



NYÍRSÉGVÍZ

Nyíregyháza és Térsége
Víz- és Csatornamű Zrt.

NYÍRSÉGVÍZ

NYÍREGYHÁZA ÉS TÉRSÉGE

VÍZ- ÉS CSATORNAMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Példány tulajdonosa (beosztás / név):

Nyt.szám: 2968-2012

.....

Példány sorszáma:

.....

ÜZLETSZABÁLYZAT

FIGYELEM! A Belső dokumentum a NYÍRSÉGVÍZ ZRT. szellemi tulajdona.
Jelen dokumentum kinyomtatott formátumú változata csak akkor használható, ha
annak kiadás/változatszama, valamint hatályba lépésének dátuma megegyezik a
számítógépes hálózat ISO 9001 IIR könyvtárában tárolt példányéval.

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:

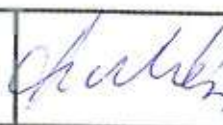
Aláírás:

PAMPUCH JÓZSEFNÉ fogyasztói kapcsolatok osztályvezető	2012. 02.06.	
-----------------------------------------------------------------	-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Ellenőrizte (név / beosztás):

Dátum:

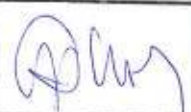
Aláírás:

SZABÓ ISTVÁNNÉ gazdasági vezérigazgató-helyettes	2012. 02.08.	
------------------------------------------------------------	-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Ellenőrizte (név / beosztás):

Dátum:

Aláírás:


GALAMBOS SÁNDOR műszaki vezérigazgató-helyettes	2012. 02.08.	
-----------------------------------------------------------	-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Jelen dokumentum kiadását és alkalmazását elrendelem.

Jóváhagyta (név / beosztás):

Dátum:

Aláírás:

MÓRICZ ISTVÁN vezérigazgató	2012. 02.10.	
---------------------------------------	-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Hatályba lépés dátuma és érvényessége:

Jelen dokumentum 2012. február 10-től hatályos, hatálybalépésével egyidejűleg a korábbi szabályozás (Nyt.sz.: 155/2007) érvényét veszti.

Felülvizsgálat:

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

TARTALOMJEGYZÉK

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ	7
1.1. <i>Az Üzletszabályzat célja</i>	7
1.2. <i>A fogyasztó és a szolgáltató kapcsolatrendszerének szabályai</i>	8
1.3. <i>Alkalmazott fogalmak</i>	8
1.4. <i>Személyi és területi hatály</i>	9
2. KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS	10
2.1. <i>Fogyasztói kapcsolat létesítése ivóvízbekötéssel</i>	10
2.2. <i>Mellékvizmérő beépítése</i>	12
2.3. <i>Locsolási mellékvizmérő beépítése</i>	12
2.4. <i>Szennyvízhálózatra történő csatlakozás</i>	13
2.5. <i>Utólag feltárt bekötések</i>	14
2.6. <i>Szolgáltatási szerződések kötése, módosítása</i>	14
2.7. <i>Szolgáltatási szerződés megszűnése</i>	15
3. SZOLGÁLTATÁS	16
3.1. <i>Vízi közmű rendszerek üzemeltetése</i>	16
3.2. <i>Ivóvíz ellátás</i>	16
3.3. <i>Szennyvízelvezetés, - tisztítás, szennyvíziszap elhelyezés</i>	19
3.4. <i>Minőségellenőrzés</i>	20
4. MÉRÉS	21
4.1. <i>A vízmérők hitelessége</i>	21
5. LEOLVASÁS	22
5.1. <i>A víz- és csatornadíj elszámolásának alapelvei</i>	22
5.2. <i>A mérőleolvasás rendje</i>	23
5.3. <i>Fogyasztó általi leolvasás</i>	25
6. ÁRMEGÁLLAPÍTÁS, ÁRALKALMAZÁS	25
6.1. <i>Törvényi háttér</i>	25
6.1. <i>Kéttényezős díjrendszer</i>	26
7. SZÁMLÁZÁS, DÍJFIZETÉS	27
7.1. <i>A számlázás rendje</i>	27
7.2. <i>Díjfizetés</i>	29
7.3. <i>Késedelmes fizetés</i>	29
7.4. <i>Határidőn túli követelések behajtása</i>	30
7.5. <i>Részletfizetés - Támogatás</i>	31
7.6. <i>Eredménytelen felszólítás esetén teendő intézkedések</i>	32
8. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	32
8.1. <i>Hova fordulhat reklamációjával a fogyasztó</i>	32
8.2. <i>Fogyasztói bejelentések intézése</i>	34
9. A FOGYASZTÓ SZEMÉLYES ADATAINAK VÉDELME	35
9.1. <i>Az adatvédelem célja</i>	36
9.2. <i>A fogyasztók személyes adatainak kezelése, feldolgozása</i>	36
9.3. <i>Adatbiztonság</i>	36
9.4. <i>A fogyasztók jogai és érvényesítésük</i>	37
10. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	37
11. ELOSZTÁSI ELŐÍRÁS	37
12. MELLÉKLETEK	38

A TÁRSASÁG ADATAI

A társaság jogelődje:	Nyíregyháza és Térsége Víz-és Csatornamű Vállalat (székhelye: Nyíregyháza, Tó u. 5.)
Cégbejegyzés helye:	Nyíregyháza
Cégbejegyzés ideje:	1997. május 13.
Cégbejegyzés száma:	Cg. 15-10-040209
A létesítő okirat kelte:	1996. október 30.
Működés megkezdésének Időpontja:	1996. november 01.
A cég alaptevékenysége:	Víztermelés, - kezelés és elosztás Szennyvízelvezetés- és kezelés

**AZ ALAPTEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁVAL KAPCSOLATOS ÉSZREVÉTELEK,
KÉRDÉSEK, HIBABEJELENTÉSEK MEGTEHETŐK**

SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

ÜGYFÉLKÖZPONT

Nyíregyháza, Vay Ádám krt. 4-6.
Univerzum üzletház

Telefon: 42/523-623

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA

Nyírbátor
Kulturális Központ
Szabadság tér 8-9. 3. emelet

Telefon: 42/596-344

TELEFONOS-ELEKTRONIKUS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

TELEFONOS: 42-523-623
ELEKTRONIKUS: www.nyirsegviz.hu
ugyfel@mail.nyirsegviz.hu

HIBABEJELENTÉS

Ivóvíz hibabejelentés 42/523-600
Csatorna hibabejelentés 42/523-600

VÍZELLÁTÁSI ALKÖZPONTOK-TÁJÉKOZTATÁSI PONTOK

Csenger, Rákóczi utca 66. 44/520-110
Demecser, Gábor Áron utca 14/a 42/233-429
Ibrány, Kiserdő utca 30. 42/200-688
Levelek, Ady Endre utca 66. 42/249-311
Nyírbátor, Kisbogáti út 70. (külterület) 42/281-908
Újfehértó, Váci Mihály utca 10. 42/290-700
Tiszalök, Honvéd utca 54. 42/278-416

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

A vízi közszolgáltatásban a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX törvény 2012.07.01.-től előírja a szolgáltatók Üzletszabályzat készítési kötelezettségét. A törvény hatálybalépése előtt a vízi közszolgáltatásban nem írta elő törvény, vagy más jogszabály az Üzletszabályzat készítését. A fogyasztók érdekeinek széles körű érvényesítése azonban szükségessé tette, hogy az érdekelt felek – a fogyasztók és a szolgáltató – közötti kapcsolatrendszer egyértelműen, áttekinthetően szabályozott legyen, ezért Társaságunk a törvényi kötelezés előtt is rendelkezett Üzletszabályzattal. Jelen verzió a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény miatti módosítások átvezetése céljából kerül kiadásra.

1.1. Az Üzletszabályzat célja

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

- 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, ügyintézés menetének, határidejének és a kapcsolódó előírásoknak a rögzítésével.
- A Fogyasztók részére szükséges közérdekű információk, illetve a Szolgáltató és a Fogyasztó kapcsolatrendszerében használt nyomtatványok alkalmazásának rögzítése.
- A Fogyasztók szolgáltatással kapcsolatos kérdéseinek a szóbeli tájékoztatáson túl, írott formában – a szükséges részletezésben, jogszabályokkal alátámasztva – történő megválaszolás szabályainak rögzítése.

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 tanúsított.

Társaságunk jelenleg az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005, és az MSZ EN ISO 22000:2005 szabványoknak megfelelő tanúsított Integrált Irányítási Rendszer (IIR) szerint működik.

1.2. A fogyasztó és a szolgáltató kapcsolatrendszerének szabályai

A vízgazdálkodást, s annak egyik ágát, a közműves ivóvízellátást- és a közműves szennyvízelvezetést 2012. január 1-től a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX törvény szabályozza. A szolgáltatás teljesítése folyamán a szolgáltatónak további jogszabályokat kell figyelembe vennie és betartania.

- A jogszabályok között a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény, valamint a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX törvényen kívül kiemelt jelentőségű a közműves ivóvízellátást és szennyvízelvezetést szabályozó 38/1995. (IV. 5.) Kormányrendelet, amelynek előírásai mértékadóak a Fogyasztók és a Szolgáltató kapcsolatában.
- A jogszabályokon túl a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. kialakította a belső szabályozását is, amely a végrehajtásra és az ellenőrzésre vonatkozóan tartalmaz előírásokat.
- Az Üzletszabályzat 1. számú melléklete tartalmazza azon jogszabályok és belső szabályozási dokumentumok jegyzékét, amelyeket a fogyasztói kapcsolatok során figyelembe kell venni. A felsorolt külső dokumentumok teljes terjedelmükben, a honlapunkon (www.nyirsegviz.hu) tekinthetők meg.

1.3. Alkalmazott fogalmak

Az Üzletszabályzatban használt fogalmak azonosítása miatt szükséges az alábbi fogalmak ismertetése:

Szolgáltató: Jelen Üzletszabályzatban a közüzemi szolgáltatást, azaz az ivóvízművek, illetőleg a szennyvízelvezető művek (együtt: víziközművek) üzemeltetését végző jogi személy, aki a fogyasztók részére ivóvizet szolgáltat, illetőleg az ingatlanon keletkező szennyvizek károkozás nélküli elvezetését és tisztítását elvégezi, a NYÍRSÉGVÍZ, Nyíregyháza és Térsége Vízforgalmi és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság.

Fogyasztó: A víziközmű-szolgáltatást - NYÍRSÉGVÍZ Zrt. ellátási területén - jelen Üzletszabályzat szerinti szerződéses jogviszony keretében igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tulajdonosa, illetőleg egyéb jogcímen használója, amennyiben a szolgáltatási szerződés nem a tulajdonossal, hanem vele jött létre.

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

- a) úszótelkes és telekhatáron kialakított zárt sorú beépítésnél az épület külső falsíkjáig, b) 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,

c) vízmérő hiányában az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakasz végéig terjed.

Ivóvíz szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan: az az ingatlan, amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvízszolgáltatásra lehetőséget ad.

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

a) *Bekötési vízmérő:* az ellátásba bekapcsolt ingatlanok vízhasználatának mérésére szolgáló, a bekötővezeték végpontjára telepített,

b) *Törzshálózati vízmérő:* közvetlenül a törzshálózati fogyasztási helyekre, többek között közkifolyókra, tűzcsapokra telepített,

c) *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.

Panasz: Társaságunk panaszként kezeli a fogyasztótól/vevőtől érkező olyan a szolgáltatás minőségével, a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyet, mely szerint a nyújtott szolgáltatás/termék részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az Üzletszabályzatban foglaltaknak. Nem minősül panasznak: az információ (tájékoztatás) kérés, az adatszolgáltatás, a közüzemi szolgáltatás minőségének javítására tett javaslat, határidőn túl benyújtott bejelentés.

1.4. Személyi és területi hatály

Jelen Üzletszabályzat 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. számú melléklet, szervezeti felépítését a 3. számú melléklet tartalmazza.

2. KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

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/Víziközmű csatlakozási igénybejelentő* nyomtatvánnyal.
- A megrendelő/igénylő elkészítteti a tervet a vízgazdálkodási, épületgépészeti szakértői, illetve tervezői engedéllyel rendelkező személlyel.
- A Szolgáltatói hozzájárulás érdekében a Fogyasztó a tervdokumentációt és a kitöltött bekötési megrendelővel/igénybejelentővel együtt beadja az ügyfélszolgálati irodára.
- Ha a benyújtott terv formai vagy műszaki okból nem felel meg az előírásoknak a hozzájárulás nem adható meg. Ilyenkor a Szolgáltató 15 napon belül hiánypótlásra kéri fel a megrendelőt/igénylőt, feltüntetve hogy a hozzájárulás megadását a terv kiegészítéséhez, vagy megfelelő új terv benyújtásához köti.
- Ha a terv megfelelő, a Szolgáltató 15 napon belül megadja a hozzájárulást a bekötés elvégzéséhez, amelyet az Ivóvíz- és szennyvízbekötési megrendelő/Víziközmű csatlakozási igénybejelentő 3/a pontjának aláírásával tanúsít, egyidejűleg erről a megrendelőt – az ügyfélszolgálati iroda munkatársai útján – tájékoztatja.
- A bekötés költsége illetve a csatlakozási jog díja a bekötés megrendelőjét, csatlakozást igénylőt terhelik.
- A bekötési előleget illetve a csatlakozási jog díját, a hozzájárulás megadásával egyidejűleg a Szolgáltató az érvényes árszabályzatnak megfelelő díjak figyelembevételével a költségek előzetes becslésével állapítja meg.
- A költségeket a 38/1995. (IV. 5.) számú Kormányrendelet értelmében a megrendelő köteles megelőlegezni, azaz az ügyfélszolgálati irodán készpénzben vagy postai feladás útján illetve átutalással kifizetni.
- A kivitelezés időpontjának meghatározása a megrendelővel/igénylővel egyeztetve történik.

- A 38/1995. (IV. 5.) számú Kormányrendelet értelmében gazdálkodó szervezet által kért bekötés megvalósításához vagy a részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetőleg minősége igényelt javításához a Szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni.
- A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértéke az igényelt szolgáltatáshoz szükséges fejlesztés költségének arányos része. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulást a Szolgáltató elkülönítetten kezeli, és kizárólag víziközmű fejlesztésre használja.
- A megrendelő/igénybejelentő Kérelmen nyilatkozik a tevékenységről, amely figyelembevételével a Szolgáltató a műszaki iroda vezetője elbírálja a szükséges víz- és csatornaszolgáltatási igényt. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulást a megrendelő számla ellenében a társaság pénztárába készpénzben vagy átutalással fizetheti meg. Ezután a Szolgáltató megállapodást köt az érintett gazdálkodó szervezettel a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás teljesítéséről.

Kivitelezés

- Az ivóvíz bekötővezeték megépítéséről az előleg – továbbá gazdálkodó szervezet esetén a hozzájárulás – befizetését követő 30 napon belül a megrendelő/igénylő 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/igénylőnek.
- A megjelölttől eltérő időben a Szolgáltató az időjárási viszonyoktól függően, a megrendelővel/igénybejelentővel egyeztetett feltételekkel vállalkozik a munkák elvégzésére.
- A területileg illetékes szerelők az egyeztetett időpontban a tervnek és az érvényben lévő jogszabályoknak megfelelően végzik el a kivitelezést, melyet a megrendelő/igénylő ellenőriz, és azt a munkalapon aláírásával igazol. A munkalap egy – a felek által aláírt – példánya átadásra kerül a megrendelő/igénylő részére.
- A kivitelezéstől számított 15 munkanapon belül, de legkésőbb a kivitelezést követő hó 5-ig a Szolgáltató elkészíti a bekötési számlát, és megküldi a Fogyasztó részére.
- Ha a költségvetési előleg összege magasabb, mint a bekötési számla, a különbözetet a Szolgáltató a számlával egy időben visszafizeti a megrendelő részére.
- Ha a bekötési számla összege magasabb, mint a költségvetés összege, a különbözetet a megrendelőnek a számla keltét követő 15 napon belül meg kell fizetnie a Szolgáltató részére.
- A csatlakozási jog díjának megfizetése a Szolgáltatóval létrejött megállapodás aláírásával, és a számla elkészültével egy időben esedékes. A benyújtott tervtől eltérő kivitelezés esetén, az esetleges csatlakozási jogdíj különbözetet az igénylő a számla ellenében megtéríti.

2.2. Mellékvízmérő beépítése

A mellékvízmérőnek a házi ivóvízhálózatba történő utólagos beépítéséhez a 38/1995. (IV.5.) számú Kormányrendelet értelmében a szolgáltatónak, az ingatlan tulajdonosának, és a bekötési vízmérő szerinti fogyasztónak a hozzájárulása szükséges.

- Az utólagos beépítés szolgáltatói hozzájárulásának megszerzéséhez a megrendelőnek a 38/1995. (IV. 5.) számú Kormányrendelet melléklete szerinti szerelési tervet kell benyújtania a Szolgáltató műszaki irodájához.
- A benyújtott terv elbírálása, a hozzájárulás megadása a műszaki iroda vezetője útján történik. A Szolgáltató a szerelés kezdeményezőjét a hozzájárulás megadásáról vagy elutasításáról – a terv benyújtását követően 15 napon belül értesíti, melyben elutasítás esetén közli 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.
- Ha az üzembe helyezést végző munkatársunk a hozzájárulásban foglaltaktól eltérő beépítést vagy más, az üzembe helyezést, gátló körülményt állapít meg, a Szolgáltató az üzembe helyezést megtagadhatja, és azt a hozzájárulásban foglalt feltételek teljesítéséhez, az akadályok megszüntetéséhez kötheti.
- Ha a beépítés megfelel a hozzájárulásban foglaltaknak, a Szolgáltató munkatársa a mellékvízmérőt üzembe helyezi, és az illetéktelen beavatkozás megakadályozása érdekében plombazárral látja el. A megrendelőnek az üzembe helyezés díját készpénzes számla ellenében, a helyszínen kell megfizetnie.

2.3. Locsolási mellékvízmérő beépítése

A házi ivóvízhálózatra a Szolgáltató hozzájárulása szerint telepített mellékvízmérőn mért locsolási vízhasználat csatornadíj kedvezményt jelent - április 15-től október 15-ig. A locsolási célú vízmérőn keresztül vételezett víz kizárólag locsolási célra használható, az innen vételezett víz tehát a csatornahálózatba nem kerülhet.

A locsolási mellékvízmérő beépítése a szolgáltató működési területén a vízmérő aknában a bekötési vízmérő utáni lecsatlakozással történhet az alábbiak szerint:

- Meglévő vízmérő aknában a bekötési vízmérő utáni lecsatlakozással.
Ebben az esetben a kerti csap az aknafödemen keresztülhaladó vezetéken kerül elhelyezésre, és tőpusterv alkalmazható.
- A fogyasztási hely elvételi pontján történő a mérés.
- Zárt helyen történő beépítés.

- A locsolási mellékvízmérő beépítésével kapcsolatos eljárás azonos a mellékvízmérő beépítésével. A fogyasztó – személyes, írásos – megkeresésére Szolgáltató a Fogyasztó részére átadja a megvalósítás lépéseit tartalmazó tájékoztatást.
- Ha a beépítés megfelel a hozzájárulásban foglaltaknak, és a fogyasztónak nincs díjtartozása a Szolgáltató munkatársa a locsolási mellékvízmérőt üzembe helyezi, és az illetéktelen beavatkozás megakadályozása érdekében plombazárral látja el. A megrendelőnek az üzembe helyezés díját készpénzes számla ellenében, a helyszínen kell megfizetnie.

2.4. Szennyvízhálózatra történő csatlakozás

A szennyvízhálózatra történő csatlakozás a Szolgáltató működési területén, kétféle módon történhet.

- a.) Egyrészt a megrendelő/igénylő által terv szerinti kivitelezésben megvalósuló bekötővezetékkel,
 - b.) másrészt a szennyvízcsatorna törzshálózati építése során kiépített bekötővezetékre csatlakozással.
- Az a.) esetben a megrendelő/igénylő által terv szerinti kivitelezésben megvalósuló bekötéshez a megrendelő/igénylő *Ivóvíz- és szennyvíz bekötési megrendelő/Víziközmű csatlakozási igénybejelentő* nyomtatványt kap a műszaki, vagy az ügyfélszolgálati irodákban.
 - Az a.) esetben a kiállított megrendelővel/igénybejelentővel - és az arra jogosult tervező által elkészített tervdokumentációval, a b.) esetben- a megépített bekötővezeték esetén - pedig a *Bekötési igénybejelentő/üzembehelyezési eljárás* nyomtatvánnyal kéri a megrendelő/igénylő a bekötés kivitelezéséhez és üzembe helyezéséhez a Szolgáltató hozzájárulását.
 - Az *Ivóvíz- és szennyvízbekötési megrendelő/Víziközmű csatlakozási igénybejelentő* 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 dönteni.
 - A bekötővezeték megépítését a megrendelő/igénylő végzi vagy végezteti, és telefonon, vagy személyesen bejelenti az ügyfélszolgálati irodában. 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/igénylő a szolgáltató részére a szakfelügyelet időpontjában megfizeti.

- Gazdálkodó szervezet által kezdeményezett csatlakozás esetén a fentiekén túl rendezni kell a közmű–fejlesztési hozzájárulást is, melynek tekintetében az eljárás megegyezik az ivóvízbekötésnél leírtakkal.
- A szemle eredménye alapján az üzembe helyezéshez történő hozzájárulás az *Ivóvíz és szennyvízbekötési megrendelőn/Víziközmű csatlakozási igénybejelentőn* 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, a szolgáltató hozzájárulása utólag megszerezhető.

Amennyiben a megépített berendezés nem megfelelő, a fogyasztót a szolgáltató kezdeményezésére 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 38/1995. (IV. 5.) Kormányrendelet szerint a szolgáltatásra a fogyasztónak a szolgáltatóval szerződést kell kötnie. A szerződés tartalmi elemeit a Kormányrendelet 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 a mellékszolgáltatási szerződés kivételével két példányban készül, melyből egy a fogyasztóé, egy pedig a szolgáltatóé.

- Az elkülönített vízhasználatra vonatkozó mellékszolgáltatási szerződés, tekintettel arra, hogy ez egy háromoldalú szerződés, 3 példányban készül, melyből egy a vízdíj fizetője egy a szolgáltatóé, a 3. példány pedig a - bekötési vízmérő szerinti-fogyasztóé.

A Szolgáltató működési területén használatos szolgáltatási szerződés típusait és tartalmi követelményeit a 4. számú melléklet 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) 30 napos határidővel, a Szolgáltató pedig két hónapon túli díjtartozás esetén további harmincnapos határidővel felmondhatja.

A mellékszolgáltatási szerződések felmondásáról a bekötési vízmérő szerinti 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 tisztítóművek teljesítőképességének mértékéig 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 volumenben 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.

Vízisztítás

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 tisztítási technológiáknak alkalmasnak kell lenni 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 fővezetékét követően a törzshálózaton keresztül történik.

Nyomásfokozás

A nyíregyházi Regionális rendszer hálózatára csatlakozó településeket 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 víznyomás hidroforos rendszer, automata nyomásfokozó berendezés üzemeltetésével, vagy – gyakrabban alkalmazott megoldásként – magas tárolók (víztornyok) üzemeltetésével biztosított.

Vízelosztó 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.

Az ivóvíz 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 vízvezeték) 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 Szolgáltató kezdeményezésére 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 állagát 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 ülepitett szennyvíz.

A nyárfás öntözőtelepeken a szennyvíz a talajba szivárog, további útja nincs követte. Az oxidációs tavas tisztításnál a következő, - és a tisztítás szempontjából befejező - lépés a befogadóba vezetés.

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

A tisztítás során keletkezett szennyvíziszap elhelyezése

A biológiai tisztítás során keletkezett szennyvíziszap kirothasztása anaerob körülmények között, zárt térben, vasbeton rothasztó tornyokban történik. A keletkező, már kirothasztott 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 38/1995. (IV. 5.) számú Kormányrendelet szabályozza.

4.1. A vízmérők hitelessége

Az 1991. évi XLV. számú mérésügyi törvény szerint a vízmérők a kötelező hitelesítésű mérőeszközök körébe tartoznak, forgalomba kerülésük előtti első, kötelező hitelesítésüket a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (MKEH) - korábban Országos Mérésügyi Hivatal (OMH) - végzi el. Az MKEH a hitelesítési eljárás során a mérőt tanúsító jellel látja el, amely tartalmazza a hitelesítés évét. A mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott Kormányrendelet értelmében a vízmérők hitelesítése érvényességének időtartama:

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

Ezért a joghatással bíró, azaz a vízdíjelszámolás alapjául szolgáló bekötési és törzshálózati vízmérőket a hitelesítés évétől számított negyedik, a mellékvízmérőket pedig a hitelesítés évétől számított hatodik évben le kell cserélni, vagy újra kell hitelesíteni.

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

A Szolgáltató a bekötési vízmérők 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 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 az időszakos hitelesítési cserét elvégezni nem tudja (mert nem fér hozzá a mérőhelyhez) legalább kétszer írásban felszólítja a Fogyasztót, hogy tegye lehetővé a mérőcserét. Amennyiben - az átvétel igazolására alkalmas - második felszólításra sem biztosítja a fogyasztó a hozzáférést, a szolgáltató szüneteltetheti a szolgáltatást.

Az **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 38/1995. (IV. 5.) számú Kormányrendelet előírása betartásának érdekében a Szolgáltató a mellékvízmérők cseréjét megszervezi, annak feltételeiről a Fogyasztókat a helyben 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 Szolgáltató részére megtéríteni.

A szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a Fogyasztónak kell gondoskodnia.

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 jelen Üzletszabályzat 6. számú melléklete tartalmazza.
- Az átlagszámítás módját a 38/1995. (IV. 5.) Kormányrendelet határozza meg.
- A házi ivóvízvezetékeknek a Fogyasztó által nem ellenőrizhető, illetve nem karbantartható helyén történt rejtett meghibásodása (vízfolyás) esetén a vízfogyasztást 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.

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-leolvasót alkalmaz.

A lakossági vízmérők leolvasási rendje:

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

Az egyéb vízmérők leolvasási rendje:

- a gazdálkodó szervezetek esetén (vállalkozások, intézmények, egyéb nem lakossági fogyasztók) a szolgáltatási szerződés szerinti nagyfogyasztók bekötési vízmérőit a vízmérő-leolvasó a fogyasztó képviselőjével közösen olvassa le havonta, és a mérőállást a Fogyasztó képviselője igazolja.
 - locsolási mellékvízmérők leolvasása a locsolási időszak elején és végén, a bekötési vízmérőkkel egyidőben történik.
- 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, és szükség esetén tájékoztatja a Fogyasztót - a jegyzőkönyv egy példányának átadásával - ha a szokásosnál nagyobb fogyasztást és/vagy a fogyasztó felelősségi körébe tartozó hibát észlel; továbbá, ha szabálytalan vízvételezést, 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 Szolgáltató következők szerint jár el:

- Amennyiben a leolvasott mennyiség - feltételezve a leolvasás helyességét - a szokásos fogyasztást lényegesen meghaladja, a körülményeket gondosan kivizsgálja.
- A kivizsgálásról ellenőrzési jegyzőkönyvet vesz fel, melyben az alábbiak kerülnek rögzítésre:
 - 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, átlagfogyasztás kerül kiszámlázásra.

6. ÁRMEGÁLLAPÍTÁS, ÁRALKALMAZÁS

6.1. Törvényi háttér

Az ivóvíz ellátás és a szennyvízelvezetés - tisztítás a hatósági áras szolgáltatások körébe tartozik. A víziközmű-szolgáltatás hatósági díjairól a 2011. évi CCIX. számú, a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény rendelkezik. A törvény 65. §-a alapján az ivóvíz ellátás és a szennyvízelvezetés - tisztítás díját a 2012. január 1. után a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter rendeletben állapítja meg. A miniszter a díjakra vonatkozó - a törvény 74. §-ában foglalt - rendeletalkotási jogának életbe lépéséig a díjmegállapítás az alábbiak szerint történik:

A 2011. évi CCIX. számú, a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény 76. §-a alapján a szolgáltató 2012. évben az önkormányzatok korábbi árrendelete alapján 2011. december 31-én alkalmazott bruttó díjhoz képest 4,2%-kal megemelt díjat, illetve a 2011. december 31-ig létrejött, víziközmű pótlási fedezetével és a finanszírozáshoz igénybevett külső forrás hitelszolgálati fedezetével növelt díjat alkalmaz. A víziközmű-szolgáltatás 2012. évi hatályos díjait a 6. számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató a közüzemi vízműből szolgáltatott ivóvíz, illetőleg közüzemi csatornamű használat díjalkalmazás feltételeit, - a közműves ivóvízellátás, szennyvízelvezetés ellátási területére vonatkozó korábban alkalmazott helyi szabályok figyelembevételével - a korábbi gyakorlatnak megfelelően összeállított, és a 2011. évi CCIX. számú, a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvényvel összhangban, az 5. számú melléklet szerint alkalmazza.

A megállapított díjak a helyben szokásos módon kerülnek közzé tételre.

Amennyiben az árváltozás időpontja nem esik egybe a vízmérő leolvasással, akkor a fogyasztás, arányosítással kerül megállapításra az árváltozás előtti és utáni időszakra.

6.1. Kéttényezős díjrendszer

2003. január 1-től a Társaság működési területén kéttényezős díjrendszer van érvényben, mely a folyamatos rendelkezésre állás miatti magas állandó költségek, és az igazságos teherviselés elve miatt került bevezetésre.

Alapdíj

Az ivóvíz szolgáltatás és a szennyvízelvezetés-tisztítás rendelkezésre állásért alapdíjat kell fizetni. Az alapdíjat a rendelkezésre állással arányosan, a beépített, illetve beépíthető vízmérő átfolyási átmérőjétől függően 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, kerékpár tároló, 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 alapdíj 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 fogyasztókhöz (pl. hőközpontok) a vízfogyasztást, illetve átadást ténylegesen mérő vízmérő méretéhez tartozó alapdíj helyett a legkisebb ivóvíz alapdíjtétel, és - csatornabekötéstől függően - a legkisebb szennyvízelvezetési alapdíjtétel számítható fel.

Változó díj

- A szolgáltatott ivóvíz, az elvezetett szennyvíz mennyisége után változó díjat kell fizetni. A változó díj fizetésének alapjául szolgáló ivóvízmennyiség vízmérővel vízmérő hiányában a 7. számú melléklet szerinti átalánnyal, illetve műszaki számítással kerül meghatározásra.
- A felszíni vizeket szennyező vízterhelő anyag kibocsátása után vízterhelési díjat (VTD) kell fizetni. A kibocsátók által közcsatornán elvezetett, majd felszíni vízbe bocsátott vízterhelő anyag után fizetendő díjat a Szolgáltató a szolgáltatás árán felül a terhelés arányában áthárítja a szolgáltatást igénybe vevőkre.

A vízterhelési díj áthárításának módja: a vízterhelési díjat a számlázott szennyvízelvezetési szolgáltatás mennyiségével arányosan kell áthárítani, a szolgáltatási területen fizetendő összes vízterhelési díj alapján.

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

A számlázás alapja:

- a közcsatornába bocsátott számlázott szennyvíz mennyisége,
- a hitelesen mért szennyvíz mennyiség,
- mérés hiányában a csatornaműbe bekötött ingatlan vízmérő óráján mért, felhasznált teljes vízmennyiség

7. SZÁMLÁZÁS, DÍJFIZETÉS

7.1. A számlázás rendje

A 38/1995. (IV. 5.) Kormányrendelet 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 történik.

Az *ütemterv* szerint leolvasott mennyiségi adatok számlázásának rendje:

Fogyasztó	Leolvasás	Számlázás
• Gazdálkodó szervezet	havonta	havonta
• Lakossági fogyasztó		
a.) Mellékvízmérős	félévente	kéthavonta
b.) Távleolvasásra alkalmas mellékvízmérős	kéthavonta	kéthavonta
c.) Bekötési vízmérős	félévente	kéthavonta
d.) Üdülő, zártkert	évente	évente

A számlázott mennyiség meg van bontva:

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

A bekötési és mellékvízmérős lakossági fogyasztók részére az a.), c.), esetben 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 leszámított 3 x 2 havi átlag, és a különbözet kerül a Fogyasztó részére számlázásra. Mivel az utolsó leolvasástól két hónap eltelt, a különbözettel egy időben újabb kéthavi átlag kerül számlázásra.

Amennyiben a mért fogyasztás kevesebb, mint a már kiszámított 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 leszámításra 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.

- A Szolgáltató a víz- és csatornadíj számlát elektronikusan illetve postai úton juttatja el a Fogyasztó részére.
- A Szolgáltató által kibocsátott a számla 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.

7.2. Díjfizetés

A Szolgáltató a számlatovábbítástól függően a következő fizetési módban állapodhat meg a Fogyasztóval:

- átutalás,
- csoportos beszedési megbízás,
- készpénz átutalási megbízás (csekk)

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

A Szolgáltató E-számlás Fogyasztói a fenti fizetési módokon túl fizethetnek még:

- a Díjnet rendszerből – bankkártyával,
- mobiltelefonnal

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 magánszemély esetén a Ptk-ban meghatározott, gazdálkodó szervezet esetén a jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számol fel. A kamatfizetési kötelezettség kezdő napja az esedékességet követő nap.
- A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a fogyasztó a késedelmét kimentí.
- 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 SZABÁLYOK

- 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 a törvényi előírások betartásával 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. Részletfizetés - Támogatás

A Szolgáltató az arra rászoruló adósainak a fizetési nehézségeik megoldásához részletfizetési lehetőséget biztosít, valamint segítséget nyújt a külső – önkormányzati, alapítványi – támogatások igénybevételéhez.

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 lakossági Fogyasztók részére fizetési haladék illetve részletfizetés az alábbi feltételekkel biztosított:

- A Szolgáltató a részletfizetés megkötése előtt megvizsgálja, hogy mekkora a tartozás kora és 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 (behajtási eljárási díj, első részlet, jelzálog, stb.)
- A szolgáltatás díjának részletre történő megfizetésének további feltétele, hogy az adós vállalja, hogy a megállapodás megkötésekor behajtási a tartozás ¼ részét, de legalább 5.000,- Ft-ot befizet, a további részt 3-12 hó között rendez.
- E feltételtől eltérő megállapodás csak kivételesen indokolt esetben (pl. alacsony jövedelem, szokásostól eltérő nagy fogyasztás) köthető.
- A határidőn túli tartozások egy összegben történő megfizetése esetén is eljárási díjat kell fizetni.

Támogatás

Társaságunk segítséget nyújt az arra rászoruló adósainak önkormányzati és alapítványi támogatások igénybevételéhez. Az ügyfélszolgálati irodák kiadják a szükséges igazolásokat, elkészítik/elkészítetik a környezettanulmányt, megadják az eljárásról szóló tájékoztatást, ismertetik a feltételeket.

A RÉŠ Alapítványi támogatás feltételeit tartalmazó tájékoztató, és a Szolgáltatónál benyújtandó alapítványi kérelem a Szolgáltató honlapjáról is (www.nyirsegviz.hu) letölthető.

7.6. Eredménytelen felszólítás esetén teendő intézkedések

A 38/1995. (IV. 5.) Kormányrendelet 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 8 nappal megelőző értesítése mellett, az ÁNTSZ-nek az értesítésben foglaltakkal ellentétes állásfoglalása hiányában
 - időben és mennyiségben korlátozhatja,
 - kizárólag termelési célú ivóvíz-felhasználásnál szüneteltetheti, illetve 3 hónapon túli díjtartozás esetén további 30 napos 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 2 hónapon túli díjtartozása esetén további 30 napos 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, a Szolgáltató jogi úton folytatja a behajtást.

8. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

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. [Jelen Üzletszabályzat a működési területtől, illetve hatáskörtől függetlenül egységesen *ügyfélszolgálati irodák* megnevezést használ.]

8.1. Hova fordulhat reklamációjával a fogyasztó

- A Fogyasztó bármilyen a szolgáltatással, kapcsolatos reklamációjával a Szolgáltató nyíregyházi és a nyírbátori ügyfélszolgálati irodához fordulhat. Az ügyfélszolgálati irodák címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét a 8. számú melléklet tartalmazza.

- A fogyasztói jogok érvényesíthetők a következő független testületeknél:
Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei illetékességgel működő Békéltetőtestület (Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi és Iparkamara; Nyíregyháza, Széchenyi u.2.)
- Végül fordulhat segítségért a területileg illetékes Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez (Nyíregyháza, Hatzel tér 10. sz.).

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 beszedés

- a készpénzes – Üzletközpontban bankkártyás –befizetések fogadása,
- a díjfizetési felszólításokkal kapcsolatos kérdések tisztázása,

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

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

8.2. Fogyasztói bejelentések intézése

Írásos megkeresés

A Szolgáltató az írásos bejelentések, panaszok (reklamációk) visszakereshetőségének, elintézésének, lezárásának nyomon követhetőségét az elektronikus iktató rendszerben történő feldolgozással biztosítja.

- A panaszra adott érdemi írásos válaszadás határideje, és a panasz/reklamáció elutasításának határideje maximum 15 nap. Amennyiben az ügy bonyolultsága miatt a kivizsgálás ennél hosszabb időt igényel, ezt a határidő lejárta előtt a Szolgáltató írásban közöli az ügyféllel, megjelölve a végleges válasz várható határidejét.

Személyes megkeresés

- A fogyasztók által az ügyfélszolgálatokon tett személyes bejelentés minden esetben írásban kerül rögzítésre. A személyesen tett bejelentések, kérelmek regisztrálása ügyfélszolgálati bejelentővel történik, amely a bejelentő tartalmazza a fogyasztó aláírását is. A Szolgáltató az ügyfélszolgálati bejelentő másodpéldányát - bejelentése bizonyíthatósága érdekében - átadja Fogyasztó részére.
- A fogyasztó panaszainak rögzítése végett a Szolgáltató az ügyfélszolgálati irodákon jól látható helyen, - az ügyfelek által mindig hozzáférhető módon - „Vásárlók könyvét” helyez el, melyet az ügyfélszolgálati dolgozók naponta ellenőriznek. Az esetleges bejegyzésről az illetékes munkahelyi vezetőt tájékoztatják, aki megteszi a szükséges intézkedést a panasz kivizsgálására, és a fogyasztó felé történő válaszadásra.
- 2009. január elsejét követően, a fogyasztók részére biztosított az előjegyzés alapján történő ügyintézés.
- 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.

9. A FOGYASZTÓ SZEMÉLYES ADATAINAK VÉDELME

A Szolgáltató, mint adatkezelő többek között az adatkezelés; az adattovábbítás; a nyilvánosságra hozatal; az adattörlés; az adatmegjelölés; az adattárolás; az adatmegsemmisítés; az adatfeldolgozás; tervezése és a végrehajtása során, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény által meghatározott módon biztosítja a Fogyasztók magánszférájának védelmét.

Alapfogalmak

- **Adatvédelmi törvény**
Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Inftv.)
- **Személyes adat**
Az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés
- **Adatkezelő**
Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.
- **Adatkezelés**
Az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése.
- **Adattovábbítás**
Az adat meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tétele.
- **Nyilvánosságra hozatal**
Az adat bárki számára hozzáférhetővé tétele.
- **Adattörlés**
Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.
- **Adatfeldolgozás**
Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől,

valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.

- **Adatfeldolgozó**

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet aki, vagy amely az adatkezelővel kötött szerződés alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is – adatok feldolgozását végzi.

- **Adatállomány**

Az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége.

9.1. Az adatvédelem célja

- Az adatvédelem körében a Nyírségvíz Zrt., mint adatkezelő feladata meghatározni a kezelt természetes személyekre vonatkozó személyes adatok adatkezelésének módját, valamint az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozni az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.
- A Fogyasztó személyes adatai kezelésének alapvető célja: az igénybevett szolgáltatás ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése, és további intézkedések megtétele.

9.2. A fogyasztók személyes adatainak kezelése, feldolgozása

A Szolgáltató a személyes adatok kezelése során a 2011. évi CXII. törvény és a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 61. § (3)-ban szabályozottak szerint jár el.

- A Szolgáltató a Fogyasztók személyes adatait csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezeli.
- A Szolgáltató csak olyan személyes adatot kezel, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, de csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig.
- A Szolgáltató az adatkezelés során biztosítja az adatok pontosságát, teljességét és – ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges – naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.
- A Szolgáltató az érintettel az adat felvétele előtt közli, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.

9.3. Adatbiztonság

A Szolgáltató, mint adatkezelő – adatfeldolgozó gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, kialakítja azokat az

eljárási szabályokat, amelyek az adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

9.4. A fogyasztók jogai és érvényesítésük

Az érintett Fogyasztó kérelmezheti az adatkezelő Szolgáltatónál:

- tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- személyes adatainak helyesbítését, valamint
- személyes adatainak – kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását.

A Szolgáltató a Fogyasztó kérelemére annak benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadja a személyes adati kezelésére vonatkozó 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	38	Mellékletek száma	10	Bizonylatok száma	-
A belső dokumentum elosztási lista (IV/97/2009) alapján kapják:				Készült: 1 példányban	
<ul style="list-style-type: none"> - 1-7, 24-31, 48-51, - Vezérigazgatói titkárság - Barócsi Gézőné - Műszaki vezérigazgatói titkárság – Szabolcsiné Hrenkó Erika - Gazdasági vezérigazgatói titkárság – Kissné Juhász Erzsébet - Vízellátási ágazat titkárság – Polgár Katalin - Csatornázási ágazat titkárság – Ancsák Anett - Ügyfélszolgálat Nyírbátor – Világosi Lászlóné <p>A dokumentum - az ügyfélszolgálati irodák kivételével - elektronikus formában kerül elosztásra!</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
2.	ÜSZ/M02	A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. működési területe
3.	ÜSZ/M03	A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. szervezeti felépítése
4.	ÜSZ/M04	A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. szolgáltatói szerződés típusai
5.	ÜSZ/M05	A díjalkalmazás feltételei
6.	ÜSZ/M06	Vízközmű-szolgáltatás hatályos díjai
7.	ÜSZ/M07	Vízfogyasztás, illetve szennyvíz kibocsátás átalány mennyiségei
8.	ÜSZ/M08	Ügyfélszolgálati Irodák nyitvatartási ideje
9.	ÜSZ/M9	Általános fogyasztói tájékoztató
10.	ÜSZ/M10	Kiegészítő tevékenységek díjai

A KÖZMŰVES VÍZELLÁTÁST ÉS CSATORNÁZÁST SZABÁLYOZÓ HATÁLYOS SZABÁLYOK

1. KÜLSŐ SZABÁLYOZÁS

1.1. *Vízgazdálkodással kapcsolatos jogszabályok*

- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról
- 38/1995. (IV.5.) Kormányrendelet a közműves ivóvízellátásról és közműves szennyvízelvezetéséről
- 72/1996. (V.22.) Kormányrendelet a vízgazdálkodási hatósági jogkör gyakorlásáról
- 123/1997 (VII.18.) Kormányrendelet a vízbázisok, a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízi létesítmények védelméről
- 201/2001. (X.25.) Kormányrendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről
- 21/2002. (IV.25.) KöViM rendelet a vízi közművek üzemeltetéséről
- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról

1.2. *Méréssel kapcsolatos jogszabályok*

- 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről
- 127/1991. (X.9.) Kormányrendelet a mérésügyi törvény végrehajtásáról
- 78/1997. (XII.31.) IKIM rendelet a mérésügyi igazgatási szolgáltatások igénybevételéért fizetendő díjak megállapításáról

1.3. *Ármegállapítás-áralkalmazás*

- 1990. évi LXXXVII. törvény az árak megállapításáról
- 2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról
- 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról
- 4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól
- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról

1.4. *Fogyasztó- és adatvédelemmel kapcsolatos jogszabályok*

- 1959. évi IV. törvény a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről
- 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 18/1999. (II.5.) Kormányrendelet a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló rendelet
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

2. BELSŐ SZABÁLYOZÁS

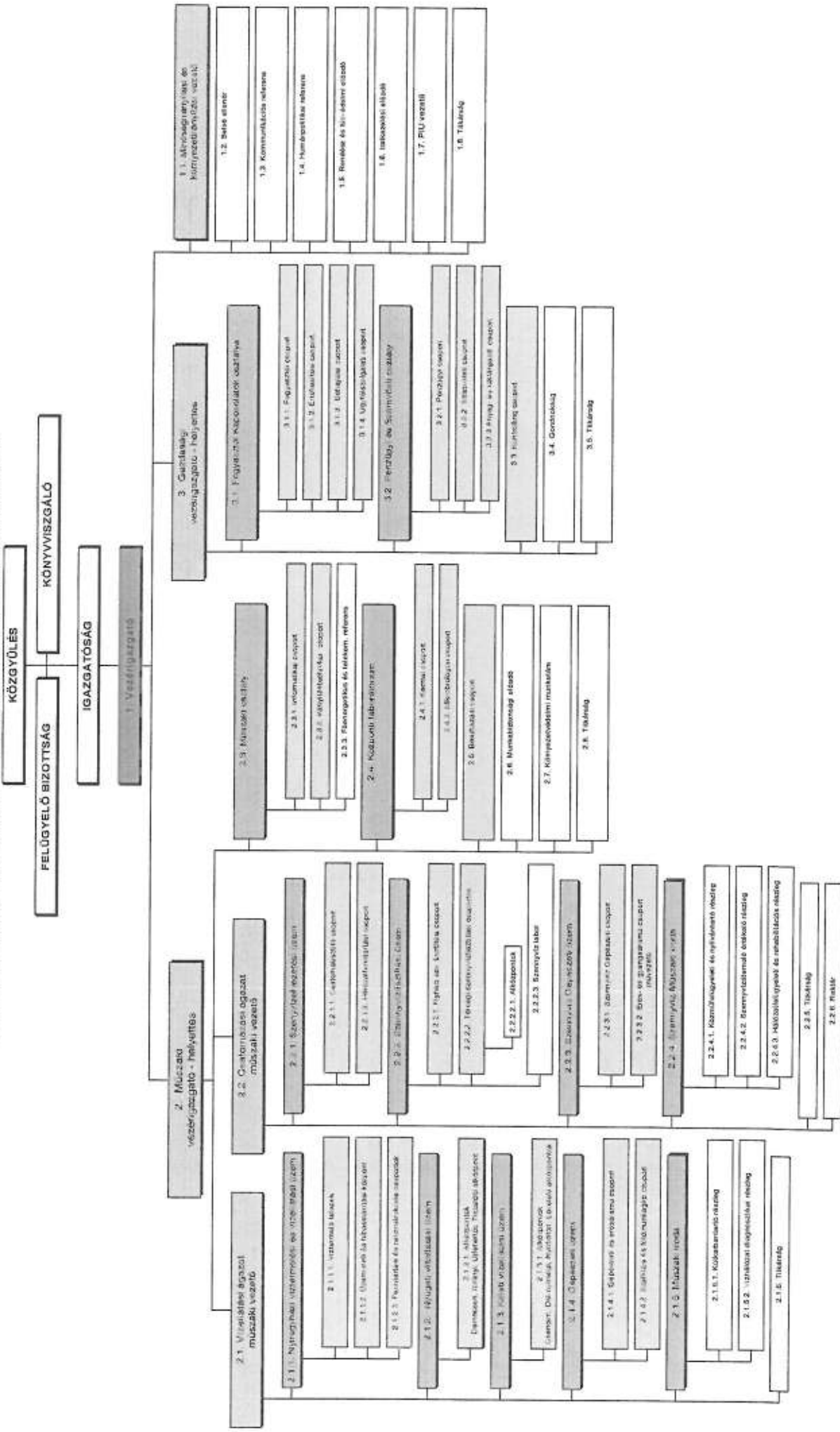
2.1. *Belső szabályzó dokumentumok*

- IE-04 Értékesítési tevékenység folyamata
- IE-05 Vevő- és ügyfélszolgálati tevékenység folyamata
- Értékesítési szabályzat
- Árszabályzat
- Pénz- és értékpapír kezelési szabályzat
- Etikai kódex

A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. MŰKÖDÉSI TERÜLETE

1.	Apagy
2.	Bátfa
3.	Berkesz
4.	Besenyőd
5.	Bökény
6.	Búj
7.	Cserger
8.	Demecser
9.	Encsentes
10.	Erpatlak
11.	Gávavencsellő
12.	Gégeny
13.	Geszteréd
14.	Ibrány
15.	Kálmánhíza
16.	Kállóscsajk
17.	Kék
18.	Kócsaj
19.	Levelek
20.	Magy
21.	Nagyserkeze
22.	Nagyfalazs
23.	Napkor
24.	Nyírbátor
25.	Nyírbétek
26.	Nyírbogdány
27.	Nyíregyháza
28.	Nyírgyulaj
29.	Nyírhírvony
30.	Nyírpazony
31.	Nyírpilis
32.	Nyírtass
33.	Nyírtétek
34.	Nyírtét
35.	Nyírtura
36.	Nyírvasvári
37.	Ófehértó
38.	Paszab
39.	Penésztelek
40.	Piricse
41.	Ramocsaháza
42.	Sérvő
43.	Szekely
44.	Tiszaberec
45.	Tiszafüred
46.	Tiszadob
47.	Tiszecsizár
48.	Tiszalök
49.	Tiszatelek
50.	Újfehértó

A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE



A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS TÍPUSAI ÉS TARTAMI KÖVETELMÉNYE

1. Lakossági fogyasztókkal kötött szolgáltatási szerződés

Közüzemi szolgáltatási szerződés magánszemélyek részére teljesítendő víziközmű szolgáltatásra ÉSZ/B43

- Önálló bekötési vízmérővel rendelkező lakossági fogyasztókkal közműves ivóvíz ellátására, és szennyvízelvezetésére vonatkozó közüzemi szolgáltatási szerződés.
- A szerződés a Fogyasztó (az ingatlan tulajdonosa vagy annak a tulajdonos hozzájárulásával egyéb jogcímen használója) és a Szolgáltató cégszerű aláírásával jön létre. Ha a Fogyasztó nem az ingatlan tulajdonosa a szerződés megkötésének elengedhetetlen feltétele a tulajdonos írásos hozzájárulása.

2. Közületi fogyasztókkal kötött közüzemi szolgáltatási szerződés

Közüzemi szolgáltatási szerződés gazdálkodó szervezet fogyasztó közműves ivóvíz ellátására, és szennyvízelvezetésére ÉSZ/B44

- Önálló bekötési vízmérővel rendelkező gazdálkodó szervezetekkel közműves ivóvíz ellátására, és szennyvízelvezetésére vonatkozó közüzemi szolgáltatási szerződés.
- A szerződés a Fogyasztó és a Szolgáltató cégszerű aláírásával jön létre.

3. Többlakásos ingatlan fogyasztóval kötött szolgáltatási szerződés

Közüzemi szolgáltatási szerződés közműves ivóvízellátására, és szennyvízelvezetésére többlakásos ingatlan bekötési vízmérőjére ÉSZ/B45

- Önálló bekötési vízmérővel rendelkező többlakásos ingatlan közműves ivóvíz ellátására, és szennyvízelvezetésére vonatkozó közüzemi szolgáltatási szerződés.
- A szerződés a Fogyasztó és a Szolgáltató cégszerű aláírásával jön létre.

4. Mellékvízmérővel elkülönített vízhasználat mellékszolgáltatási szerződése

Lakás mellékvízmérő nyilvántartásba vételi szerződés ÉSZ/B46

- Az ingatlanon belül az elkülönített vízhasználó vízdíj Fizető, az elkülönített vízhasználatra a Szolgáltatóval (háromoldalú) mellékszolgáltatási szerződést köthet.
- A szerződés a Fogyasztó a vízdíj Fizető és a Szolgáltató cégszerű aláírásával jön létre.

5. Locsolási mellékszolgáltatási szerződés

Locsolási mellékvízmérő nyilvántartásba vételi szerződés ÉSZ/B66

- Az ingatlanon belül az elkülönített locsolási vízhasználatra a Fogyasztó a Szolgáltatóval locsolási mellékszolgáltatási szerződést köthet.
- A szerződés a Fogyasztó és a Szolgáltató cégszerű aláírásával jön létre.

6. Rádiómodullal szerelt - többlakásos ingatlan - fogyasztóval kötött szolgáltatási szerződés

Közüzemi szolgáltatási szerződés közműves ivóvízellátására, és szennyvízelvezetésére többlakásos ingatlan rádiómodullal szerelt bekötési vízmérőjére ÉSZ/B68

- Önálló rádió modullal szerelt bekötési vízmérővel rendelkező többlakásos ingatlan közműves ivóvíz ellátására, és szennyvízelvezetésére vonatkozó közüzemi szolgáltatási szerződés.
- A szerződés a Fogyasztó és a Szolgáltató cégszerű aláírásával jön létre.

7. Rádiómodullal szerelt - mellékvízmérővel elkülönített vízhasználat - mellékszolgáltatási szerződés

Lakás mellékvízmérő nyilvántartásba vételi szerződés rádiómodullal szerelt lakás mellékvízmérővel rendelkező vízdíj fizető részére ÉSZ/B69

- Az ingatlanon belül a rádiómodullal szerelt mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználó Vízdíj Fizető az elkülönített vízhasználatra a Szolgáltatóval (háromoldalú) mellékszolgáltatási szerződést köthet.
- A szerződés a Fogyasztó a vízdíj Fizető és a Szolgáltató cégszerű aláírásával jön létre.

A DÍJALKALMAZÁS FELTÉTELEI

I. fejezet

Áralkalmazási feltételek

1. Az Üzletszabályzat jelen rendelkezése kiterjed a NYÍRSÉGVÍZ, Nyíregyháza és Térsége Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság ellátási területén a közüzemi ivóvízellátást, valamint szennyvízelvezetést és tisztítást igénybevevő Fogyasztókra, fogyasztói közösségek megbízottaira, és a Szolgáltató e feltételek szerint jár el.

2. E rendelkezés alkalmazása szempontjából:

(1) Lakossági fogyasztás:

- a.) az a vízhasználat, amikor a természetes személy a közüzemi vízműből szolgáltatott ivóvizet kizárólag ivó- és háztartási víz szükségletének kielégítése céljára használja fel, továbbá
- b.) az a vízhasználat, amikor a természetes személy a lakásától műszakilag el nem különített telephelyén vállalkozást folytat, de a vállalkozási célú ivóvíz-felhasználás a lakó-üdülő ingatlan vízfogyasztásánál figyelembe vehető átalánymennyiségek mértékét nem haladja meg, továbbá
- c.) az a vízhasználat, amikor a természetes személy, ivó- és háztartási víz szükségletének kielégítése céljából kizárólag a közkifolyót használja.

(2) Közületi fogyasztás:

Az a vízfogyasztás, ami nem minősül lakossági fogyasztásnak.

(3) Nem minősül közületi fogyasztásnak a lakáskezeléssel megbízott vállalkozások felé értékesített, valamint a távhőszolgáltatással foglalkozó vállalkozások felé értékesített vízfogyasztás, ha azok lakossági fogyasztásnak minősülő fogyasztói hely felé számlázzák tovább a víz- és csatornahasználati díjat.

(4) Fogyasztó:

- a.) az ingatlan tulajdonosa,
- b.) az ingatlant egyéb jogcímen használó, amennyiben a szolgáltatási szerződés nem a tulajdonossal, hanem vele jött létre.

(5) Ivóvízvételi hely: az ivóvizet szállító vezeték azon része, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékből ivóvíz fogyasztása lehetséges. [38/1995. (IV.5.) Korm. rendelet 2.§ 15. pont]

(6) A közkifolyóknak és tűzcsapoknak nem háztartási vízszükséglet (pl. építkezés, gépkocsi mosás) kielégítése céljából – a polgármester és a Szolgáltató hozzájárulása alapján – történő igénybevétele esetén, a vízfogyasztás mennyiségét a Szolgáltató műszaki számítással állapítja meg. A felhasznált víz díját ez esetben a hozzájárulást kérőnek kell megfizetni

A DÍJALKALMAZÁS FELTÉTELEI

(7) A Távhőszolgáltató által melegítés céljából átvett ivóvíz, és csatornahasználat díját a távhőszolgáltatással foglalkozó gazdálkodó szervezetnek kell a víziközmű-szolgáltató részére megfizetnie, a szolgáltatók közötti megállapodás alapján.

3.

(1) A szolgáltatott ivóvíz és az elvezetett/tisztított szennyvíz díjának elemei:

- alapdíj
- változó díj

(2) Az alapdíjat a nyújtott szolgáltatással arányosan, a beépített, illetve beépíthető vízmérő méretétől függő összegben kell megállapítani. Társasházakban az alapdíj megállapításnál lakásonként egy vízmérő, illetve vízvételi hely vehető figyelembe.

(3) Az alapdíjat a közszolgáltatási, illetve mellékszolgáltatási jogviszony fennállása alatt egész hónapra kell felszámítani. Ha a jogviszony megszűnése, illetve keletkezése hó közben következik be, 15 napnál hosszabb időtartam esetén egész havi alapdíj fizetendő, 15 napnál kevesebb időtartamra alapdíj fizetési kötelezettség nem áll fenn.

(4) A változó díj fizetésének alapjául szolgáló ivóvízmennyiséget vízmérővel, vízmérő hiányában a jelen Üzletszabályzat 7. számú melléklete szerinti átalánnyal, vagy műszaki számítással kell meghatározni.

(5) A megállapított víz- és csatornadíjon felül kapacitás lekötési díjat is fizetnie kell annak a nem lakossági fogyasztónak, amely műszaki-technikai szükségszerűségből, hatósági előírás alapján, vagy egyéb ok miatt az általa ténylegesen igénybe vett vezetékes ivóvízmennyiséget meghaladó mértékű kapacitást köt le.

(6) A kapacitás lekötésről, és a díj megfizetésének módjáról a Szolgáltató és a Fogyasztó egymással külön szerződést köt. A kapacitás lekötési díj a mindenkor változó díj 60%-ának megfelelő összeg.

(7) A felszíni vizeket szennyező vízterhelő anyag kibocsátása után vízterhelési díjat kell fizetni. A kibocsátók által közcsatornán elvezetett, majd felszíni vízbe bocsátott vízterhelő anyag után fizetendő díjat a Szolgáltató a szolgáltatás árán felül a terhelés arányában áthárítja a szolgáltatást igénybe vevőkre.

A vízterhelési díj áthárításának módja: a vízterhelési díjat a számlázott szennyvízelvezetési szolgáltatás mennyiségével arányosan kell áthárítani, a szolgáltatási területen fizetendő összes vízterhelési díj alapján.

(8) Az ivóvíz- és csatornadíjat a közszolgáltatási szerződésben rögzített, - a számlán feltüntetett - határidőben kell megfizetni.

A DÍJALKALMAZÁS FELTÉTELEI

I. fejezet

A közműves ivóvízellátás és szennyvízelvezetés szabályai

4.

- (1) A közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés szabályait – a minőség, a szolgáltatás folyamatossága, a teljesítés helye tekintetében – Kormányrendelet állapítja meg.

A Fogyasztók és a Szolgáltató közötti jogviszony egyéb kérdéseiben a szolgáltatási szerződések és jelen Üzletszabályzat az irányadó.

- (2) A PTK 685. §. c.) pontja szerinti gazdálkodó szervezet által kért bekötés megvalósításához vagy a részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetőleg minősége igényelt javításához – lakásszövetkezet és önkormányzat tulajdonában lévő lakóépületek elhelyezésére szolgáló ingatlanok kivételével – víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni. A hozzájárulás mértéke az igényelt szolgáltatáshoz szükséges fejlesztés költségeinek arányos része. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás elkülönítetten kezelendő, és kizárólag a vízi-közmű fejlesztésére fordítható. Az érdekeltségi hozzájárulás mértéke:

Ivóvíz szolgáltatás esetén: 70.000 Ft/m³/nap

Csatorna szolgáltatás esetén: 80.000 Ft/m³/nap

II. fejezet

Szabálysértések

5.

- (1) Az előírásoktól eltérő víziközmű-használat megszüntetésére, a házi és a csatlakozó hálózaton észlelt hibák kijavítására – ha ezeknek a Szolgáltató felhívására nem tesz eleget – a Fogyasztót a jegyző kötelezi.

- (2) Szabálytalan közműhasználatnak minősül, ha a Fogyasztó

- a.) ivóvízbekötést (csatlakozást) létesít a Szolgáltató hozzájárulása nélkül; továbbá ivóvizet vételez a vízmérő megkerülésével, vagy kiiktatásával, továbbá a mérés befolyásolásával.

A mérés befolyásolását valószínűsíti, ha a vízmérőn az illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából felszerelt zár (plomba) sérült.

- b.) az ivóvízközmű-hálózatba kapcsolt házi ivóvízhálózatot helyi (egyedi) vízbeszerzéshez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) összeköti,

- c.) szennyvízbekötést létesít a Szolgáltató hozzájárulása nélkül, vagy az ingatlanon keletkező szennyvizet más módon a szennyvízelvezető közműbe vezeti,

A DÍJALKALMAZÁS FELTÉTELEI

- d.) a házi vízellátó rendszerből, vagy a Szolgáltató hozzájárulásával felszerelt locsolási vízmérőn át vételezett vízből keletkezett szennyvizet a Szolgáltató hozzájárulása nélkül a szennyvízelvezető közműbe juttatja,
 - e.) csapadékvizet a szennyvízelvezető rendszerbe vezet,
 - f.) a szennyvízelvezető rendszerbe a hatályos jogszabály által meg nem engedett minőségű szennyvizet vezet be.
- (3) Szabálytalan közműhasználat megállapítása esetén a Fogyasztó a szabálytalanul vételezett ivóvíz, illetve a szabálytalanul elvezetett szennyvíz, csapadékvíz, ivóvíz- és csatorna díját a szabálytalan közműhasználat kezdetétől a szabálytalanság megszüntetéséig terjedő időszakra köteles megfizetni a Szolgáltató számlája ellenében.

Amennyiben a Fogyasztó a szabálytalan közműhasználat kezdetét hitelt érdemlően nem bizonyítja, a szabálytalan használatot a közmű kiépítése és a rácsatlakozási lehetőség megnyíltának időpontjától, de legfeljebb a PTK szerinti elévülési idő tartamára visszamenően kell megállapítani.

Vegyes és záró rendelkezések

6.

Jelen mellékletben nem szabályozott kérdésekben a „Közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetéséről” szóló hatályos 38/1995. (IV.5:) Korm. rendelet rendelkezései irányadóak.

VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁS HATÁLYOS DÍJAI

Érvényes: 2012. január 1.-től

1. Alapdíj

Alapdíj	Ivóvíz		Szennyvíz	
	nettó	bruttó	nettó	bruttó
<i>Vízmérő átfolyási átmérője alapján</i>	<i>Ft/hó</i>			
13 - 20 mm	315	400	300	381
25 - 32 mm	945	1 200	900	1 143
40 - 50 mm	2 835	3 600	2 700	3 429
65 - 100 mm	10 395	13 202	9 900	12 573
150 - 200 mm	25 515	32 404	24 300	30 861
<i>Mérés hiányában</i>				
Lakásonként, vízvételi helyenként	315	400	300	381
<i>Berkesz, Demecser, Gégény, Kék, Székely településeken</i>				
13 - 20 mm	415	527	400	508

2. Változó díj

Változó díj	Ivóvíz		Szennyvíz			
	nettó	bruttó	Szennyvíz díj		Vízterhelési díj	
<i>Fogyasztással arányos</i>			nettó	bruttó	nettó	bruttó
	<i>Ft/m³</i>					
Lakossági	197	250	254	323	7	9
Közületi	233	296	323	410	7	9
<i>Csenger településen</i>						
Lakossági	197	250	323	410	7	9
Közületi	233	296	323	410	7	9

A bruttó díjak 27% ÁFA-val növeltek.

VÍZFOGYASZTÁS, ILLETVE SZENNYVÍZ KIBOCSÁTÁS ÁTALÁNY MENNYISÉGEI

I.

Lakó-, üdülőingatlanok

1. Beépített ingatlanok (telkek)

1.1. udvari csappal	40 l/fő/nap
1.2. épületen belüli, de lakásokon kívüli közös vízcsappal, vízöblítéses WC nélkül	60 l/fő/nap
1.3. mint 1.2., de lakásokon kívüli közös vízöblítéses WC-vel	75 l/fő/nap
1.4. épületen belüli, lakásokon belüli vízcsappal, vízöblítéses WC nélkül	65 l/fő/nap
1.5. mint 1.4., de épületen belüli, lakásokon kívüli közös vízöblítéses WC-vel	80 l/fő/nap
1.6. épületen belüli, lakásokon belüli vízcsappal és vízöblítéses WC-vel	95 l/fő/nap
1.7. épületeken belüli, lakásokon belüli vízcsapokkal, vízöblítéses WC-vel, hagyományos fűtésű (fürdőhengeres) fürdőszobával	120 l/fő/nap
1.8. mint 1.7., de hagyományos fűtésű helyett egyedi, éjszakai áramfelvételes vízmelegítővel	150 l/fő/nap
1.9. mint 1.8., de központi melegvíz ellátással, illetőleg nem korlátozott fűtésű egyedi vízmelegítővel	180 l/fő/nap
2. Házikert* locsolás	1 l/m ² /nap
3. Gépkocsi mosás	400 l/szgek/hó
4. Állatállomány itatása számos állatonként	40l/db/nap
5. Közkifolyókon fogyasztott víz átalány mennyisége 150 m-es körzetben lakók száma szerint	30 l/fő/nap
6. Személyi tulajdonban áll – vállalkozáson kívüli – nyaralók, üdülők, házi kertek esetében: I/1-3. pontokban megállapított átalány mennyiségek alapján és évente összesen öt hónapra (május – szeptember hónapokra) kell az ivóvizet és csatornadíját felszámítani!	

**Az ingatlan beépítetlen területe, de legfeljebb az ingatlan terület 50 %-ának alapulvétele*

VÍZFOGYASZTÁS, ILLETVE SZENNYVÍZ KIBOCSÁTÁS ÁTALÁNY MENNYISÉGEI

II.

Közegészségügyi intézmények

1. Kórházak, szülőotthonok, betegágyanként	400 l/nap
2. Kórházak, szülőotthonok mosodaüzemmel, betegágyanként	600 l/nap
3. Szanatóriumok, betegágyanként	200 l/nap
4. Szanatóriumok mosodaüzemmel, dolgozónként, további	120 l/nap
5. Szakorvosi rendelőintézetek, orvosi munkahelyenként	1.750 l/nap
6. Körzeti orvosi rendelők, orvosi munkahelyenként	450 l/nap
7. Gyógyszertárak, munkahelyenként	80 l/nap
8. Szociális otthonok, férőhelyenként	210 l/nap
9. Bölcsődék, férőhelyenként	135 l/nap
10. Óvodák férőhelyenként	90 l/nap

III.

Oktatási intézmények

1. Általános-, és középiskolák, szakmunkásképző intézetek tantermenként	
1.1. zuhanyzó nélkül	150 l/nap
1.2. zuhanyzóval	600 l/nap
2. Napközi otthon gyermekeként	50 l/fő/nap
3. Diákéttermek, menza	
3.1. konyha nélkül, csak ételmelegítéssel, adagonként	50 l/nap
3.2. konyha étteremmel, adagonként	120 l/nap
4. Diákszálló étkezés nélkül, bentlakónként	150 l/nap

VÍZFOGYASZTÁS, ILLETVE SZENNYVÍZ KIBOCSÁTÁS ÁTALÁNY MENNYISÉGEI

IV.

Kulturális intézmények

1. Filmszínházak, férőhelyenként	8 l/nap
2. Színházak, férőhelyenként	18 l/nap
3. Kultúrházak	
3.1. állandó üzemmel, büfével, férőhelyenként	22 l/nap
3.2. időszakos üzemmel, büfé nélkül, férőhelyenként	15 l/nap
4. Közkönyvtárak, látogatók száma szerint	10 l/fő/nap
5. Múzeum, kiállítás, látogatók száma szerint	8 l/fő/nap

V.

Vendéglátás, üdültetés, elszállásolás

1. Szállodák, üdülők ágyanként	
1.1. egycsillagos	60 l/nap
1.2. kétszillagos	90 l/nap
1.3. háromcsillagos	210 l/nap
1.4. négycsillagos	350 l/nap
1.5. ötszillagos	500 l/nap
2. Kemping, férőhelyenként	
2.1. egycsillagos	50 l/nap
2.2. kétszillagos	70 l/nap
2.3. háromcsillagos	100 l/nap
2.4. négycsillagos	200 l/nap
3. Motel, férőhelyenként	150 l/nap
4. Éttermek	
4.1. melegkonyha étkeztetés nélkül	50 l/adag/nap
4.2. hidegkonyha étkeztetés nélkül	12 l/adag/nap
4.3. étterem konyha nélkül	75 l/adag/nap
4.4. étterem konyhával	90 l/adag/nap
5. Italbolt, bisztró, cukrászda, eszpresszó, vendégenként	4 l/nap

VÍZFOGYASZTÁS, ILLETVE SZENNYVÍZ KIBOCSÁTÁS ÁTALÁNY MENNYISÉGEI

VI.

Sportpályák

1. Sportolók létszáma szerint	30 l/fő/nap
2. Locsolás	3 l/m ² /nap
3. Befogadóképesség (közönség) szerint	3 l/fő/nap

VII.

Egyéb vízfogyasztások

1. Iroda, hivatal	30 l/m ² /nap
2. Közületek tisztántartása, esetenként	
2.1. burkolt közlekedési felületek locsolása	3 l/m ²
2.2. a 2.1. alá nem tartozó utcák, parkolóhelyek locsolása	5 l/m ²
2.3. zöld területek locsolása	3 l/m ²

Az ivóvíz- és csatorna díját a nem lakossági vízhasználó tulajdonában/kezelésében lévő üdülők, idényszállók, táborok, stb. vízfogyasztása után az idény (nyitástól zárásig) időtartamára kell felszámolni.

Az 1/1-1/9 pont alatti vízfogyasztást az állandó bejelentett lakosok, az 1/6 pont alattit pedig a férőhelyek száma szerint kell megállapítani. Az átalány mennyiség kiszámításához szükséges adatokat az üzemeltető évenként egyszer köteles a fogyasztótól bekérni.

A csak időszakosan, valamint időszakonként változó igénybevétellel használt létesítmények figyelembe vehető átalány fogyasztását a II., III., IV., valamint a VI., VII. csoportokban a fogyasztó bevallása alapján számítható éves átlagos igénybevétel szerint kell az üzemeltetőnek meghatározni.

A fel nem sorolt – és nem mért – vízfogyasztások mennyiségét az üzemeltetőnek műszakilag megalapozott számítással kell meghatározni. Vita esetén bírósági eljárás kezdeményezhető.

VIII.

A lakossági átalány mennyiségeinek megállapítása

az átlagostól eltérő körülmények esetén

Ha az egyes lakossági fogyasztásnak konkrét körülményei (adottságai) nem mindenben felelnek meg az átalány mennyiség megállapításánál alapul vett feltételeknek, a fogyasztóra érvényes átalányt eggyel alacsonyabb kategória szerint kell megállapítani.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK NYITVATARTÁSI IDEJE

Cím	Ügyfélfogadási idő		Telefonszám	Telefax
<p style="text-align: center;">ÜGYFÉLKÖZPONT <i>Nyíregyháza, Vay Ádám krt.4-6.</i> <i>Univerzum üzletház</i> <i>Keleti torony III. emelet 303.</i></p>	Hétfő - Kedd	8 ⁰⁰ - 16 ³⁰	42/523-623	42/504-249
	Szerda	8 ⁰⁰ - 20 ⁰⁰		
	Csütörtök - Péntek	8 ⁰⁰ - 16 ³⁰		
<p style="text-align: center;">ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA <i>Nyírbátor, Kulturális Központ</i> <i>Szabadság tér 8-9. III. emelet</i></p>	Hétfő	8 ⁰⁰ - 20 ⁰⁰	42/596-344	42/596-344
	Kedd - Csütörtök	8 ⁰⁰ - 16 ¹⁰		
	Péntek	8 ⁰⁰ - 13 ¹⁰		

ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI TÁJÉKOZTATÓ

Tisztelt Ügyfelünk!

Tájékoztatjuk, hogy közüzemi ivóvíz és csatorna szolgáltatói tevékenységünket a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény, a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, illetve 38/1995. (IV. 5.) Kormányrendeletben foglalt szabályozás figyelembe vételével, és annak betartásával végezzük.

A Nyírségvíz Zrt. által végzett közüzemi ivóvíz és csatornaszolgáltatói tevékenység a 2009. évi LXXVI. törvény meghatározása alapján szolgáltatási tevékenységnek minősül.

Ennek megfelelően a következőkről tájékoztatjuk:

ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁSI ADATOK

A szolgáltató neve: NYÍRSÉGVÍZ, NYÍREGYHÁZA ÉS TÉRSÉGE VÍZ- ÉS CSATORNAMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

A szolgáltató székhelyének címe: 4400 Nyíregyháza, Tó utca 5 sz.

A szolgáltatást végző társaság jogi formája: Zártkörűen működő részvénytársaság

A szolgáltató adószáma: 11492809-2-15

Felügyeleti hatóságok: Magyar Energia Hivatal, Felső-Tiszavidéki Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség, Felső-Tiszavidéki Vízügyi Igazgatóság.

Vízügyi hatósági jogkörben első fokon – ha a jogszabály eltérően nem rendelkezik – az illetékes felügyelőség, másodfokon az Országos Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Főfelügyelőség jár el.

Ügyfélszolgálati irodák:

Nyíregyháza, Vay Ádám krt. 4-6. sz., Univerzum Üzletház keleti torony 3/303.
Nyírbátor, Szabadság tér 8-9. sz., Kulturális központ 3. emelet

Telefonszámok

Ügyfélközpont Nyíregyháza	42/523-623
Ügyfélszolgálat Nyírbátor	42/596-344
Ivóvíz hibabejelentés	42/523-600
Csatorna hibabejelentés	42/523-600
Telefax	42/523-610

Internet elérhetőség

Honlap	www.nyirsegviz.hu
E-mai cím	nyirsegviz@mail.nyirsegviz.hu
Levelezési cím	4401 Nyíregyháza, Tó utca. 5. PF. 290

Felelősségbiztosítás, mint szakmai biztosíték szerződésének száma: 454514076

A szakmai biztosíték által fedezett kockázat: 40 000 000 Ft/év

A szakmai biztosíték területi hatálya: Az Üzletszabályzat 2. sz. mellékletében megjelölt terület.

A szolgáltató által alkalmazott szerződési feltételek: A közüzemi szolgáltatásimellékmérő nyilván tartásba vételi szerződésekre vonatkozó általános szabályok tekintetében a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetéséről szóló többször módosított 38/1995. (IV. 5.) Kormányrendelet, valamint a hatályos Polgári Törvénykönyv és az egyéb vonatkozó jogszabályok az irányadók.

Jogszabály helyek/jogvita esetén joghatóság vagy illetékes bíróság kikötése: Panaszával a további kivizsgálás érdekében a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testületéhez (cím: Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi és Iparkamara 4400 Nyíregyháza, Széchenyi utca 2.) fordulhat.

A Békéltető Testület hatáskörébe a fogyasztó és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bíróságon kívüli rendezése tartozik.

A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez címzve kell benyújtani. A testület eljárása ingyenes. További jogvita esetén a területileg illetékes bíróság járhat el.

A szolgáltató által végzett tevékenység egyéb lényeges jellemzői: A szolgáltatás díja hatósági áras, melyet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény felhatalmazása alapján a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter rendeletben állapít meg. A megállapított díjak a helyben szokásos módon kerülnek közzétételre, és elérhető társaságunk honlapján: www.nyirsegviz.hu.

A szolgáltatásra vonatkozó jogszabályok felsorolása, ingyenes elérhetősége: A szolgáltatásra vonatkozó általános jogszabályok esetén a hozzáférés a nyilvánosságra hozatal helyén a Magyar Közlöny olvasótermi példányában, elektronikusan a www.magyarorszag.hu honlapon található.

Üzletszabályzat fellelhetőségi helye: Ügyfélszolgálati irodák

Más szolgáltatókkal, vagy partnerségi megállapodás (pl. franchise) keretében folytatott egyéb szolgáltatási tevékenység: Nincs

Megrendelő nyilatkozat: A jelen tájékoztatóban foglaltakat megismertem, annak egy példányát a mai napon átvettem.

Nyíregyháza,.....év.....hó.....nap

Megrendelő neve

Megrendelő aláírása

KIEGÉSZÍTŐ TEVÉKENYSÉGEK DÍJAI

S.sz.	TEVÉKENYSÉG MEGNEVEZÉSE	BRUTTÓ DÍJ	
1.	LAKÁS MELLÉKVÍZMÉRŐK ÁTVÉTELE		
	<input type="checkbox"/> Vizmérő plombázás (csoportos)	1.070,-	Ft
	<input type="checkbox"/> Mellékvíz mérők utólagos plombázása (egyedi)	1.700,-	Ft
2.	LOCSOLÁSI MELLÉKVÍZMÉRŐ ÁTVÉTELE		
	<input type="checkbox"/> Betonaknás kivitelezési mellékvíz mérő esetén – plombázás	7.010,-	Ft
	<input type="checkbox"/> Belső hálózatra telepített mellékvíz mérő esetén – plombázás	4.670,-	Ft
3.	VÍZSZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA	15.240,-	Ft
4.	VÍZSZOLGÁLTATÁS VISSZAKAPCSOLÁSA	15.240,-	Ft
5.	SZENNYVÍZBEKÖTÉSEK ÁTVÉTELEKOR		
	<input type="checkbox"/> Szakfelügyelet belső csatorna felülvizsgálattal	4.270,-	Ft
	<input type="checkbox"/> Szakfelügyelet közterületet érintő munkák esetén	5.335,-	Ft
6.	RENDKÍVÜLI VÍZMÉRŐ HITELESÍTÉS		
	<input type="checkbox"/> Aknában lévő vízmérő		
	- Ø 13	16.220,-	Ft
	- Ø 20	16.220,-	Ft
	- Ø 25	17.360,-	Ft
	- Ø 30	17.360,-	Ft
	- Ø 40	20.360,-	Ft
	- Ø 50	26.770,-	Ft
	- Ø 80	28.200,-	Ft
	- Ø 100	30.710,-	Ft
	- Ø 150	34.010,-	Ft
	<input type="checkbox"/> Lakásban lévő vízmérő Ø 15		
	- Csere vízmérő elfogadásakor	7.820,-	Ft
	- Eredeti (saját) vízmérő beszerelésekor	18.350,-	Ft
7.	HELYSZÍNI ELLENŐRZÉSI DÍJ (Nem a szolgáltatót terhelő hibafeltárás díja)	5.715,-	Ft
8.	BEHAJTÁSI ELJÁRÁSI DÍJ		
		Egyösszegű fizetés	Részletfizetés Ft
	<input type="checkbox"/> Határidőn belüli tartozás	-	1.000,- Ft
	<input type="checkbox"/> Határidőn túli tartozás	2.000,-	3.000,- Ft
	<input type="checkbox"/> Korlátozó listán szereplő tartozás	4.000,-	5.000,- Ft

A feltüntetett díjak 27 % általános forgalmi adót tartalmaznak.