A vízbázisokra jellemző, hogy határérték feletti vas,- mangán,- és ammónia, valamint metángáz tartalmú a kitermelhető nyersvíz. A működési területen lévő vízbázisok között található olyan rétegvizek, melyekből kitermelt nyersvíz arzéntartalma is meghaladja a határértéket.

A tisztítási technológiáknak alkalmasnak kell lennie a vízi közművek üzemeltetéséről szóló rendelet mellékleteiben feltüntetett határértékek folyamatos biztosítására.

### *A tisztított víz szállítása*

A nyíregyházi *Regionális vízmű* víztermelő telepein tisztított víz a technológiai célú víztározókon keresztül, távvezetéki szivattyúzással (nyomásfokozással) jut el a nagy átmérőjű távvezetéseken keresztül a nyíregyházi Északi és Déli fogadó állomásokra.

Az egyéb *települési vízművek* esetén az ellátás a fővezeték követően a törzshálózaton keresztül történik.

### *Nyomásfokozás*

A nyíregyházi Regionális rendszer hálózatára csatlakozó községeket az Északi és a Déli fogadó állomásokon lévő automatikusan működő, fordulatszám szabályozással ellátott nyomásfokozó berendezések látják el az igényelt mennyiségű és nyomású ivóvízzel.

Az egyéb településeken működő vízmű telepek elosztó hálózatain a szükséges víznyomást hidroforos rendszer, automata nyomásfokozó berendezés üzemeltetésével, vagy – gyakrabban alkalmazott megoldásként – magas tárolók (víztornyok) üzemeltetésével kell biztosítani.

### *Vizelosztó hálózatok*

A fogyasztók igényeit az ún. törzshálózatról lecsatlakozó bekötési vezetéseken keresztül kell kiszolgálni. A törzshálózatról biztosított a tűzvíz kivételezési lehetőség a felszín alatti és felszín feletti tűzcsapok üzemeltetésével.

A hálózaton található közkifolyók biztosítják a vízbekötéssel nem rendelkező lakosság ellátását, és az elosztó hálózat légtelenítését.



A közkifolyók vizét – háztartási szükségletük kielégítése céljára – közműves vízellátásba be nem kötött ingatlanok lakói vehetik rendszeresen igénybe.

A szolgáltató és a polgármester hozzájárulása szükséges a közkifolyóknak nem háztartási vízszükségelt kielégítése (így például építkezés, gépkocsi mosás) céljára, illetőleg a víznek a közterületen lévő tűzcsapról nem tűzoltási célra történő rendszeres igénybevételéhez.

A szolgáltató a közkifolyót és tűzcsapot a polgármester előzetes hozzájárulásával helyezheti át vagy szüntetheti meg.

### *Szolgáltatás*

A szolgáltatónak a szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége a szolgáltatási pontig áll fenn. A szolgáltatási ponton biztosítja a társaság a fogyasztók által igényelt mennyiségű, és minőségű ivóvizet.

A szolgáltató jogosult az ingatlanokon lévő vízi közmű hálózat, a tűzoltási célt szolgáló külön vízvezeték hálózat (tűzi vízhálózat) ellenőrzésére, amelyet az érintett fogyasztó – előzetesen egyeztetett időpontban – köteles lehetővé tenni.

Az ellenőrzéskor a házi és a csatlakozó vízi közmű hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetve az előírásoktól eltérő vízi közmű használat megszüntetéséről a fogyasztó gondoskodni köteles. Ha ezeknek a szolgáltató felhívására határidőn belül nem tesz eleget, a teljesítésre a település jegyzője kötelezi.

Az előírt szolgáltatói ellenőrzés nem mentesíti a fogyasztót a tulajdonában lévő csatlakozó víziközmű-hálózat és házi ivóvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának kötelezettsége alól.

A szolgáltatás minőségének megőrzése érdekében a törzshálózaton folyamatos ellenőrzési, karbantartási, hibaelhárítási, felújítási, és szükség esetén rekonstrukciós tevékenységet folytat a szolgáltató.

A fogyasztó a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles.

Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról, valamint a szolgáltatás műszaki okokból szükségessé váló nyomás csökkenéséről, vagy időszakos szüneteltetéséről a fogyasztókat a helyben szokásos módon – a sajtó útján – illetve az érintettek egyedi értesítésével tájékoztatja a szolgáltató.



A szolgáltatás korlátozása akkor közérdekű, ha azt a vízi közmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi vagy egyéb követelmény (így például hálózatfejlesztés, jelentősebb üzemzavar-elhárítás) teszi indokolttá.

Amennyiben az ivóvíz szolgáltatás a belterület legalább 20 % - át, illetőleg 500-nál több főt érintően előre tervezetten 12 órát vagy üzemzavar esetén 6 órát szünetel, a szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről más módon köteles gondoskodni, a létfenntartáshoz szükséges 10 liter/fő mennyiségben. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szolgáltatás kimaradás esetén 25 liter/fő, 24 órát meghaladóan 30 liter /fő/nap az előírt ivóvízmennyiség.

A szolgáltatás szüneteltetése esetén a szolgáltató az ivóvízellátásról úgy köteles gondoskodni, hogy ahhoz az érintettek 300 méteres körzeten belül hozzájuthassanak.

### **3.3. Szennyvízelvezetés, -tisztítás, szennyvíziszap elhelyezés**

#### *Szennyvízelvezetés*

A szennyvízelvezetés biztosítása a bekötő vezeték átadási pontjától a szennyvíztisztító telepig a gravitációs csatornahálózat, a szennyvízátemelők, és a nyomóvezetékek üzemeltetésével, karbantartásával, és rekonstrukciójával valósul meg.

A szennyvízelvezető törzshálózatba csak olyan összetételű szennyvíz vezethető be, amely a külön jogszabályokban előírtaknak megfelel, valamint az ott dolgozók testi épségét, egészségét nem veszélyezteti, továbbá a szennyvízelvezető- és tisztító mű állapotát nem károsítja, és berendezéseinek rendeltetésszerű működését nem akadályozza.

A Társaság működési területén elválasztó rendszerű szennyvízelvezetés működik, ezért a szennyvízelvezető műbe csapadékvizet juttatni nem szabad.

A fogyasztónak a házi szennyvízhálózat üzemképes állapotának fenntartásáról gondoskodnia kell.

#### *Szennyvíztisztítás*

A szennyvíztisztítás a csatornahálózaton beérkező szennyvíz fogadásával kezdődik. A csatornán érkező szennyvíz automatikusan, szivattyúkon keresztül kerül a tisztító műtárgyakra.

A szennyvízkezelést a tisztítótelepekre kidolgozott technológiával kell végezni.

A tisztítótelepeken a szűrés utáni technológiai lépcső a homok kifogása.

Az előülepítés után a mesterséges biológiai technológiát megvalósító telepeken a levegőztetés következik, a természetes tisztítást végző telepeken pedig nyárfás öntözőmezőre, vagy oxidációs tóra kerül az ülepített szennyvíz.

A nyárfás öntözőtelepeken a szennyvíz a talajba szivárog, további útja nincs követve.

Az oxidációs tavas tisztításnál a következő, - és a tisztítás szempontjából befejező – lépés a befogadóba vezetés.

A mesterséges levegőztetési technológiák következő lépése az utóülepítés, ami után a tisztított szennyvíz a befogadóba, a leülepített iszap egy része pedig a levegőztető medencébe kerül elvezetésre.

#### *A tisztítás során keletkezett szennyvíziszap elhelyezése*

A biológiai tisztítás során keletkezett szennyvíziszap kirohasztása anaerob körülmények között, zárt térben vasbeton rohasztó tornyokban történik. A keletkező, már kirohasztott szennyvíziszap prés szalagszűrőkre kerül, ahol megfelelő szárazanyag tartalom elérése után stabilizált iszap keletkezik, amely komposztálásra kerül. A komposztált iszapot szilárdhulladék lerakóra szállítják, nyárfás védőerdősávba terítik, vagy a mezőgazdaság felé értékesítésre kerül.

### **3.4. Minőségellenőrzés**

Az ivóvíz, valamint a beérkező és a tisztított szennyvíz tervszerű minőségellenőrzése az üzemek és a társaság akkreditált központi laboratóriumának feladata.

A mintavételezés ütemezését, rendszerességét és a vizsgálandó paramétereket az üzemeltetési szabályzatok tartalmazzák.

Szükség esetén elrendelhető a mintavételezés sűrítése, amennyiben a víz kémiai, bakteriológiai vagy biológiai paraméterei ezt szükségessé teszik.

Amennyiben a szolgáltatott ivóvíz minősége eltér a jogszabályban meghatározottól, a szolgáltató erről a fogyasztókat haladéktalanul értesíti.

Az ivóvíz minőségvédelme érdekében a közműhálózatba kapcsolt házi ivóvíz hálózatot helyi vízbeszerzéssel kapcsolt vezetékkel összekötni nem szabad.

Amennyiben a szennyvíz vagy a tisztított szennyvíz minősége nem felel meg a közegészségügyi, előírásoknak, illetve a veszélyes hulladékokra előírt követelményeknek, valamint ha az ellenőrzés műszaki hibát valószínűsít, akkor a szolgáltató haladéktalanul intézkedik a hibaelhárításra, megteszi a szükséges beavatkozást.

## 4. MÉRÉS

A vízi közmű hálózatba történő első vagy ismételt bekötés, továbbá az ivóvíz bekötővezeték átépítése, cseréje vagy felújítása esetén **bekötési vízmérőt** kell felszerelni. A mellékvízmérők beépítésének lehetőségét és a szennyvíz mérésére vonatkozó előírásokat a *Rendelet* szabályozza.

### 4.1. A vízmérők hitelessége

A szolgáltató a hiteles, pontos mérés feltételeit biztosítja, melyhez a fogyasztók együttműködése szükséges.

A mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendelet értelmében a vízmérők hitelesítése érvényességének időtartama:

- bekötési és törzshálózati vízmérők**      **4 év**
- mellékvízmérők elszámolásra**              **6 év**
- mellékvízmérők költségmegosztásra**      **korlátlan**

A szolgáltató a tulajdonában levő vízmérőknek a mérésügyi jogszabályokban előírt időszakos hitelesítéséről saját költségén köteles gondoskodni.

A bekötési vízmérők cseréjét a szolgáltató ütemezetten, tervezetten, dokumentáltan végzi, vagy külső szerződéses vállalkozóval végezteti.

A bekötési vízmérő csere megtörténte a mellékletben szereplő cserebizonylaton kerül dokumentálásra, aminek valóság tartalmát a szerelést végző dolgozó és a fogyasztó kézjegyével igazolja. A bizonylaton a fogyasztó és a vízmérő adatai mellett a szolgáltató által felszerelt plomba száma is rögzítésre kerül.

Amennyiben a szolgáltató a cserét elvégezni nem tudja (mert nem fér hozzá a mérőhelyhez) írásban szólítja fel a fogyasztót, hogy tegye lehetővé a mérőcserét.

Elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő, locsolási vízmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni. Amennyiben ezzel a költségek megelőlegezése mellett a szolgáltatót bízza meg, úgy a szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg. Ha hitelesítést – az arról való gondoskodást – az elkülönített vízhasználó elmulasztja, a szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződést 15 napos határidővel felmondhatja.

A **Rendelet** előírása betartásának érdekében a Társaság a mellékvízmérők cseréjét megszervezi, annak feltételeiről a fogyasztókat a szokásos módon – sajtó, szórólap – tájékoztatja.

A megbízott vállalkozó a munka elvégzése előtt időpontot egyeztet az érintettekkel. A munka elvégzését követően a leszerelt és az új mérő adatait dokumentálja; és elvégzi a számlázást.

A fogyasztó a vízmérőakna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztán tartásáról, a vízmérő fagy elleni megfelelő védelméről gondoskodni, továbbá a vízmérő rendellenes működéséről a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni köteles.

A vízdíjelszámolás alapjául szolgáló vízmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséért és védelméért a fogyasztó felelős, és a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá hitelesítésének költségeit köteles a szolgáltatónak megtéríteni.

A szennyvízmenyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a fogyasztónak kell gondoskodnia.

#### **4.2. A vízmérők rendkívüli vizsgálata**

A szolgáltató tulajdonában lévő bekötési vízmérő tekintetében a fogyasztó, a fogyasztó tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő tekintetében pedig az érdekelt a vízmérő **rendkívüli vizsgálatát** és ezt követően az Országos Mérésügyi Hivatal által végzett rendkívüli hitelesítését a szolgáltatótól kérheti. Ha a rendkívüli vizsgálaton a vízmérő megfelelőnek minősül, a rendkívüli vizsgálat és hitelesítés költsége a fogyasztót, illetőleg az elkülönített vízhasználót terheli.

Amennyiben a fogyasztó úgy ítéli meg, hogy megfigyelése alapján a hiteles bekötési vízmérő rosszul mér, helyszíni ellenőrző vizsgálatot kérhet a szolgáltatótól, vagy ilyen mérés elvégzésére jogosult, megfelelő mérőeszközökkel rendelkező más vállalkozótól. Ha ez a vizsgálat nem vezet eredményre, további kétely esetén a fogyasztó kezdeményezheti a rendkívüli ellenőrző vizsgálatot.

A rendkívüli vízmérővizsgálatot a szolgáltatótól írásban lehet a fogyasztónak megrendelni, és ugyancsak írásban kell visszaigazolni. A visszaigazolásban tájékoztatni kell a fogyasztót a vízmérő rendkívüli vizsgálatának feltételeiről, a várható költségéről.

A szolgáltató értesíti a fogyasztót a vízmérő leszerelés időpontjáról, és a hitelesítő laboratóriumtól megrendeli a rendkívüli hitelesítést. A lecserélt mérőt a szolgáltató a fogyasztó jelenlétében lezárt ládában elkülönítetten tárolja a hitelesítés elvégzéséig.

A szolgáltató a hitelesítés időpontját visszaigazoló értesítés alapján a lecserélt vízmérőt a kiértesítésben megjelölt helyre a megadott időpontban leszállítja, és részt vesz a rendkívüli vizsgálaton.

A mérőket az Országos Mérésügyi Hivatal (OMH) „Hitelesítési előírása” alapján kell vizsgálni. Az OMH szakemberei a mérés után kiállítják a felülvizsgálati bizonyítványt. Ez az okmány tanúsítja, hogy a mérő hiteles-e és alkalmas-e úgynevezett joghatással járó mérésre (azaz alapjául szolgálhat-e a számla kiállításának).

A mérés elvégzése után a mérési jegyzőkönyv egy példányát az OMH megküldi a fogyasztó részére, egy példányát pedig a szolgáltatónak.

Amennyiben a vízmérő a mérésügyi jogszabályban előírt feltételeknek megfelel, a szolgáltató tájékoztatja a fogyasztót, intézkedik a rendkívüli vizsgálat leszámolásáról.

Amennyiben a vízmérő a mérésügyi jogszabályban előírt feltételeknek nem felel meg, a szolgáltató intézkedik az érintett időszak számlázásának felülvizsgálatára. A hibát a felülvizsgálat kérésének időpontját megelőző utolsó leolvasástól kell számítani.

A fogyasztott víz mennyiségét a megelőző 365 nap összes fogyasztásából 1 napra számított átlagfogyasztás, és a meghibásodás napjának elfogadott határnapot megelőző legutolsó leolvasás napjától eltelt napok számának szorzataként kell megállapítani.



## 5. LEOLVASÁS

### 5.1. A víz- és csatornadíj elszámolásának alapelvei

A víz- és csatornadíj elszámolásának alapjául a fogyasztott víz mennyisége, illetve az elvezetett szennyvíz mennyisége szolgál. A díjelszámolás alapját képező mennyiség megállapítása történhet:

- **elsősorban méréssel,**
- **vízmérő hiányában átalánnyal, vagy megállapodás alapján,**
- **átlagszámítással: amennyiben a díjelszámolás alapjául szolgáló vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetve nem olvasható le.**

A fogyasztott víz mennyiségét bekötési (törzshálózati) vízmérő hiányában átalánnyal kell meghatározni. Az alkalmazandó átalány mennyiséget az Önkormányzati rendeletek tartalmazzák.

Az átlagszámítás módját a *Rendelet* határozza meg.

A házi ivóvízvezetéknek a fogyasztó által nem ellenőrizhető, illetve nem karbantartható helyén történt rejtett meghibásodása (vízelfolyás) esetén a vízfogyasztást az ár-jogszabályok szerinti átalány alapján kell megállapítani.

A nem ellenőrizhetőség, nem karbantarthatóság tényét a fogyasztónak kell bizonyítani. Ennek érdekében a hiba feltárását követően értesíteni kell a szolgáltatót; melynek képviselője az eset körülményeiről a helyszínen jegyzőkönyvet vesz fel.

A szennyvízelvezetési helyről a szennyvízelvezető műbe (közcsatornába) kerülő szennyvíz mennyisége szempontjából a szennyvízmennyiség mérő a meghatározó.

Mérés hiányában a csatornadíj alapja a csatornaműbe bekötött ingatlanon felhasznált teljes vízmennyiség, függetlenül attól, hogy az honnan származik (közműves vízellátásból, saját kútból vagy más vezetékből). Az elkülönítetten mért vízhasználatokat – ha a fogyasztói hely egyúttal szennyvízelvezetési hely is – a fentiek szerint kell szennyvízként figyelembe venni.

Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál

- **az a szennyvízmennyiség, ami a vízügyi hatóság engedélye alapján önálló szennyvízelhelyező műben vagy befogadóban nyer elhelyezést,**



- az a szennyvízmennyiség, amelynek a szennyvízelvezető műbe vezetését minőségi vagy egyéb okból az illetékes hatóság megtiltotta, és elhelyezését a fogyasztó igazolta,
- a házi ivóvízvezeték hálózatra, a szolgáltató és a fogyasztó írásbeli megállapodása, illetőleg a szolgáltató hozzájárulása szerint telepített mellékvízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat,
- az a vízmennyiség, amely az ivóvízvezeték meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott.

Utóbbi esetben szintén feltárás után, de a visszatakarás előtt értesíteni kell a szolgáltatót, melynek képviselője az eset körülményeiről a helyszínen jegyzőkönyvet vesz fel, mely alkalommal be kell mutatni a bizonyítékokat.

## 5.2. *A mérőleolvasás rendje*

Az ingatlanon telepített bekötési vízmérők, az ingatlanon belül az elkülönített vízfelhasználást mérő mellékvízmérők, valamint törzshálózatra telepített vízmérők leolvasása ütemterv szerint történik, amely részben a számlázás ütemezését is meghatározza. A szolgáltató a mérők leolvasására vízmérő-leolvasó díjbeszedőket alkalmaz.

A lakossági vízmérők leolvasási rendje a következő

- a lakossági fogyasztók (családi ház(ak)) bekötési vízmérőit félévente,
- az üdülők, kertek bekötési vízmérőit évente egy alkalommal,
- a lakások mellékmérőit kéthavonta olvassák le.

Az egyéb vízmérők leolvasási rendje a következő

- a gazdálkodó szervezetek (vállalkozások, intézmények, egyéb nem lakossági fogyasztók) bekötési vízmérőit a vízmérő-leolvasó díjbeszedő – a nagyfogyasztóknál – a fogyasztó képviselőjével közösen olvassa le havonta, és a mérőállást a fogyasztó képviselője igazolja.

Amennyiben a szolgáltató a leolvasáskor az előző fogyasztási adat(ok)hoz képest olyan eltérést tapasztal, amely csak ismételt leolvasással bírálható el, ellenőrző leolvasást végezhet.

Az ellenőrző leolvasást követően a leolvasást végző személy ellenőrzési jegyzőkönyvet állít ki, aláírja, és szükség esetén tájékoztatja a fogyasztót a jegyzőkönyv 1 példányával, különösen, ha a szokásosnál nagyobb fogyasztást és/vagy a fogyasztó felelősségi körébe tartozó hibát észlel; továbbá, ha szabálytalan vízvételést, illetve a vízmérő és a plomba sérüléseit tapasztalja.

*Kiugró nagyságú fogyasztás ellenőrzése*

A szokásos, (bekötési vízmérőn mért) fogyasztás sokszorosának előfordulása esetén - a számlázást megelőzően - a következő eljárást kell követni:

Amennyiben a leolvasott mennyiség - feltételezve a leolvasás helyességét - a szokásos fogyasztást lényegesen meghaladja, a körülményeket gondosan ki kell vizsgálni, és a következő szempontok figyelembevételével feljegyzést kell készíteni a leolvasást követően:

- a vízmérő állapota, (hiteles-e, sérült-e, külső behatás történt-e, stb.) elhelyezése
- a leolvasott mennyiség realitása (valóban mért mennyiség-e, elfolyhatott-e)
- a leolvasás az ütemterv szerinti gyakorisággal történt-e
- az eset felfedésének körülményei, a helyszínen tapasztaltak
- a leolvasást követően tett intézkedések (fogyasztó értesítése, jegyzőkönyv felvétele, mérőcsere, hibaelhárítás, stb.)

**5.3. Fogyasztó általi leolvasás**

Amennyiben a szolgáltató vízmérő leolvasását megismételt kísérlet után sem tudja elvégezni, értesíti a fogyasztót arról, hogy a mérőállást mely időpontig tudja fogadni. Zártkert és üdülőterület esetén a szolgáltató az értesítést a sajtó útján teszi közzé.

Amennyiben a jelzett időpontig a fogyasztó a mérőállást nem jelenti be, az árjogszabályok szerinti átlagfogyasztás kerül kiszámlázásra.

A leolvasási ütemterveket az 5. sz. melléklet, a mérőleolvasással kapcsolatos formanyomtatványokat a 6. sz. melléklet tartalmazza.

## 6. ÁRMEGÁLLAPÍTÁS, ÁRALKALMAZÁS

### 6.1. Törvényi háttér

Az ivóvíz ellátás és a szennyvízelvezetés – tisztítás a hatósági áras szolgáltatások körébe tartozik. A hatósági árakról az 1990. évi LXXXVII. törvény – az árak megállapításáról – rendelkezik, s egyben kimondja, hogy az árhatóság a települési önkormányzat képviselő testülete.

A hatósági ár megállapítása a szolgáltató kérelmére rendeletben történik, s a megállapított díjat az árhatóság a helyben szokásos módon – a sajtó útján – teszi közzé.

A hatósági árak a társaság működési területén egységesek. Az egységes díjtól történő eltérésekről a helyi árhatóság dönthet, ebben az esetben a különbözetet a települési önkormányzat és a szolgáltató egymás között számolják el. Eltérés a lakossági és az ipari – közületi díjak között van; a lakosság javára. Ha a települési önkormányzat a kiemelkedően magas ráfordítások ellentételezésére az állami költségvetésből támogatást kap, azzal a lakossági díjakat csökkenteni kell.

Az alkalmazható árak mellett a települési önkormányzat képviselő testülete az áralkalmazási feltételeket is megállapítja, így például azt, mely fogyasztók minősülnek lakossági, illetve közületi fogyasztónak.

Amennyiben az árváltozás időpontja nem esik egybe a vízmérő leolvasással, a fogyasztást arányosítással kell megállapítani az árváltozás előtti és utáni időszakra.

Külön fejezet foglalkozik a szabálysértésekkel.

Szabálysértésnek minősül

- az ingatlan közcélú hálózatba, a *Rendelet* előírásainak megszegésével történő bekötése, továbbá
- a csapadékvíz a szennyvízelvezető műbe juttatni, vagy
- a szolgáltató hozzájárulása nélkül szennyvizet a szennyvízelvezető műbe juttatni.

A rendelet melléklete tartalmazza az egyes fogyasztások általános normáit. Az önkormányzati rendeletek gyűjteménye a központi ügyfélszolgálaton, a helyi rendelet a kihelyezett és alközponti ügyfélszolgálatokon megtekinthető.

Az alaptevékenység ellátásához kapcsolódó, a fogyasztók részére végzett egyes kiegészítő tevékenységek díjait a 8. sz. melléklet tartalmazza.

## 6.2. Kéttényezős díjrendszer

2003. január 1-től a társaság működési területén kéttényezős díjrendszer van érvényben, melynek bevezetését a folyamatos rendelkezésre állás miatti magas állandó költségek, és az igazságos teherviselés elve indokolják.

### *Alapdíj*

Az ivóvíz szolgáltatás és a szennyvízelvezetés-tisztítás rendelkezésre állásért alapdíjat kell fizetni.

Az alapdíjat a rendelkezésre állással arányosan, a beépített, illetve beépíthető vízmérő méretétől függő összegben kell megállapítani.

Társasházakban az alapdíj megállapításánál lakásonként egy vízmérő, illetve vízvételi hely vehető figyelembe.

Az alapdíjat a közszolgáltatási, illetve mellékszolgáltatási jogviszony fennállása alatt egész hónapra kell felszámítani. Ha a jogviszony megszűnése illetve keletkezése hó közben következik be, az alapdíj fizetési kötelezettség azt a fogyasztót terheli, akivel a jogviszony a hónap 15. napján fennállt.

Az alapdíj alkalmazás szabályai:

- Az alapdíj megfizetése szempontjából vízvételi helynek minősül különösen a többlakásos, több fogyasztási hellyel rendelkező ingatlanokban lévő lakás, üzlet, iroda, garázs, közös helyiség abban az esetben is, amennyiben
  - mellékvízmérővel nincs ellátva,
  - mellékvízmérővel el van látva, de mellékszolgáltatási szerződéssel nem rendelkezik.
- A közös helyiségekben (pl. szeméttároló, szárító, kerékpártároló, stb.) lévő kifolyók nem minősülnek vízvételi helynek, ha tartósan, illetve véglegesen lezárásra, megszüntetésre kerülnek.
- A vízvételi helyek adatainak számlázás alapjául szolgáló felhasználásában a közszolgáltatási szerződés az irányadó.
- A szokásos fogyasztás és a tűzoltásra használt víz mérésére alkalmas, kombinált mérők alkalmazása esetén az ivóvíz alapdíjat a nagyobb vízmérő mérete, a szennyvízelvezetési alapdíjat a kisebb vízmérő mérete alapján kell meghatározni.

Ha a valós használat a szokásostól eltér, az alapidj megállapítás feltételeit külön megállapodásba kell foglalni, megállapodás hiányában a számítás módjáról a fogyasztót tájékoztatni kell. A megállapodás, tájékoztatás a közszolgáltatási szerződés mellékletét képezi.

- Azon vízmérővel ellátott vízvételi, vízátadási helyek, ahonnan az átvett ivóvíz továbbításra kerül vízmérővel ellátott, illetve vízvételi helynek minősülő fogyasztókhoz (pl. hőközpontok) a vízfogyasztást, illetve átadást ténylegesen mérő vízmérő méretéhez tartozó alapidj helyett a legkisebb ivóvíz alapidjtétel, és – csatornabekötéstől függően – a legkisebb szennyvízelvezetési alapidjtétel számítható fel.

#### *Változó díj*

A szolgáltatott ivóvíz, az elvezetett szennyvíz mennyisége után változó díjat kell fizetni.

### **6.3. Környezetterhelési díj**

A vízi közszolgáltatással összefüggésben alkalmazandó környezetterhelési díj –KTD – két típusa

- a vízterhelési díj, és
- a talajterhelési díj.

A *vízterhelési díj – VTD* – mint az ökoadó egyik fajtája, a környezeti állapot javulását szolgálja. A 2004. január 01-től hatályos szabályok értelmében a szolgáltató köteles a vízterhelési díjat a költségvetésbe befizetni, és a fogyasztókra áthárítani. A szolgáltatást igénybe vevőkre történő áthárítás módját a közüzemi csatornahálózatot működtető, közszolgáltatást végző az illetékes árhatóság egyetértésével határozza meg.

A törvény értelmében a szolgáltatás árán felül a terhelés arányában áthárítandó vízterhelési díjat a közcsatornába kibocsátott szennyvíz mennyisége alapján kell meghatározni

#### *Díjszámítás*

**A vízterhelési díj nem része a csatornadíjnak, ezért a víz- és csatornadíj számlán, áron felüli tételként, önálló soron kerül feltüntetésre.**

A számlázás alapjául

- **a közcatornába bocsátott számlázott szennyvíz mennyisége,**
  - a hitelesen mért szennyvíz mennyiség,
  - mérés hiányában a csatornaműbe bekötött ingatlan vízmérő óráján mért, felhasznált teljes vízmennyiség – helyi rendeletek, jogszabályok által meghatározott csökkentő tételekkel redukált vízmennyiség,
- **a beszállított települési folyékony hulladék mennyisége, valamint**
- **a csatornadíj szolgálhat.**

*Környezetvédelem*

A vízi közmű szolgáltatók a szennyvizek megtisztításával napjaink egyik legnagyobb súlyú és hatékonyságú környezetvédelmi tevékenységét végzik. A szennyvíztisztító telepek esetenként a jogszabályban rögzített tisztítási mértéket túlteljesítve óvják a környezetet.

A vízterhelési díjat a már megtisztított szennyvíz szennyezőanyag tartalmára vonatkozóan kell megfizetni.

Azoknak a fogyasztóknak, akik nem kötnek rá a már meglévő közcatornára, a talajba bocsátott szennyvíz után **talajterhelési díjat – TTD** – kell fizetniük. A díjat a helyi önkormányzat részére kell megfizetni, mértéke többszöröse a vízterhelési díjnak.



## 7. SZÁMLÁZÁS, DÍJFIZETÉS

### 7.1. A számlázás rendje

A **Rendelet** a számlázás, továbbá mellékvízmérők esetében az elszámolás rendjét a következőképpen szabályozza:

A szolgáltató a szolgáltatás díjáról szolgáltatási helyenként és időszakonként – az általános forgalmi adóról szóló törvény előírásainak, illetőleg az árjogszabályoknak megfelelő – számlát bocsát ki, melyet a fogyasztó a szerződésben meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.

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 fogyasztó köteles megfizetni a szolgáltatónak; a szolgáltatót pedig tájékoztatja az épületen belüli belső elszámolás módjáról.

A vízmérők leolvasása, és a mért fogyasztás számlázása, a díjak beszedése ütemezetten az 5. sz. mellékletben rögzített időben történik.

Az **ütemterv** szerint leolvasott mennyiségi adatok számlázásának rendje:

Fogyasztó	Leolvasás	Számlázás
<input type="checkbox"/> Gazdálkodó szervezetek	havonta	havonta
<input type="checkbox"/> Lakossági fogyasztók		
- Mellékvízmérős	kéthavonta	kéthavonta
- Bekötési vízmérős	félévente	kéthavonta
- Üdülő, zártkert	évente	évente

A számlázott mennyiség meg van bontva:

- árváltozás esetén régi és új áron számított  $m^3$  – re,
- vállalozási tevékenység esetén lakossági és vállalozási fogyasztásra.

A bekötési vízmérős lakossági fogyasztók részére kéthavonta az előző azonos félév tényleges leolvasási adatai alapján kéthavi fogyasztásnak megfelelő átlagszámla készül, mely átlag módosítását a fogyasztó bármikor kérheti a szolgáltatótól.

A féléves leolvasást követő második hónapban elszámoló számla készül. A félév alatt elfogyasztott vízmennyiségből levonásra kerül a már leszámlázott 3 x 2 havi átlag, és a különbözetet kell a fogyasztónak megfizetnie. Mivel az utolsó leolvasástól két hónap eltelt, a különbözettel egy időben újabb kéthavi átlag kerül számlázásra.

Amennyiben a mért fogyasztás kevesebb, mint a már kiszámlázott átlag, a visszajáró összeg pénzügyi rendezése a következőképpen történik:

□ **Amennyiben a fogyasztónak nincs tartozása**

- készpénz átutalási megbízás (csekk) esetén: az összeget postán kapja meg a fogyasztó,
- átutalás esetén: az összeg a fogyasztó magánbankszámlájára kerül jóváírásra.

□ **Amennyiben a fogyasztónak tartozása van, az elszámolási időszakra visszajáró összeg arra kerül elszámolásra.**

A mellékvízmérőn mért fogyasztás számlázását követően a bekötési vízmérőn mért fogyasztásból levonásra kerülnek az elkülönített vízhasználatot mérő mellékmérők fogyasztásai, és a különbözet leszámlázásra kerül a bekötési vízmérő szerinti fogyasztó felé. Amennyiben valamelyik mellékmérőnek nincs leolvasott, illetve leadott fogyasztása, az előző év átlagfogyasztása alapján kiállított számla készül, (az átlagmennyiség kerül levonásra) az esetleg így keletkező eltérés a következő mellékmérő leolvasása alkalmával kiegyenlítődik.

*Végszámla készítés*

Az ütemezéstől eltérően, soron kívül készít számlát a szolgáltató fogyasztóváltozás esetén.

Amennyiben a fogyasztó, illetőleg az elkülönített vízhasználó személyében beállott változást a régi és új fogyasztó, illetőleg elkülönített vízhasználó együttesen a vízmérőállás megjelölésével - a változástól számított 30 napon belül - a szolgáltatónak bejelentik, a fogyasztó kérésére a feladat ellátásával megbízott ügyfélszolgálati dolgozók végszámlát készítenek.

## 7.2. Díjfizetés

### *Díjfizetési módok*

A **lakossági mellékvízmérős fogyasztók** esetében a szolgáltató a következő fizetési módban állapodhat meg a fogyasztóval:

- készpénzes (díjbeszedés),
- átutalás.

A **lakossági bekötési mérős fogyasztók** esetében a szolgáltató a következő fizetési módban állapodhat meg a fogyasztóval:

- készpénz átutalási megbízás (csekk),
- átutalás.

A **gazdálkodó szervezetek** esetében alkalmazott fizetési módok a következők:

- készpénz átutalási megbízás (csekk),
- azonnali beszedési megbízás,
- átutalás.

A lakossági mellékvízmérős fogyasztók körében a készpénzes fizetési mód az általános, illetve amennyiben a fogyasztóhely és a fizető lakcíme eltér, készpénz átutalási megbízás. A lakossági bekötési mérős fogyasztók körében a készpénz átutalási megbízás az általános.

Amennyiben a fogyasztó a díjat magánbankszámlájáról kívánja fizetni, megbízást ad a számlavezető hitelintézetnek, amely értesíti a szolgáltatót a fizető számlaszámáról.

A számlát készpénz átutalási megbízás (csekk) esetén, díjbeszedés esetében a díjbeszedő útján juttatja el a szolgáltató a fogyasztó részére.

A szolgáltató által kibocsátott **számla** készpénzfizetési mód esetén a számla **bemutatásakor**, egyéb esetben a számlán a feltüntetett fizetési határidőben esedékes.

A fogyasztó a számla kézhezvételét követő **15 napon belül** élhet kifogásolási jogával, de ennek a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya nincs.

### 7.3. *Késedelmes fizetés*

Az igénybevett szolgáltatás díja az esedékesség időpontjában késedelmi kamatmentesen fizethető meg.

Amennyiben a fogyasztó a számla összegét annak esedékességekor nem egyenlíti ki, a szolgáltató a Ptk-ban meghatározott mértékű késedelmi kamatot számíthat fel. A kamatfizetési kötelezettség kezdő napja az esedékességet követő nap.

A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a fogyasztó a késedelmét kimenti.

A fogyasztó késedelmes fizetése esetén egyéb – felmerült – költségek is felszámolhatók.

### 7.4. *Határidőn túli követelések behajtása*

Az esedékesség időpontjában ki nem egyenlített díjak beszedésének alapelvei:

A tartozások minél rövidebb időn belüli érvényesítése, behajtása oly módon történik, hogy a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. és az adósok viszonya ne sérüljön, a szolgáltató és a fogyasztó üzleti kapcsolata akár hosszú évtizedekig is megfelelő legyen.

Az adósságkezelés leglényegesebb eleme a gyorsaság és a következetesség.

### *ETIKAI KÓDEXÜNK*

- Fogyasztóink túlnyomó többsége elvárásait teljesítve, a közszolgáltatás működőképessége érdekében következetes behajtási tevékenységet folytatunk.
- Mindemellett az adósságkezelést a legnagyobb körültekintéssel végezzük, a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. jó hírét fenntartjuk és erősítjük.
- A behajtási folyamat minden lépése a törvények és a jogszabályok szigorú betartása mellett történik.
- Az adósok személyiségi jogait minden körülmények között tiszteletben tartjuk.
- A fogyasztó személyével kapcsolatban minden tudomásunkra jutott adatot és információt bizalmasan kezelünk.

A társaság szolgáltatási területén a víz - és csatornadíj tartozások felhalmozódásának megakadályozása érdekében szükséges behajtási folyamat szabályozottan történik.

A szolgáltató - a behajtási ütemtervben rögzítettek szerint - felszólítja az adósokat a tartozás megfizetésére, és egyben figyelmezteti a fogyasztót a kiegyenlítés elmaradása esetén várható következményekre.

### **7.5. Támogatások a tartozás megfizetéséhez**

#### *Részletfizetés*

A tartozás megfizetésére részletfizetési megállapodás, a fogyasztók kérésére, illetve több kifizetetlen számla esetén – a fogyasztó kérése nélkül – a szolgáltató kezdeményezésére köthető.

Az előző időszakok fogyasztását jelentősen meghaladó (pl. csőtörés miatt) víz- és csatornadíj számla esetén a fogyasztó a vízmérő-leolvasó, díjbeszedő útján is kérheti a tartozás több részletben történő megfizetését.

#### *A részletfizetés feltételei*

A részletfizetési megállapodás megkötése során figyelembe vett szempontok:

- a tartozás összege,
- a havi fogyasztás nagysága,
- a fogyasztó fizetési készsége,
- a fogyasztó fizetőképessége,
- a fogyasztó megbízhatósága (pl. korábbi be nem tartott megállapodás),
- a szükséges biztosítékok megléte (első részlet, jelzálog, árbevétel engedélyezés, stb.)

A szolgáltatás díjának részletre történő megfizetésének további feltétele, hogy az adós vállalja, hogy a megállapodás megkötésekor a tartozás  $\frac{1}{4}$  részét, de legalább 2.000.- Ft-ot befizet, a további részt 3-12 hó között rendezi.

E feltételtől eltérő megállapodás csak kivételesen indokolt esetben (pl. alacsony jövedelem, szokásostól eltérő nagy fogyasztás) köthető.

#### *Egyéb (külső) támogatások*

A társaság segítséget nyújt az arra rászoruló adósainak a külső – önkormányzati, alapítványi – támogatások igénybevételehez. Az ügyfélszolgálati irodák kiadják a szükséges igazolásokat, elkészítik/elkészíttetik a környezettanulmányt, megadják az eljárásról szóló tájékoztatást, ismertetik a feltételeket.



### 7.6. *Eredménytelen felszólítás esetén teendő intézkedések*

A **Rendelet** a szolgáltató követelésének behajtásához az alábbi lehetőséget biztosítja: A szolgáltató a szolgáltatást a létfenntartáshoz, a közegészségügyi és tűzvédelmi követelmények teljesítéséhez, valamint az egészségügyi és gyermekintézmények ellátásához szükséges ivóvízellátás, továbbá a szennyvízelvezetésre irányuló szolgáltatás kivételével, az illetékes ÁNTSZ – nek az intézkedés bevezetését nyolc nappal megelőző értesítése mellett, az ÁNTSZ - nek az értesítésben foglaltakkal ellentétes állásfoglalása hiányában

- időben és mennyiségben korlátozhatja,
- kizárólag termelési célú ivóvíz-felhasználásnál szüneteltetheti, illetve három hónapon túli díjtartozás esetén további harmincnapos határidővel a szolgáltatási szerződést felmondhatja.

A díjtartozás miatt foganatosított korlátozást a szolgáltatónak a tartozás, valamint a visszakapcsolási díj megfizetésének igazolását követő 5 napon belül kell megszüntetnie.

Amennyiben a díjtartozás miatt a szolgáltatás korlátozására vagy megszüntetésére kerül sor, a szolgáltató az ezzel kapcsolatos, valamint a szolgáltatás újraindításával kapcsolatos költségeket is az adott fogyasztó felé érvényesíti.

A szolgáltató a fogyasztó két hónapon túli díjtartozása esetén további harmincnapos határidővel felmondhatja a megkötött mellékszolgáltatási szerződést. A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a szolgáltató tájékoztatja a bekötési vízmérő szerinti fogyasztót.

Amennyiben a fizetési felszólítás, a szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése, a mellékszolgáltatási szerződés felmondása sem vezet eredményre, jogi úton történik a behajtás.

## 8. BEJELENTÉS, REKLAMÁCIÓKEZELÉS

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. ügyfelei fogadására, a fogyasztókkal történő közvetlen kapcsolattartás, a fogyasztói kapcsolatok elmélyítése érdekében ügyintézésre kijelölt ügyfélszolgálati irodákat működtet. Az irodák központi és kihelyezett rendben működnek, ennek megfelelő hatáskörrel, illetve működési területtel.

### 8.1. Hova fordulhat reklamációjával a fogyasztó

- A fogyasztó bármilyen a szolgáltatással kapcsolatos reklamációjával mindenekelőtt a területileg illetékes **alközponti**, illetve a **kihelyezett ügyfélszolgálati irodához** fordulhat.
- Ha ügye itt nem nyert megnyugtató rendezést, kérheti azt az **ügyfélközpontban** is.
- A fogyasztói jogok érvényesíthetők a következő független testületeknél:
  - Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei illetékességgel működő **Békéltetőtestület** (Kereskedelmi-, Kézműves- és Iparkamara – Nyíregyháza, Széchenyi u. -)
  - **Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület** szervezete, (ügyfélszolgálati iroda: Nyíregyháza Város Polgármesteri Hivatala – Nyíregyháza, Kossuth tér ),
- Végül fordulhat segítségért a területileg illetékes **Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez**, (Nyíregyháza, Hősök tere 5. sz.) vagy a **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez** (Szolgáltatási Ellenőrzési Osztály 1088 Budapest, József krt. 6.).

Az ügyfélszolgálati irodák címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét a 9. sz. melléklet tartalmazza.

Az ügyfélszolgálati irodák hatásköre a következőkre terjed ki:

- **Fogyasztói kapcsolattartás**
  - az ügyfelek fogadása személyesen, telefonon, faxon,
  - a fogyasztói bejelentések, reklamációk, panaszok felvétele,
  - a fogyasztói bejelentések gyors kivizsgálása, intézése,
  - a fogyasztók teljes körű, korrekt tájékoztatása szóban és írásban (fogyasztói tájékoztatók, szórólapok, formanyomtatványok)
- **Víz- és csatornabekötések**
  - tájékoztatás a bekötések ügyintézéséről,

- lakossági építési, lakhatási engedéllyel kapcsolatos szolgáltatói hozzájárulás
- bekötési kérelmek fogadása,

□ *Vízdíj beszédés*

- a készpénzes befizetések fogadása,
- a díjfizetési felszólításokkal kapcsolatos kérdések tisztázása,

A központi és a kihelyezett ügyfélszolgálati iroda a következő ügyekben teljes körű ügyintézkést végez:

- fogyasztói kapcsolatok létesítésének ügyintézkése, költségvetés készítése,
- közüzemi szolgáltatói/nyilvántartásba vételi szerződés kötése,
- végszámla készítés,
- igazolások készítése,
- részletfizetési megállapodások kötése,
- számlaegyeztetés,
- hátralék egyeztetése,
- egyéb a szolgáltatási körbe tartozó **személyes** bejelentések, kérelmek, panaszok, (reklamációk.)

A Csatornázási Ágazati és az alközponti ügyfélszolgálatok elsősorban a személyes megkeresések alkalmával tájékoztatást, felvilágosítást adnak, konkrét ügyben a rendelkezésre álló információk, adatok, nyilvántartások alapján intézkednek.

## 8.2. Fogyasztói bejelentések intézkése

### *Személyes megkeresés*

A fogyasztók által az ügyfélszolgálatokon tett személyes bejelentés minden esetben - biztosítva a visszakereshetőséget - írásban kerül rögzítésre. A személyesen tett bejelentések, kérelmek regisztrálása ügyfélszolgálati bejelentővel történik, amely az ügyfélszolgálati napló tartalmán kívül a bejelentő aláírását is tartalmazza. Az ügyfélszolgálati bejelentő másodpéldányát - bejelentése bizonyíthatósága érdekében - a fogyasztó részére át kell adni.

A fogyasztó panaszainak rögzítése végett Vásárlók könyve is van felfektetve, és az jól látható helyen, az ügyfelek által mindig hozzáférhető módon van elhelyezve.

A vásárlók könyvét az ügyfélszolgálati dolgozók naponta ellenőrzik, az esetleges bejegyzésről az illetékes munkahelyi vezető tájékoztatják, aki megteszi a szükséges intézkedést a panasz kivizsgálására, és a fogyasztó felé történő válaszadásra.

### *Írásos megkeresés*

Írásos megkeresés esetén a bejelentések, reklamációk, panaszok regisztrálása a FOKO ügyfélszolgálati ügyek iktatására rendszeresített előadói munkakönyvben történik.

### *Ügyfélszolgálati napló vezetése*

Az ügyfélszolgálati iroda forgalmának ismerete, a bejelentések, panaszok (reklamációk) visszakereshetőségének, elintézésének, nyomon követhetőségének, lezárásának érdekében minden ügyfélszolgálati iroda ügyfélszolgálati naplót vezet, mely tartalmazza:

- a bejelentő nevét, lakcímét, a fogyasztási helyet (ha nem esik egybe a lakcímmel),
- bejelentés tárgyát, jellegét (a kérelem, reklamáció, panasz rövid leírását),
- ügyintézés határidejét,
- a megtett intézkedést az ügyintéző aláírásával,
- az ügyfélszolgálatot ellátó aláírását,
- az ügy érdemi elintézésének ellenőrzését végző (megjegyzését) aláírását.

Az ügyfélszolgálati irodákban tett bejelentések, reklamációk, panaszok elintézésének nyomon követése, a reklamációk, panaszok ismétlődésének elkerülése, valamint a fogyasztói elégedettség elnyerése érdekében kötelező.

Az írásos válaszadás határideje maximum 30 nap, a bejelentés/panasz elutasítása esetén 15 nap.

Amennyiben az ügy bonyolultsága, a kivizsgálás időigénye ennél hosszabb határidőt indokol, ezt a határidő lejártakor írásban kell közölni az ügyféllel, megjelölve a végleges válasz várható határidejét.

## 9. A FOGYASZTÓ SZEMÉLYES ADATAINAK VÉDELME

A szolgáltató, mint adatkezelő és adatfeldolgozó jogosult, és egyben köteles a fogyasztók személyes adatait az **adatvédelmi törvény** – a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról rendelkező 1992. évi LXIII. törvény – által meghatározott módon és kereteken belül

- felvenni,
- összegyűjteni,
- rögzíteni,
- megszerezni,
- felhasználni,
- zártan kezelni,
- mások részére hozzá nem férhető módon továbbítani és tárolni.

### 9.1. Az adatvédelem célja

**Személyes adat** a meghatározott természetes személlyel – érintettel – kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

**Az adatvédelem célja annak biztosítása, hogy személyes adataival mindenki maga rendelkezzen, amennyiben az adatvédelmi törvényben meghatározott jogszabály ez alól kivételt nem tesz.**

### 9.2. A fogyasztók személyes adatainak kezelése, feldolgozása

Személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt törvény vagy helyi önkormányzat rendelete írja elő.

A személyes adatok védelméhez fűződő jogot és az érintett személyiségi jogait az adatkezeléshez fűződő más érdekek nem sérthetik.

Személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet.

Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, de csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig.



Az érintettel az adat felvétele előtt közölni kell, hogy az adatszolgáltatás önkéntes vagy kötelező.

*Az érintett tájékoztatást kérhet:*

- személyes adatainak kezeléséről,
- kérheti adatainak helyesbítését, törlését,
- az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról,
- az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről,
- kik és milyen célból kapták meg az adatokat.

### **9.3. Adatbiztonság**

A szolgáltató, mint adatkezelő – adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek az adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

### **9.4. Az adatok kezelésének határideje**

Az adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a tájékoztatást.

## **10. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

Az Üzletszabályzat a fogyasztók rendelkezésére áll a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáin.

A külső és belső szabályozás változása miatti karbantartást a szabályzat készítői rendszeresen elvégzik.

## 11. ELOSZTÁSI ELŐÍRÁS

ELOSZTÁSI RENDELKEZÉS					
Dokumentum oldalszáma	44	Mellékletek száma	10	Bizonylatok száma	-
A belső dokumentum elosztási lista (VIII/177/2006) alapján kapják:			Készült: 1 példányban		
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 1-7, 26-30, 41-42, 45-48,</li> <li><input type="checkbox"/> Ügyfélközpont</li> <li><input type="checkbox"/> Alközponti adminisztrátor – Újfehértói alközpont</li> <li><input type="checkbox"/> Alközponti adminisztrátor – Leveleki alközpont</li> <li><input type="checkbox"/> Alközponti adminisztrátor – Ibrányi alközpont</li> <li><input type="checkbox"/> Alközponti adminisztrátor – Tiszalöki alközpont</li> <li><input type="checkbox"/> Alközponti adminisztrátor – Demecseri alközpont</li> <li><input type="checkbox"/> Vezérigazgatói titkárság</li> <li><input type="checkbox"/> Műszaki vezérigazgatói titkárság</li> <li><input type="checkbox"/> Gazdasági vezérigazgatói titkárság</li> <li><input type="checkbox"/> Vízellátási ágazat titkárság</li> <li><input type="checkbox"/> Csatornázási ágazat titkárság</li> </ul> <p><b>A dokumentum kizárólag elektronikus formában kerül elosztásra!</b></p>					
Törzspéldány és elosztási jegyzék tárolási helye:		Központi iktatású dokumentum - Iktató			

## 12. MELLÉKLETEK

S.sz.	Azonosító	Megnevezés
1.	ÜSZ/M01	A közműves vízellátást és csatornázást szabályozó hatályos jogszabályok jegyzéke
2.	ÜSZ/M02	A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. működési területe
3.	ÜSZ/M03	A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. szervezete
4.	ÜSZ/M04	A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. szolgáltatói szerződés típusai
5.	ÜSZ/M05	Lakossági fogyasztók vízmérőinek leolvasási és díjbeszedési időpontjai és a fizetés módja
6.	ÜSZ/M06	A NYÍRSÉGVÍZ ZRT szolgáltatásának mérésével és elszámolásával kapcsolatos formanyomtatványok
7.	ÜSZ/M07	Hatályos önkormányzati rendeletek jegyzéke a víz- és csatornadíjak megállapításáról
8.	ÜSZ/M08	Kiegészítő tevékenységek díjai
9.	ÜSZ/M09	Ügyfélszolgálati Irodák nyitvatartási ideje
10.	ÜSZ/10	Fogyasztói tájékoztató