

Bükkforrásból



MIVÍZ MISKOLCI VÍZMŰ Kft.

MIVÍZ MISKOLCI VÍZMŰ KFT. ÜZLETSZABÁLYZATA

2009

Változat: v.2.2

Változás kelte: 2009.07.21.

Készítette:

Tóth László

fogyasztóhely ellenőrzési előadó

Ellenőrizte:

Márton Szabolcs

értékesítési és marketing igazgatóhelyettes

Jóváhagyta és hatályba léptette:

Duzsik Gábor

általános ügyvezető igazgató

Hatályos 2009.07.16.

FIGYELEM

Ez a szabályzat a MIVÍZ Kft. szellemi terméke, a Ptk. 86. § (3) alapján a szerző, készítő hozzájárulása nélkül más szervezetre nem alkalmazható, továbbadása, írásos engedély nélkül nem megengedett.

Technikai oldal

Véleményezték:

Duzsik Gábor

Általános ügyvezető igazgató

Vojtilla László

Szolgáltatási ügyvezető igazgató

Karády László

Szolgáltatási főmérnök

Csató Istvánné

Számlázási és behajtási osztályvezető

Gyulai László

Műszaki osztályvezető

Turzó László

Csatornázási és Szennyvíztisztítási Üzemműkörség vezető

Nagy Gellértné

Ügyfélszolgálat főelőadó

Dozsnyák Péter

Vízvezetési üzemműkörség vezető

Várhegyi Vilmos

Fogyasztóhely ellenőrzési főelőadó

Készítette:

Tóth László

Fogyasztóhely ellenőrzési előadó

Tartalomjegyzék

1.Általános rendelkezések	5
1.1.A Szolgáltató adatai	5
1.5.Üzletszabályzat alapfogalmai	5
2.A szolgáltatás.....	10
2.1. A szolgáltatás tartalma, a közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés	10
3.A szolgáltatás létrehozása	10
3.1. Általános előírások ivóvíz esetén	10
3.2.Lakossági ivóvíz bekötés	11
3.3.Közületi (nem lakossági) ivóvízbekötés.....	12
3.4.Szennyvíz bekötés.....	12
Általános előírások:.....	12
3.4.1.Lakossági szennyvíz bekötés	13
3.4.2.Közületi (nem lakossági) szennyvíz bekötés.....	13
3.5.Általános előírások a szennyvíz bekötő vezeték üzembe helyezésére.....	14
3.6.Szennyvíz bekötés hatósági kötelezésre.....	14
4.Mellékvízmérők beszerelése.....	14
5.Közüzeti Szolgáltatói szerződés	15
5.2.A Közüzeti szerződésnek tartalmaznia kell:	15
5.3.Közkifolyókra kötött Közüzeti szolgáltatási szerződés	15
5.4.Egyedi vízértékesítési (vízeladási) szolgáltatási szerződés	16
6.A Szolgáltató és Fogyasztó jogai és kötelezettségei.....	16
6.1.A fogyasztó jogai:.....	16
6.2.A Fogyasztó kötelezettségei:.....	16
A Fogyasztó köteles:.....	16
6.3.A Szolgáltató jogai	17
A Szolgáltató jogosult:	17
6.4.A Szolgáltató kötelezettségei.....	17
6.5.Szerződésszegés és jogkövetkezményei:	18
Szerződésszegés a Szolgáltató részéről.....	18
Szerződésszegés a Fogyasztó részéről.....	18
6.6.Közüzeti szolgáltatási szerződés megszűnése, szüneteltetése	18
A Szerződés megszüntetése	18
Szerződés felmondása a Fogyasztó részéről.....	18
A Fogyasztó személyben történő változás	18
Felmondás a Szolgáltató részéről	18
Szüneteltetés	19
7.Víziközművek üzemeltetése	19
7.1.A szolgáltatott ivóvíz minősége	19
7.2.Vízminőség védelem.....	19
8.Közműves szennyvízelvezetés	20
8.1.A szennyvíz elvezető műbe beengedhető szennyvíz minősége	20
8.2.Települési folyékony hulladék [továbbiakban TFH] begyűjtése, számlázása.....	20
8.2.1.TFH szállítási igénybejelentés (megrendelés), szerződéskötés:	20
8.2.2.Pénzügyek és számlázás:	20
8.2.3.Adatszolgáltatások, statisztika, kötelező jelentések:	21
8.3.Csatornabírság	21
9.Hibaelhárítás, hibák bejelentése.....	21
10.A szolgáltatásért járó díjak.....	21
11.Az elszámolás alapját képező mérőberendezések	21
11.1.Az ivóvízfogyasztás mérése, fogyasztás megállapítása	21
10.2. Szennyvíz mérése, mennyiségének megállapítása	22
11. A szolgáltatásért járó díjak fizetése	23
11.1.Locsolási kedvezmény.....	24
11.2.Vízmérők leolvasása.....	24
11.3.Számlázás	24
11.4.Díjfizetés	24
11.14.1.A számla kiegyenlítése történhet:.....	24
11.14.2. Fizetési határidők.....	25

11.14.3.Készedelmes fizetés.....	25
11.14.4.Fizetési hátralékok, kintlévőségek behajtása	25
12. Fogyasztói kapcsolatok.....	25
12.1. Ügyfélszolgálat.....	25
Itt intézhető:.....	26
12.2 Szolgáltatási ügyfélszolgálat:.....	27
A Szolgáltató Miskolc, József Attila u 78. sz. alatti központjában az alábbi fogyasztói ügyek intézése történik:	27
12.3.Fogyasztói reklamációk kezelése	27
12.4.Kedvezmények méltányossági kérelmek.....	27
12.5.Szolgáltatói megkeresések.....	28
13.Panaszok	28
13.1.A panaszbejelentés módja.....	28
Panaszkönyv:.....	28
13.2.A fogyasztói panaszok fogalma	29
13.3.A fogyasztói panaszok fajtái	29
13.4.A panasz kivizsgálása.....	29
14. A szolgáltatás ellenőrzése	30
14.1.Az ellenőrzési tevékenység általános leírása	30
14.2.Ellenőrzési rendellenesség feltárása esetén a Fogyasztó mulasztásából adódóan a Szolgáltató az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:.....	30
14.3. Rendellenességek vizsgálata	31
14.3.1.A szolgáltatás megfelelő egységáron való vételezésének ellenőrzése.....	31
14.3.2.A szolgáltatás vételezés mennyiségi mérésének ellenőrzése	31
14.3.3.A szerelési zárok és hitelesítési bélyegzés ellenőrzése.....	31
14.3.4.Saját kút használatának ellenőrzése	31
14.3.5.A csapadékvíz elvezetésének ellenőrzése	32
14.3.6. A vízmérő ellenőrző leolvasása.....	32
14.3.7.A közmű térképek és nyilvántartási adatok helyszíni ellenőrzése.....	32
14.3.8.Átvizsgálás lehetősége fogyasztóváltozás esetén	32
14.3.9.Szüneteltetett fogyasztási helyek ellenőrzése.....	32
14.3.10.Fogyasztó felelősségkörébe tartozó vezetékszakaszon tapasztalt csőtörések kivizsgálása.....	32
14.4. Egyéb bejelentések kivizsgálása	33
15. A Szabályzat készítésével figyelembe vett legfontosabb jogszabályok	34

1. Általános rendelkezések

1.1. A Szolgáltató adatai

A MIVÍZ Miskolci Vízmű KFT. (továbbiakban Szolgáltató)

Cég rövidített elnevezése: **MIVÍZ Kft.**
Cég székhelye: 3527 Miskolc, József Attila út 78.
Postacím: 3527 Miskolc, József Attila út 78.
Adószám: 13546904-2-05
Cégjegyzékszám: 05-09-012433
Telefon: 46/519-300
Telefax: 46/519-306
E-mail: mivizkft@miviz.hu
Honlap: www.miviz.hu

1.2. A szabályozás célja

A Szolgáltató jelen Üzletszabályzatban a hatályos jogszabályok és rendeletek figyelembevételével meghatározza a közüzemi szolgáltatással és annak igénybevételével kapcsolatos feltételeket, a Fogyasztó és Szolgáltató jogait és kötelezettségeit, valamint egyéb, a szolgáltatással összefüggő egyéb lényeges feltételeket.

1.3. Az Üzletszabályzat hatálya

Az Üzletszabályzat hatálya a szolgáltató vízjogi üzemeltetési engedélyben meghatározott működési területére, a szolgáltatóra és a vele jogviszonyban álló fogyasztókra terjed ki. A szolgáltató módosíthatja, kiegészítheti az Üzletszabályzatot, mely nem minősül a Szolgáltatási szerződés módosításának.

Az Üzletszabályzatot – mely visszavonásig érvényes – a szolgáltató a www.miviz.hu címen elérhető weboldalán, valamint az ügyfélszolgálati irodában helyezi el, és ott a fogyasztók részére rendelkezésre bocsátja.

1.4. Minőség- és környezetirányítás

A Szolgáltató döntéseit közszolgáltatási tevékenységét hosszútávon a versenyképes, biztonságos, a környezetvédelmi és a fogyasztói érdekeket messzemenően kielégítő, folyamatosan fejlődő minőségű szolgáltatásnyújtás iránti felelősség hatja át, melynek biztosítása érdekében MSZ EN ISO 9001:2001 valamint MSZ EN ISO 14001:2005 szabványok szerinti integrált minőség- és környezetirányítási rendszert működtet. Akkreditált laboratóriuma az MSZ EN ISO/IEC 17025:2005 nemzetközi szabvány előírásainak megfelelően végzi tevékenységét. A Szolgáltató célja, hogy tevékenysége során kimagasló minőségű szolgáltatást nyújtson a Fogyasztóknak miközben kiemelten fontos a természeti erőforrásokkal való takarékos és hatékony gazdálkodás. A Szolgáltató óvja vízbázisait, és különös figyelmet fordít a szennyvízelvezetéssel kapcsolatos környezetvédelmi teendőire.

1.5. Üzletszabályzat alapfogalmai

Szolgáltató:

A víziközművek üzemeltetésével ivóvíz szolgáltatást és/vagy szennyvízelvezetést és/vagy szennyvíztisztítást, mint közszolgáltatást végző természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező társaság, jelen Üzletszabályzatban a MIVÍZ Miskolci Vízmű Korlátolt Felelősségű Társaság.

Fogyasztó:

A víziközmű hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosa, illetőleg egyéb jogcímen használója. Hiteles bekötési vízmérővel nem rendelkező ingatlanoknál az ingatlan tulajdonosa, valamint a szolgáltató nyilvántartásában szereplő költségmegosztó célú mellékvízmérővel rendelkező, elkülönített vízhasználati hely tulajdonosa, illetőleg egyéb jogcímen használója.

Lakossági fogyasztó:

Az a fogyasztónak minősülő magánszemély, aki közüzemi szolgáltatást igénybe veszi. A közüzemi szolgáltatás díjtételei szempontjából lakossági fogyasztónak minősülnek a hőszolgáltatást végző szervezet kizárólag lakossági melegvíz ellátást szolgáló víz használata, az ingatlanok kezelési teendőit ellátó szervezetek lakásként hasznosított lakás ingatlanaiban megvalósuló közüzemi szolgáltatás igénybevétele.

Intézményi fogyasztó:

A Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzat költségvetési Intézményeinek közüzemi szolgáltatás igénybe vétele.

Közületi fogyasztó:

Az a gazdálkodó szervezet, aki a közüzemi szolgáltatást igénybe veszi.

Állandó fogyasztó:

A közüzemi szolgáltatást egész évben folyamatosan igénybevevő Fogyasztó.

Idényfogyasztó:

A közüzemi szolgáltatást – a Fogyasztó nyilatkozata alapján - az év bizonyos időszakában igénybevevő Fogyasztó.

Bekötés:

Az ivóvíz vagy szennyvíz bekötővezeték megépítésével és üzembe helyezésével az ingatlan bekapcsolása a vízjogi engedély alapján épült, illetőleg üzemeltetett víziközmű törzshálózatba.

Házi ivóvízhálózat:

Az ingatlan ivóvízfogyasztását biztosító, az ingatlan tartozékát képező, a bekötővezeték vagy a csatlakozó vezeték-hálózat végpontjához kapcsolódó vízvezeték és annak tartozékai, (így például a vízmérő elhelyezésére szolgáló akna), amely a rajta kialakított vízkivételi helyekig szállítja a vizet.

Ingtatlan:

A külön jogszabály (1997. évi LXXVIII. törvény § 20. pont) szerinti egy helyrajzi számmal rendelkező földrészlet (telek).

Ivóvíz bekötővezeték:

Az ivóvízellátásba bekapcsolt ingatlanon a törzshálózat és a házi vezeték-hálózat, illetve a csatlakozó ivóvízvezeték-hálózat között kiépített vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely

- Úszótelkes és telekhatáron kialakított zárt sorú beépítésnél az épület külső falsíkjaig,
- Egyéb esetekben a bekötési vízmérőt követően a vízmérési helyen beépített elzáró szerelvény vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a vízmérőt követően 10 cm-es vezetékszakaszig végéig,
- Vízmérő hiányában az ivóvíz törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakaszig végéig terjed.
-

Víziközmű hálózat:

Az ivóvíz-közműhálózat, valamint a szennyvíz-közműhálózat és a csatlakozó, továbbá a házi ivóvíz-, illetőleg szennyvízhálózatok együttesen.

Csatlakozó vízközmű hálózat:

Több ingatlant ellátó ivóvíz bekötővezeték végpontja és az egyes ingatlanok házi ivóvízhálózatai közötti vezetékrendszer, szerelvényekkel, illetőleg több ingatlan szennyvizét a házi szennyvízhálózattól a szennyvíz bekötővezetékbe vezető szennyvíz vezetékrendszer, amely az érintett ingatlanok közös tartozékát képezi.

Víziközmű törzshálózat:

Ivóvíz főnyomóvezeték az elosztóvezetékekkel és berendezéseivel, illetőleg a szennyvíz főgyűjtő az erre kapcsolt mellékgyűjtőkkel és berendezéseivel.

Szolgáltatás pont:

A közüzemi szolgáltatás biztosításának tulajdoni határa, ahol a Szolgáltató, szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége fenn áll.

- **Ivóvíz-szolgáltatási pont:** az ivóvíz bekötővezeték fogyasztó felőli végpontja.
- **Szennyvízelvezetés szolgáltatási pont:** a szennyvíz bekötővezeték fogyasztó felőli végpontja.

Ivóvízmérő:

A mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény szerinti, az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait is.

Bekötési vízmérő:

Az ellátásba bekapcsolt ingatlanok vízhasználatának mérésére szolgáló, az elszámolás alapját képező, a bekötővezeték végpontjára telepített vízmérő, melynek időszakos (jogszámban meghatározott hitelesítési ideje 4 év) cseréjét és újrahitelesítését a Szolgáltató köteles elvégezni saját költségére.

Mellékvízmérő:

A bekötési vízmérő után beépített, elkülönített vízhasználat mérésére szolgáló vízmérő mely a Fogyasztó tulajdonát képezi (jogszámban meghatározott hitelesítési ideje 6 év), melynek újrahitelesítése a Fogyasztó költségére történik.

Törzshálózati vízmérő:

Közvetlenül a törzshálózati fogyasztási helyekre, többek között közfolyókra, tűzcsapokra telepített vízmérő.

Ideiglenes bekötési vízmérő:

Olyan bekötési vízmérő, amely a beépítés feltételei alapján nem kerülhet véglegesítésre, azaz bekötési vízmérőként nem vehető nyilvántartásba és a Fogyasztó időszakos szolgáltatás igénybevételét elégíti ki.

Házi szennyvízhálózat:

Az ingatlanon keletkező szennyvíz összegyűjtését szolgáló és azt a szennyvízbekötő vezeték vagy a csatlakozó szennyvízhálózat végpontjához továbbító – az ingatlanon lévő felépítmény (épület) tartozékát képező – szennyvízvezeték hálózat, annak kiegészítő elemeivel (így például szennyvízmennyiség-mérő, szennyvízminőség ellenőrző akna, szennyvíz-előkezelő mű) együtt.

Szennyvíz bekötő vezeték:

Az ingatlanon keletkező szennyvíznek, továbbá egyesített rendszerű szennyvízelvezetés esetén a csapadékvíznek a szennyvíz törzshálózatba történő bevezetésére szolgáló vezeték, amelynek a végpontja, ha:

Gravitációs:

A telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrző aknáknak, vagy ellenőrző-tisztítónyílásnak a kimeneteli oldala, ezek hiányában a zárt sorú beépítés esetén az épület külső falsíkja, nem zárt sorú beépítés esetén az ingatlanhatárvonala;

Kényszer áramoltatású:

Az ingatlan szennyvizeit gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer csillapító aknájának a szennyvíz-törzshálózat felőli oldala, az ingatlan szennyvizeit kényszeráramoltatású szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetében az átemelő szivattyú elhelyezésétől függően, épületen belüli elhelyezés mellett az épület külső falsíkja, épületen kívüli elhelyezésnél az átemelő szivattyú nyomóoldali csonkját követő elzáró szelvény.

Szennyvízelvezetési hely:

A szennyvízelvezető műbe bekapcsolt ingatlan, illetőleg azon belül mindazon épület, épületrész, önállóan használható bérlemény, amelyek vízhasználata mellékszolgáltatási szerződés alapját képező mellékvízmérővel mért, és szennyvizei elvezetését a házi szennyvízhálózat biztosítja.

Szennyvízmennyiség-mérő:

A szennyvízelvezetés díj alapjául szolgáló szennyvízmennyiség-mérő: a szennyvizek mennyiségének mérésére alkalmas műtárgy, berendezés, amelyet akkreditált, kalibráló (bemérő) laboratórium hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz.

Szennyvizek fajtái:**Háztartási szennyvíz:**

Emberi tartózkodás céljára szolgáló területről, vagy szolgáltatásból származó szennyvíz, amely az emberi anyagcseréből és háztartási tevékenységből származik és nem minősül veszélyes hulladéknak.

Ipari szennyvíz:

Minden olyan szennyvíz, amelyet valamely ipari vagy kereskedelmi tevékenység folytatására szolgáló helyiségből bocsátanak ki, és ami nem háztartási szennyvíz vagy csapadékvíz és nem veszélyes hulladék.

Közüemi Szolgáltatási Szerződés:

Olyan szerződés, melynek alapján a Szolgáltató köteles a víziközmű hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosának vagy egyéb jogcímen használójának ivóvizet szolgáltatni, illetőleg az ingatlanon keletkező szennyvizek összegyűjtését, elvezetését és tisztítását elvégezni, a Fogyasztó pedig a megállapított díjat megfizetni.

Szolgáltatás tartalma:

A víziközmű szolgáltatás a közüemi szolgáltatások körébe tartozik, nevezetesen:

- közműves ivóvíz-ellátási szolgáltatás (víznyerő helyek üzemeltetése és fenntartása, víztisztítás, vízelosztás),
- közműves szennyvízelvezetés és tisztítás, valamint
- az ezekhez közvetlenül és közvetetten kapcsolódó egyéb szolgáltatások.

Mellékszolgáltatás:

A közműves ivóvízellátásról és közműves szennyvízelvezetésről szóló 38/1995. (IV.5.) Korm. rendelet 18. § alapján a Szolgáltató és az elkülönített vízhasználó között létrejött mellékszolgáltatási szerződés szerint, az elkülönített vízhasználat költségelszámolására irányuló ügyviteli szolgáltatás. A számlázás mindenkor a hatályos számviteli és adójogszabályok szerint történik. A számlákra vevőként a

főmérő szerinti közszolgáltatási szerződéssel rendelkező Fogyasztó, fizetőként az elkülönített vízhasználó kerül feltüntetésre.

Közműnyilatkozat:

A Szolgáltató által kiadott tájékoztatás arról, hogy a tárgyi ingatlanok milyen meglévő csatlakozása, vagy kiépíthető csatlakozási lehetősége van a Szolgáltató által üzemeltetett víziközművekre, illetve a tárgyi ingatlanokkal kapcsolatos tervek érintik-e a Szolgáltató közműhálózatának nyomvonalát.

Tervek szakszerűségi felülvizsgálata:

A víz és/vagy szennyvízhálózatot érintő tervek műszaki, üzemeltetői felülvizsgálata.

Mérőhelyek szakszerűségi vizsgálata:

A Szolgáltató nyilvántartásában szereplő vagy felvételre kerülő mellékvízmérők szabályszerű és rendeltetésszerű üzemeltetéséhez szükséges feltételek meglétének ellenőrzése a Szolgáltató által.

Számlafizetési határidő:

Az a számlán feltüntetett időpont, ameddig a Fogyasztó által teljesített fizetési kötelezettségnek a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra kell kerülnie. Készpénzes teljesítés esetén, a számlán feltüntetett fizetési határidő az a nap, ameddig a készpénzt a hitelintézet pénztáránál, a Szolgáltató pénztáránál vagy a postán késedelmi kamat felszámítása nélkül be lehet fizetni.

Számlafizető:

A számlafizető az, aki (amely) közüzemi szolgáltatási szerződésben vagy külön kötött fizetési megállapodásban vállalja meghatározott fogyasztási helyen (helyeken) felhasznált vízmennyiség, illetve az ott keletkezett szennyvíz elvezetési díjának megfizetését.

A Számlafizető és a Fogyasztó - a felek megállapodásának megfelelően - tartósan vagy ideiglenesen is elkülönülhet egymástól.

Közös képviselő / Fogyasztói képviselő:

A többlakásos épület tulajdonosai által megbízott, meghatalmazott személy, vagy szervezet, aki a többlakásos épület ügyeiben eljárva, a tulajdonostársak nevében jogokat szerezhet, és kötelezettségeket vállalhat. A közös képviselő – külön meghatalmazás nélkül – jogosult és köteles a Szolgáltatóval való kapcsolattartásra. Közös képviselő alatt az intézőbizottság elnöke is értendő. Fogyasztói képviselő a fogyasztó által megbízott, meghatalmazott személy, vagy szervezet, aki a fogyasztó ügyeiben eljárva a fogyasztó nevében jogokat szerezhet, és kötelezettségeket vállalhat. Az eljárás során a képviselői jogot, hitelt érdemlően igazolni kell.

Kinnlevőség:

Mindazok a Szolgáltatónál nyilvántartott tartozások, amelyek pénzügyi rendezése fizetési határidőre nem, vagy csak részben történt meg. Kinnlevőség keletkezhet a víz- és/vagy csatornadíj számlák, valamint egyéb számlázott tételek befizetésének, átutalásának elmulasztásából, vagy azok részben történő kiegyenlítéséből.

Adós:

Mindaz, akinél az előzőpontban részletezett kinnlevőségek fennállnak.

Tulajdonosi felelősség:

Amennyiben az ingatlan bérlője vagy egyéb jogcímen használója (nem tulajdonosa) a szolgáltatás díját nem, nem teljes összegében, vagy késedelmesen fizeti meg a

Szolgáltatónak, úgy az jogosult követelését az ingatlan tulajdonossal szemben érvényesíteni.

2. A szolgáltatás

2.1. A szolgáltatás tartalma, a közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés

A víziközmű szolgáltatás a közüzemi szolgáltatások körébe tartozik, nevezetesen:

- közműves ivóvíz-ellátási szolgáltatás (vízkivételi, víztisztító, vízszállító/elosztó művek üzemeltetése és fenntartása);
- közműves szennyvízelvezetés és tisztítás;
- valamint az ezekhez közvetlenül és közvetetten kapcsolódó egyéb szolgáltatások

A közműves ivóvíz-ellátási szolgáltatás akkor teljesül, ha a szolgáltató a víziközmű hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosának, illetőleg egyéb jogcímen használójának meghatározott mennyiségű és minőségű ivóvizet rendelkezésére bocsát. A közműves szennyvízelvezetési szolgáltatás akkor teljesül, ha a szolgáltató az ivóvízhálózatba bekapcsolt vagy egyedi vízmérőhellyel rendelkező ingatlanon keletkező szennyvizek összegyűjtését, elvezetését és tisztítását elvégzi. A közüzemi szolgáltatás a vízjogi üzemeltetési engedélyben rögzített feltételekkel, és működési területen közüzemi, illetve Szolgáltatási szerződés alapján gyakorolható. A szolgáltató a külön jogszabályban és a vízjogi üzemeltetési engedélyben foglalt előírásoknak megfelelően - a víziközművek teljesítőképességének mértékéig – köteles szolgáltatni. Miskolc megyei jogú Város közigazgatási területén a Kormányrendelet által a szolgáltató hatáskörébe utalt feladatokat közüzemi tevékenységként a MIVÍZ Miskolci Vízmű Korlátolt Felelősségű Társaság. (szolgáltató) köteles ellátni.

3. A szolgáltatás létrehozása

3.1. Általános előírások ivóvíz esetén

A víziközmű törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű hálózatba történő bekötését az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója a Szolgáltatónál kezdeményezheti, akinek a Szolgáltató a bekötés lehetőségeiről és feltételeiről előzetes tájékoztatást ad.

A bekötés műszaki alapfeltétele, hogy az ingatlan az ivóvíz és/vagy szennyvízelvezető törzshálózat mentén feküdjön, vagy annak kiépítésével egyidejűleg megvalósuljon.

Ha a bekötés nem a víziközmű törzshálózattal egyidejűleg valósul meg:

- A bekötések megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez, a jogszabály szerint egyébként szükséges hatósági engedélyek mellett a Szolgáltató hozzájárulása is szükséges.
- Ipari szennyvizet kibocsátó üzem esetén a vízügyi valamint környezetvédelmi hatóság engedélye is szükséges.

Ha bekötést nem az ingatlan tulajdonosa kezdeményezi, a jegyző által elrendelt bekötés kivételével a szolgáltató hozzájárulása csak a tulajdonos előzetes írásbeli beleegyezésével adható ki.

A bekötés költségei a bekötés kezdeményezőjét (megrendelőjét) terhelik.

A szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez a bekötés kezdeményezőjének/megrendelőjének a 38/1995. (IV. 5.) Korm. Rendelet 1. sz. melléklete szerinti tervet kell benyújtania. Ha a benyújtott terv az előírásoknak nem felel meg formai vagy műszaki okból, a szolgáltató a hozzájárulás megadását a terv kiegészítéséhez, vagy megfelelő új terv benyújtásához kötheti. A kötelező közműnyilvántartással kapcsolatban előírt geodéziai

bemérésekről - a hálózatba bekötést kezdeményező költségére - a szolgáltatónak kell gondoskodnia. A szolgáltató a hozzájárulásról, a kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül nyilatkozni köteles. A víziközmű törzshálózat mentén fekvő ingatlanok bekötését külön-külön bekötő vezetékkel kell megvalósítani.

Ha közös bekötéssel a szolgáltatás műszakilag megoldható - az érintett tulajdonosok írásbeli szerződése és a szolgáltató előzetes hozzájárulása alapján - több szomszédos ingatlan ellátására közös bekötővezeték és csatlakozó hálózat építhető. Közös bekötés esetén az ingatlan tulajdonosok külön szerződésben rögzítik a létesítmény közös használatából eredő jogokat és kötelezettségeket. Közös bekötést kezdeményező kérelemhez csatolt szerződésnek tartalmaznia kell:

- a) a szolgáltatási díj -az esetleges víziközmű-fejlesztési hozzájárulás – megfizetésére kötelezett megnevezését
- b) az átvezetési szolgálat ingatlan-nyilvántartási bejegyzése iránti kérelemnek a Földhivatal iktató bélyegzőjével ellátott igazolását.

Ha víziközmű törzshálózat szomszédos ingatlan mentén fekszik, a bekötés a szomszédos ingatlantulajdonosának hozzájárulásával – szerződéssel alapított szolgálat alapján – azon keresztül is elvégezhető. A víziközmű hálózat meghatározott része átvezetésének túrására - megállapodás hiányában - a jegyző a szomszédos telek tulajdonosát kötelezheti.

A szerződést a kérelemhez csatolni kell. Szerződés hiányában a jegyző a szomszédos ingatlanra vízvezetési -és szennyvízelvezetési szolgálatot alapíthat. A bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez a szolgáltató hozzájárulása szükséges; a víziközmű törzshálózatba bekötött ingatlanok megosztása vagy egyesítése esetén az új állapotnak megfelelő bekötések megépítéséről, illetőleg megszüntetéséről - eltérő megállapodás hiányában - az ezzel járó költségek viselése mellett a telekalakítás kezdeményezőjének kell gondoskodnia. Ha a szennyvíz bekötővezeték vagy házi szennyvízhálózat az elfolyó szennyvíz ellenőrzésére alkalmas aknával nincs ellátva, továbbá, ha a bekötővezeték az ingatlanon keletkező szennyvizek elvezetésére - a vízhasználat megnövekedése, az ingatlanok egyesítése, megosztása vagy egyéb okból - már nem alkalmas, a jegyző a tulajdonost a létesítmények megfelelő átalakítására vagy megszüntetésére kötelezheti.

3.2. Lakossági ivóvíz bekötés

A lakossági bekötési igényeket az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója személyesen (vagy a tulajdonos meghatalmazásával megbízó levelével) lehet kezdeményezni társaságunk Ügyfélszolgálatán. A bejelentéskor az ügyfelek/megrendelők tájékoztatást kapnak a bekötés műszaki lehetőségeiről a műszaki elvi megvalósíthatóságról és a várható költségekről. A Megrendelő igénye szerint, a megrendelés és a tervdíj befizetése esetén a Szolgáltató a bekötéshez szükséges tervet elkészíti, megköti a Közüzemi szolgáltatási szerződést. Elvégzi a szükséges - egyéb közmű üzemeltetőkkel - terv-egyeztetéseket és megszerzi, a bekötési munkákhoz szükséges közterület bontási engedélyt. Amennyiben a megrendelő nem él a szolgáltató tervezési ajánlatával, (saját tervezővel kívánja megterveztetni a bekötését) úgy a fent leírtak szerint, a szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez a bekötés kezdeményezőjének/megrendelőjének a 38/1995. (IV. 5.) Korm. Rendelet 1. sz. melléklete szerinti tervet kell benyújtania, és a tervegyeztetést (társ-közműegyeztetést) köteles elvégezni saját költségén.

A bekötési munkák elvégzése az szolgáltató árajánlata alapján, a Megrendelő és Szolgáltató kivitelezési szerződést köt, Az építési költség előlegének befizetés után, a közterület bontási engedély birtokában a szolgáltató elvégzi a szükséges föld és járulékos munkákat, és a bekötést elvégzi. A bekötés megvalósulása során a Szolgáltató a helyszínen bemérést és műszaki átvételt végez, kitölti a szükséges dokumentumokat (munkalap, beszerelési

bizonylat) majd elkészíti a végszámlát, és nyilvántartásba veszi (átveszi) az új bekötést (fogyasztásmérőt).

3.3. Közületi (nem lakossági) ivóvízbekötés

Gazdálkodó szervezet által kért bekötés megvalósításához vagy a részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetve minőségének igényelt javításához a Szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni. A fizetési kötelezettség alapjául szolgáló átlagos napi fogyasztás mértékét, az előzetesen benyújtott tervdokumentáció műszaki leírása alapján számított, vagy mért adatok alapján - ezek hiányában a vonatkozó rendeletek szerint - a szolgáltató állapítja meg. Amennyiben a gazdálkodó szervezet a víziközmű-fejlesztési hozzájárulást nem fizeti meg, a Szolgáltató a szolgáltatást részére megtagadhatja. A gazdálkodó szervek által fizetendő víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét az Önkormányzat rendeletben határozza meg.

A közületi bekötési igényeket az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója személyesen (vagy a tulajdonos meghatalmazásával megbízó levelével) lehet kezdeményezni társaságunk Ügyfélszolgálatán ahol a Megrendelő tájékoztatást kap az eljárás rendjéről, a műszaki elvi megvalósíthatóságról. A bejelentéskor a megfelelő forma-tervdokumentációt is be kell nyújtani. A benyújtott tervet a Szolgáltató véleményezi, amennyiben szükséges, módosításra, hiánypótlásra vissza adja. A tervek elbírálása során a műszaki leírás, ill. a benyújtott vízigény alapján kerül meghatározásra a víziközmű fejlesztési hozzájárulás mértéke is. A Szolgáltatói hozzájárulás kiadásának feltétele a megkötött vízközmű fejlesztési megállapodás, e feltétel teljesülése esetén, a Tervek elfogadása után 15 napon belül a Szolgáltató „Szolgáltatói hozzájárulást” ad ki, intézkedik a Közütemi szolgáltatási szerződés megkötéséről, majd a fizetendő víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetés tekintetében is.

A bekötés megvalósításának feltétele a víziközmű fejlesztési hozzájárulás és a bekötés díjának megfizetése az egyéb hatósági engedélyek, hozzájárulások másolati példányainak szolgáltató részre történő bemutatása, valamint Közütemi szolgáltatási szerződés aláírása. Amennyiben a fentiek teljesültek, a szolgáltató a bekötést elvégzi. Ha a bekötést nem a Szolgáltató, hanem a szolgáltató megbízottja végzi el, a bekötést műszaki átadás- átvétel keretében a szolgáltató veszi át, ebben az esetben is szükségesek a fentiekben felsorolt dokumentációk. A törzshálózatra való rákötést minden esetben a Szolgáltató végzi el. A bekötés, vagy műszaki átadás során a Szolgáltató rögzíti a nyilvántartásba vételhez szükséges adatokat, és azt a Megrendelővel igazoltatja. Az elkészült dokumentumok alapján a szolgáltató a bekötést nyilvántartásba veszi.

3.4. Szennyvíz bekötés

Általános előírások:

A szennyvízelvezető törzshálózatba csak olyan összetételű szennyvíz vezethető be, amely a külön jogszabályokban vagy hatósági határozatban előírtaknak megfelel, valamint az ott dolgozók testi épségét, egészségét nem veszélyezteti, továbbá a szennyvíz elvezető és – tisztító mű állagát nem károsítja és berendezéseinek rendeltetésszerű működését, nem akadályozza, környezet károsodást nem okoz. A szennyvíz bekötő vezeték létesítését és annak a már üzemelő szennyvíz törzshálózatba történő csatlakoztatását a szolgáltató köteles a megrendelő költségére elvégezni vagy elvégeztetni. Üzemelő kényszeráramoltatás szennyvíz törzshálózatba a szennyvíz bekötő vezeték csatlakoztatását csak a Szolgáltató végezheti, illetve végeztetheti. A csatlakozó házi szennyvíz hálózatot a szennyvíz összetételének ellenőrzésére alkalmas aknával vagy tisztító nyílással kell kialakítani.

Ha szennyvíz bekötő vezeték vagy házi szennyvíz hálózat az elfolyó szennyvíz ellenőrzésére alkalmas aknával nincs ellátva, továbbá ha a bekötő vezeték az ingatlanon

keletkező szennyvizek elvezetésére - a vízhasználat megnövekedése az ingatlanok egyesítése, megosztása vagy egyéb okból - már nem alkalmas, a jegyző a tulajdonost a létesítmények megfelelő átalakítására, vagy megszüntetésére kötelezheti.

3.4.1. Lakossági szennyvíz bekötés

A lakossági bekötési igényeket az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója személyesen (vagy a tulajdonos meghatalmazásával megbízó levelével) lehet kezdeményezni társaságunk Ügyfélszolgálatán. A bejelentéskor az ügyfelek/megrendelők tájékoztatást kapnak a bekötés műszaki lehetőségeiről a műszaki elvi megvalósíthatóságról és a várható költségekről. A Megrendelő igénye szerint, a megrendelés és a tervdíj befizetése esetén a Szolgáltató a bekötéshez szükséges tervet elkészíti, megkötö a Közüzemi szolgáltatási szerződést. Elvégzi a szükséges - egyéb közmű üzemeltetőkkel - terv-egyeztetéseket és megszerzi, a bekötési munkákhoz szükséges közterület bontási engedélyt. Amennyiben a megrendelő nem él a szolgáltató tervezési ajánlatával, (saját tervezővel kívánja megterveztetni a bekötését) úgy a fent leírtak szerint, a szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez a bekötés kezdeményezőjének/megrendelőjének a 38/1995. (IV. 5.) Korm. Rendelet 1. sz. melléklete szerinti tervet kell benyújtania, és a tervegyeztetést (társ-közműegyeztetést) köteles elvégezni saját költségén.

A bekötési munkák elvégzése az szolgáltató árajánlata alapján, a Megrendelő és Szolgáltató kivitelezési szerződést köt, Az építési költség előlegének befizetés után, a közterület bontási engedély birtokában a szolgáltató elvégzi a szükséges föld és járulékos munkákat, és a bekötést elvégzi. A bekötés megvalósulása során a Szolgáltató a helyszínen bemérést és műszaki átvételt végez, kitölti a szükséges dokumentumokat (munkalap, beszerelési bizonylat) majd elkészíti a végszámlát, és nyilvántartásba veszi (átveszi) az új szennyvízbekötést.

3.4.2. Közületi (nem lakossági) szennyvíz bekötés

A 3.3.-as pontban leírtak szerint, víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettség keletkezik.

A közületi szennyvíz bekötési igényeket az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója személyesen (vagy a tulajdonos meghatalmazásával megbízó levelével) lehet kezdeményezni társaságunk Ügyfélszolgálatán ahol a Megrendelő tájékoztatást kap az eljárás rendjéről, a műszaki (elvi) megvalósíthatóságról. A bejelentéskor (megrendeléskor) a megfelelő forma-tervdokumentációt is be kell nyújtani a vonatkozó hatósági és környezetvédelmi engedélyekkel együtt. A benyújtott tervet a Szolgáltató véleményezi, amennyiben szükséges, módosításra, hiánypótlásra vissza adja. A tervek elbírálása során a műszaki leírás, ill. a benyújtott szennyvízelvezetési igény alapján kerül meghatározásra a víziközmű fejlesztési hozzájárulás mértéke is. A Szolgáltatói hozzájárulás kiadásának feltétele a megkötött vízközmű fejlesztési megállapodás, e feltétel teljesülése esetén, a tervek elfogadása után 15 napon belül a Szolgáltató „Szolgáltatói hozzájárulást” ad ki, intézkedik a Közüzemi szolgáltatási szerződés megkötéséről, majd a fizetendő víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetetés tekintetében is.

A bekötés kivitelezésének és üzembe helyezésének feltétele a vízközmű hozzájárulás befizetése. A bekötést a Szolgáltató hozzájárulásával építési, kivitelezési jogosultsággal rendelkező vállalkozók végezhetik. A kivitelezés készre jelentése után a Szolgáltató helyszíni szemle után kiadja a használatbavételi engedélyt.

3.5. Általános előírások a szennyvíz bekötő vezeték üzembe helyezésére

A szolgáltató köteles a szemlét, illetve a vízársági, kényszeráramoltatású rendszer esetén a működőképességi próbát, a nyíltárkos bemérést az időpont előzetes közléséve, a megépítés bejelentéstől számított 8 napon belül megtartani.

A szemle, a vízárság és a működőképesség próbájának eredményét írásban kell rögzíteni.

Ha létesítményt a hozzájárulásban foglaltaknak megfelelően alakították ki, a szemle, valamint a próbák sikeresek voltak, a nyíltárkos bemérést elvégezték, annak használatba vételéhez a Szolgáltató írásbeli hozzájárulást ad. Ezt megelőzően a létesítményt használatba venni és az ingatlanról a szennyvíz törzshálózatba szennyvizet bevezetni nem szabad. A szennyvíz elvezetési hely használatba vételére vonatkozó hozzájárulásban meg kell határozni a szennyvizek, a szennyvíz elvezető műbe napi átlagos mennyiségét, melynek növeléséhez a szolgáltató hozzájárulása szükséges. Amennyiben a helyszíni szemle során a hozzájárulásban foglaltaktól eltérő beépítést, vagy más, üzembe helyezést, akadályozó körülményt állapítanak meg, a Szolgáltató az üzembe helyezést megtagadhatja és azt a hozzájárulásban foglalt feltételek teljesítéséhez az akadályok, megszüntetéséhez kötheti.

3.6. Szennyvíz bekötés hatósági kötelezésre

Az MMJV Önkormányzat jegyzője, a közegészségügyi, környezetvédelmi és vízgazdálkodási jogszabályok megsértése esetén az ingatlanok bekötését a tulajdonos költségére elvégeztetheti. Hatósági kötelezés esetén az ingatlan tulajdonosának előzetes, írásos engedélye és a Szolgáltató hozzájárulása nem szükséges.

4. Mellékvízmérők beszerelése

A mellékvízmérőknek a házi vízvezeték hálózatba történő utólagos beépítéséhez, valamint leszereléséhez a Szolgáltatónak, az ingatlan tulajdonosának, a bekötési vízmérő szerinti Fogyasztónak a hozzájárulása szükséges. A bekötési vízmérő szerinti fogyasztó a hozzájárulást csak az épületgépészeti rendszerének a beépítés miatt szükségessé váló jelentős költségű átalakítása esetén tagadhatja meg.

Az utólagos beépítés a Szolgáltatói hozzájárulásának megszerzéséhez mellékvízmérővel elkülönített vízhasználatra 38/1995. (IV. 5.) Korm. Rendelet 1. sz. melléklete szerinti tervet kell benyújtani. Ha a benyújtott terv az előírásoknak nem felel meg formai vagy műszaki okból, a szolgáltató a hozzájárulás megadását a terv kiegészítéséhez vagy megfelelő új terv benyújtásához kötheti. Amennyiben a hozzájárulásban foglaltaktól eltérő beépítést, vagy más, az üzembe helyezést gátló körülményt állapítanak meg, a Szolgáltató az üzembe helyezést megtagadhatja és azt a hozzájárulásban foglalt feltételek teljesítéséhez, az akadályok megszüntetéséhez kötheti. Üzembe helyezéskor, az ingatlanon belül a mellékvízmérővel elkülönített vízhasználatra az elkülönített vízhasználó a szolgáltatóval mellékszolgáltatási szerződést köt.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének feltétele:

- a) az ingatlan vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése, és az ingatlan vízellátására vonatkozó szolgáltatói szerződés megkötése,
- b) a mellékvízmérőnek a házi vízvezeték-hálózatba történő beépítéséhez a bekötési vízmérő szerinti fogyasztó, valamint azt követően a szolgáltató előzetes hozzájárulása.
- c) a jóváhagyott terv szerinti felszerelt mellékmérő kiépítése

A mellékvízmérőt üzembe helyezéskor a Szolgáltatónak illetéktelen beavatkozás megakadályozása érdekében bélyegzéssel és zárral kell ellátnia.

5. Közüzemi Szolgáltatói szerződés

5.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat

A PTK, valamint a vonatkozó Kormányrendelet, a közműves ivóvízellátást és közműves szennyvízelvezetést, közüzemi szolgáltatásnak minősíti.

Kormányrendelet kötelezi a szolgáltatót a közüzemi szolgáltatói szerződés megkötésére.

5.2. A Közüzemi szerződésnek tartalmaznia kell:

- a) A szerződő felek és azonosító adatai körében a felek nevét, címét adóazonosító jelét/számát vagy jogi személy, illetőleg jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén, annak székhelyét, cégjegyzék számát, továbbá természetes személy esetén a személyi adatok körében anyja nevét, születési idejét.
- b) A szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, a mennyiségi és minőségi adatokat.
- c) A szerződés időbeli hatályát, a szolgáltatás, illetőleg a víz-és szennyvízátadás megkezdésének időpontját.
- d) A teljesítés helyét.
- e) Az ellenérték megállapításának, ezen belül a számlázásnak a mérőeszköz leolvasásának- és, a számlakiegyenlítésnek a módját.
- f) A szerződésszegés következményeit.
- g) A fogyasztó, illetőleg az átvevő személyében bekövetkezett változás bejelentési kötelezettségét a szolgáltató, illetőleg az átadó részére.
- h) Egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket.

A szolgáltatás feltételei tartalmazó szerződési ajánlatot a szolgáltató az ivóvíz ellátásba, vagy szennyvíz-elvezetésbe való bekötés esetén a megépítéshez adott hozzájárulással együtt megküldi a fogyasztónak, aki azt a kézbesítéstől számított 15 napon belül aláírásával elfogadja, vagy vélemény eltérését közli. Ha fogyasztó a szerződés-a szolgáltatói jogszabályban megállapított díját kivéve-vélemény eltéréssel írta alá, a Szolgáltató köteles a felek álláspontjának egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni. A szerződési ajánlatban foglaltak a Szolgáltatót 30 napig kötik. Ha a Fogyasztó a megküldött szerződési ajánlatot változatlan tartalommal elfogadja, vagy a Szolgáltató a Fogyasztó véleményeltérési nyilatkozatával egyetért, a felek jogviszonyára a közüzemi szerződésben, valamint a szolgáltató által elfogadott véleményeltérésben foglaltak az irányadók. A már folyamatosan teljesített szolgáltatásokra a szerződés megkötését a Szolgáltató kezdeményezi. A szerződésben a szerződési ajánlat megküldésének időpontjában teljesített szolgáltatástól csak mindkét fél egyetértése esetén lehet eltérni. Amennyiben a Szolgáltató és a Fogyasztó között meglévő szolgáltatási jogviszonyra – a Fogyasztó hibájából, vagy mulasztásából adódóan – az írásbeli szerződés nem jön létre, úgy a Felek szolgáltatási jogviszonyára a Ptk. vonatkozó, valamint a 38/1995 (IV.5.) Kormányrendelet előírásai az irányadók.

5.3. Közkifolyókra kötött Közüzemi szolgáltatási szerződés

A település Önkormányzat és a Szolgáltató között létre jött olyan szerződés, amely alapján a közműves vízellátásba be nem kötött ingatlanok lakóinak a szolgáltató ivóvizet biztosít. A közkifolyókon keresztül történő vízfogyasztás mennyiségét az érvényben lévő jogszabályok alapján a Szolgáltató az Önkormányzat felé számlázza. A közkifolyóról nem lakossági célú (ptk szerinti gazdálkodó szerv esetén) vízfelhasználás csak a település polgármesterének előzetes hozzájárulásával történhet.

5.4. Egyedi vízértékesítési (vízeladási) szolgáltatási szerződés

Amikor előzetes egyeztetés és megrendelés alapján, a Fogyasztó egy bizonyos mennyiség egységnyi ivóvizet kíván vételezni szolgáltatói telephelyről, valamely közterületi vízkivételi műről, közkifolyóról melyet előzetesen a Szolgáltató engedélyez és számláz.

6. A Szolgáltató és Fogyasztó jogai és kötelezettségei

6.1. A fogyasztó jogai:

A fogyasztó az érvényben lévő jogszabályok és a Szolgáltatóval kötött Közüzemi szolgáltatási szerződés alapján jogosult:

- a szerződés szerinti ivóvíz szolgáltatást és szennyvízelvezetést igénybe venni
- saját adataiba (leolvasó lista, folyószámla kivonat stb.) betekinteni
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek bejelentésére, azok kivizsgálásának kérésére, a vizsgálat eredményéről történő tájékoztatásra
- a bekötési vízmérő működésére vonatkozó soron kívüli vizsgálat kérésére (rendkívüli vizsgálat) /Ha rendkívüli vizsgálat során a bekötési vízmérő az előírtaknak megfelelően működik a vizsgálat költségei a Fogyasztót, terhelik/
- a Szolgáltató a gyakorlatától eltérő időpontban a vízmérő leolvasását és ellenőrzését kérni
- a szolgáltatás szüneteltetését és megszüntetését kérni
- jogos számlareklamáció esetén - amennyiben a kiszámlázott összeg már befizetésre került - a visszatérítendő közüzemi díj után késedelmi kamat követelni.
- kártérítést követelni, ha a Szolgáltató a tevékenysége során a Fogyasztónak kárt okozott.

6.2. A Fogyasztó kötelezettségei:

A Fogyasztó köteles:

- a fogyasztási hely vízellátását, szennyvíz elvezetését szolgáló berendezések állapotát rendszeresen ellenőrizni, karbantartásukról gondoskodni
- a szolgáltatást kizárólag a Közüzemi szolgáltatási szerződésben meghatározott célra igénybe venni,
- a Szolgáltató által végzett ellenőrzés lehetőségét biztosítani, az ellenőrzés során házi és a csatlakozó víziközmű hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő vízközmű használat megszüntetéséről gondoskodni,
- a vízmérő akna illetve a vízmérő hely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztántartásáról, a vízmérő fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a vízmérő rendellenes működéséről a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni,
- a vízmérő és leszerelését megakadályozó záruk sértetlen megőrzését és védelmét biztosítani,
- a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő pótlásának, szerelésének és hitelesítésének költségét megfizetni,
- az ingatlan vízellátásával és szennyvízelvezetésével kapcsolatos átalakítási, bővítési és megszüntetési munkákhoz a Szolgáltató írásbeli hozzájárulását beszerezni,
- tartózkodni az ivóvíz közmű hálózatba bekötött házi ivóvíz hálózat helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) való összekötésétől,
- tartózkodni a bekötő vezetéknek és a házi ivóvíz hálózatnak elektromos hálózat és berendezés, villámhárítók földelési céljára történő használatától,
- a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díjának számla alapján határidőre, történő megfizetésére,

- a tulajdonában lévő mellékvízmérő (-ket) hitelesíttetni, illetve a mindenkor mérésügyi jogszabályokban foglalt előírásokat betartani,
- a Fogyasztó, illetve az elkülönített vízhasználó személyében beállt változást – a régi és az új Fogyasztó együttesen – a vízmérő állás megjelölésével 30 napon belül írásban bejelenti,
- kártalanítás nélkül tűrni a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását,
- köteles szennyvízbekötését az érvényben lévő rendeletek értelmében csak kommunális szennyvíz kibocsátásra használni; tilos a szennyvízelvezető műbe csapadékvizet, a csapadékvíz elvezető műbe szennyvizet bevezetni; tilos a szennyvíz hálózatba veszélyes anyagot bevezetni.

6.3. A Szolgáltató jogai

A Szolgáltató jogosult:

- a fogyasztóhelyek ellenőrzésére, az igénybe vett szolgáltatások megfelelő célú és módú felhasználásának ellenőrzésére,
- a meghatározott közüzemi díjak beszedésére, a különszolgáltatás ellenértékének megállapítására és érte járódíj beszedésére,
- eredménytelen fizetési felszólítás esetén a szerződészegés szankcióinak alkalmazására,
- a szolgáltatás indokolt okból való megszüntetésére a rendelkezésre álló vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan ok miatti csökkenése estén a vízellátás korlátozására, a vízkorlátozási tervnek megfelelően
- meghibásodott, nem olvasható vízmérő esetén a jogszabályban meghatározott módon való átlagszámla elkészítésére,
- az elkülönített vízhasználó tulajdonában lévő mellékmérők hitelességének ellenőrzésére.

6.4. A Szolgáltató kötelezettségei

A szolgáltató az ivóvíz szolgáltatását, legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett a jogszabályban előírt mennyiségben és minőségben a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Az ettől eltérő szolgáltatást a szolgáltatótól kérni kell.

Ha 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 ivóvíz szükséglet kiegészítéséről 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 ivóvíz mennyiség. A szolgáltatás szüneteltetése esetén a szolgáltató az ivóvíz ellátásról úgy köteles gondoskodni, hogy ahhoz az érintettek 300 méteres körzeten belül hozzájussanak. Ha szolgáltatás megszüntetése a tüzi-vízálózatot is érinti, a szolgáltatónak az illetékes tűzrendészeti szerveket is értesítenie kell. A Szolgáltatás közérdekből történő szüneteltetését a Fogyasztó kárigény bejelentése nélkül tűrni köteles. Az előre tervezhető kimaradásról a Fogyasztót legalább 3 nappal előre tájékoztatni kell. Ha rendelkezésre álló vízmennyiség valamely-a Szolgáltató hibáján kívüli- okból csökken, vízkorlátozás vezethető be, melyet a polgármester rendel el. A vízkorlátozás közzétételéről és végrehajtásáról, ellenőrzéséről a jegyző gondoskodik.

A Szolgáltató üzemeltetésében lévő, a szolgáltatási pontig terjedő vízmű illetve szennyvíz elvezető mű létesítményeinek folyamatos üzemeltetéséről, karbantartásáról, kezeléséről gondoskodni.

A bekötési vízmérők a mindenkor mérésügyi jogszabályban előírt- időszakonkénti hitelesítését, cseréjét elvégezni, a mérőket fém, vagy egyéb zárral ellátni.

A Fogyasztó kérésére a vízmérők rendkívüli vizsgálatát elvégezni. A bekötési mérőket és műszakilag átvett mellékmérőket az Önkormányzati rendeletben foglaltak szerint

rendszeresen leolvasni, ellenőrizni, a fogyasztásról kiállított számlákat a Fogyasztóhoz eljuttatni.

A fogyasztói panaszokat kivizsgálni, a vizsgálat eredményéről a fogyasztót tájékoztatni. Mellékvízmérők beszerelésekor az elkülönített vízfelhasználó költségére a mellékvízmérők üzembe helyezését elvégezni, a mérőt zárral ellátni.

6.5. Szerződészegés és jogkövetkezményei:

Szerződészegés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató szerződészegést követ el, ha a megkötött közüzemi szerződésben foglaltaknak és kötelezettségeinek nem tesz eleget. A Szolgáltató a szerződésből eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

Szerződészegés a Fogyasztó részéről

A Fogyasztó szerződészegést követ el, ha a megkötött közüzemi szerződésben foglaltakat megszegi. A Fogyasztó a szerződészegéssel a Szolgáltatónak okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítéssel tartozik. A szolgáltatás szabályszerű igénybevételenek megsértése esetén a Szolgáltató az Önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat, aki hatósági jogkörében eljárva kötelezi a Fogyasztót, az előírásoktól eltérő vízi közmű használat megszüntetésére.

6.6. Közüzemi szolgáltatási szerződés megszűnése, szüneteltetése

A Szerződés megszüntetése

A szolgáltatási szerződét a Fogyasztó és a Szolgáltató, közös megegyezéssel, bármikor megszüntethetik.

Szerződés felmondása a Fogyasztó részéről

A Közüzemi szerződést ivóvíz ellátás esetén a Fogyasztó, ha egyben az ingatlan tulajdonosa, az egyéb jogcímen használó, pedig a tulajdonos hozzájárulásával, 60 napos határidővel és írásban felmondja, amennyiben az ingatlanon nincs más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz szolgáltatás.

A megkötött mellékközüzemi szerződést az elkülönített vízhasználatot igénybevevő 30 napos határidővel és írásban felmondja. A mellékközüzemi szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő Fogyasztóját a Szolgáltató köteles tájékoztatni.

A Fogyasztó személyben történő változás

A Fogyasztó, illetőleg az elkülönített vízhasználó személyében beállott változást, a régi és az új Fogyasztó, illetőleg elkülönített vízhasználó, a vízmérő állásának megjelölésével, a változástól számított 30 napon belül köteles írásban a Szolgáltatónak bejelenteni. A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő károkért régi és az új Fogyasztó, illetőleg elkülönített vízhasználó egyetemlegesen felel.

Felmondás a Szolgáltató részéről

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

a) időben és mennyiségben korlátozhatja,

b) kizárólag termelési célú ivóvíz-felhasználásnál szüneteltetheti, illetve három hónapon túli díjtartozás esetén további harmincnapos határidővel a szolgáltatási szerződést felmondhatja.

A Gazdálkodó szervezet esetén az ivóvíz felhasználásnál, ha a Fogyasztó a szolgáltatás díját felszólítás ellenére sem fizeti meg, 3 hónapon túli díjtartozás esetén további 30 napos határidővel és írásban Szolgáltató a Közüzemi szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató jogosult 2 hónapon túli díjtartozás esetén a mellékszolgáltatási szerződést további 30 nappal felmondani. Az elkülönített vízhasználatra vonatkozó mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató a fentiekben túl 15 napos felmondási határidővel és írásban, abban az esetben is felmondhatja, ha az elkülönített vízhasználó a mellékvízmérőnek a mindenkori mérésügyi jogszabályokban meghatározottak szerinti hitelesítését elmulasztja. Amennyiben a szerződés felmondása a szolgáltatás megszüntetését is eredményezi, a megszüntetés, illetve a szolgáltatás újra indításának költségei a Fogyasztót terheli.

Szabálytalan víziközmű igénybevétel, használat esetén a Szolgáltató azonnali hatállyal jogosult a jelen szerződést felmondani.

Szüneteltetés

A szolgáltatás szüneteltetése bekövetkezhet a Fogyasztó vagy a Szolgáltató kezdeményezésére. Mindkét esetben a szüneteltetés költsége - ide értve a szolgáltatás újra indításának költségét - a Fogyasztót terheli.

7. Víziközművek üzemeltetése

A víziközművek üzemeltetésének követelményeit Kormányrendelet szabályozza.

A víziközművek biztonsági és szakszerű üzemeltetésével kapcsolatos műszaki, technológiai, közegészségügyi, környezetvédelmi, biztonságtechnikai előírásokat, illetve az egyes tevékenységek gyakorlásához szükséges személyi feltételeket Üzemeltetési szabályzatok határozzák meg. Az üzemeltetési szabályzatot a Szolgáltató készíti el, és az illetékes vízügyi igazgatóság, az ÁNTSZ illetve a Környezetvédelmi természetvédelmi hatóság jóváhagyásával ad ki.

7.1. A szolgáltatott ivóvíz minősége

A Szolgáltató által szolgáltatott ivóvíz minőségét is Kormányrendelet határozza meg. A Szolgáltató, a szolgáltatott ivóvíz minőségének biztosítása érdekében folyamatosan vizsgálja a jogszabályokban előírt paramétereket. Amennyiben az elvárt minőséghez képest kedvezőtlen eredmény mutatkozik, úgy a rendelkezésre álló más termelő és tároló kapacitás kihasználásával javítani kell a minőségi eredményeket, és egyben értesíteni kell az egészségügyi hatóságot is. Ha a minőség romlás közegészségügyi kockázatot jelent, az ivóvíz ellátás szüneteltetését a közegészségügyi hatóság rendeli el (ÁNTSZ).

7.2. Vízminőség védelem

A víz igények kielégítése érdekében a környezetvédelmi és közegészségügyi követelmények megkívánják a vízkészletek mennyiségi és minőségi védelmét.

A vízbázisok és az ivóvíz ellátást biztosító bérlemények védelméről Kormányrendelet rendelkezik. Ennek értelmében kell meghatározni a vízbázisok víztermelő helyek, vízellátó bérlemények védelméhez szükséges véd területeket.

8. Közműves szennyvízelvezetés

8.1. A szennyvíz elvezető műbe beengedhető szennyvíz minősége

A Kormányrendelet szerint a közcsatornába csak olyan összetételű szennyvíz, illetve anyag vezethető be,

- amely a külön jogszabályokban előírtaknak megfelel,
- a szennyvízelvezető műben dolgozók egészségét, testi épségét nem veszélyezteti,
- a szennyvízelvezető, szennyvíztisztító, iszapkezelő művek üzemszerű működését nem akadályozza, vagy veszélyezteti,
- a szennyvíztisztító és kezelő műből kibocsátva környezetkárosodást nem okoz,
- a keletkező szennyvíz iszap környezetvédelmi, biztonságos elhelyezését nem gátolja.

A Szolgáltató a gazdálkodó szervezet esetén a kibocsátott szennyvizét és minőségét előzetes bejelentés nélkül ellenőrizteti, melyet az nem akadályozhat meg. Ha kibocsátott szennyvíz minősége a fentieknek nem felel meg, a vízügyi és környezetvédelmi hatóság az ingatlan tulajdonosát a szennyezés megelőzése érdekében előtisztító mű megépítésére, vagy a meglévő korszerűsítésére kötelezheti.

8.2. Települési folyékony hulladék [továbbiakban TFH] begyűjtése, számlázása

MIVÍZ Kft. számára tulajdonos önkormányzat kijelölése alapján Miskolc városban a települési folyékony hulladék (*továbbiakban: TFH*) begyűjtését, mint kötelező közszolgáltatást előírta. A közszolgáltatást a fogyasztói bejelentést követően, legfeljebb 3 napon belül a kijelölt szolgáltatónak el kell végeznie. A TFH begyűjtést – mint szolgáltatás – végzését a fogyasztóval kötött szolgáltatási szerződés keretében kell végezni. A végzett szolgáltatásról adatbázist kell készíteni, amiből az önkormányzat számára, külön előírás szerint adat és információszolgáltatást kell végezni. A közszolgáltatási tevékenység alapja Miskolc megyei jogú város önkormányzatának rendelete.

A TFH szolgáltatás az igénybevevő: a **kibocsátó** (*fogyasztó*), a szolgáltató **MIVÍZ Kft.**,

8.2.1. TFH szállítási igénybejelentés (megrendelés), szerződéskötés:

Fogyasztó a központi ügyelet telefonszámon igénybejelentést tehet, a diszpécser rögzíti a megrendelést, tájékoztatja megrendelőt, az elszállítás pontos időpontjáról. A MIVÍZ Kft. diszpécserre intézkedik a megrendelések teljesítésére. A szolgáltató (vagy megbízottja) megrendelések alapján felveszi a kapcsolatot a fogyasztókkal és az elszállítás időpontját egyeztetik, betartva a bejelentéstől számított legfeljebb 3 napos időintervallumot. Sürgős esetekben azonnal felveszi a kapcsolatot a fogyasztóval a megrendelés teljesítése érdekében. A MIVÍZ Kft. – mint közszolgáltató – kötelezettsége a tevékenység megkezdését követő 1 éven belül az illetékes fogyasztókkal a TFH szolgáltatási szerződés megkötése.

8.2.2. Pénzügyek és számlázás:

A Szolgáltató (vagy megbízottja) a TFH mennyiségi és ármegállapítása alapján a teljesítés után fogyasztótól átveszi a szolgáltatás ellenértékét. A teljesítés mennyiségének alapja a fogyasztó által leigazolt m^3 mennyiség. A MIVÍZ Kft. elkészíti és folyamatosan karbantartja a csatornával ellátatlan ingatlanok jegyzékét, abból a célból, hogy a TFH elszállítás egységdíja, a szolgáltatás ellenértéke megállapítható legyen.

8.2.3. Adatszolgáltatások, statisztika, kötelező jelentések:

A MIVÍZ Kft. az átadott adatok birtokában a TFH közszolgáltatással kapcsolatos kötelező adatszolgáltatásokat, és együttműködést a megbízó Miskolc városi önkormányzattal saját hatáskörében intézi az alábbiak szerint;

- tételenként (időpont; név; m³; csatornázott; csatornázatlan; átvett összeg) a szolgáltatásról,
- havi összesítést készít a csatornával ellátott és ellátatlan területekről begyűjtött TFH mennyiségekről,
- az adatokat digitalizálja.

8.3. Csatornabírság

A csatornabírságról szóló rendelet mellékletében foglalt, illetve a szennyvizet kibocsátó üzemre egyedileg megállapított határértéket, túllépő Fogyasztót a rendelet értelmében, csatornabírság fizetésére kell kötelezni. A Szolgáltató a helyszíni ellenőrzés során elkészíti a vizsgálati eredményről szóló szakvéleményt, melyet a Fogyasztónak is meg kell küldeni. Káros szennyezés megállapítása esetén a Szolgáltató megküldi a csatornabírság kiszabására vonatkozó javaslatát az illetékes vízügyi igazgatóságnak, legkésőbb a tárgy évet követő január 20-ig.

9. Hibaelhárítás, hibák bejelentése

A Szolgáltató az üzemelés során keletkező váratlan meghibásodások, zavarok elhárítása, kiküszöbölése érdekében diszpécsterszolgálatot és ügyeletet tart fenn. A szolgáltatás során észlelt hibákat, üzemzavarokat és egyéb észrevételeket a Fogyasztó telefonon, személyesen vagy levélben jelenthet be a diszpécsterszolgálatához vagy az illetékes üzemeltetési osztályokhoz. A Fogyasztó házi vezetéken észlelt hibákat a Szolgáltató nem üzemelteti, nem javíthatja ki.

10. A szolgáltatásért járó díjak

A szolgáltatásért járó díjat Miskolc megyei Jogú Város Önkormányzatának közgyűlése állapítja meg az

- ivóvíz szolgáltatásra
- Szennyvízelvezetésre
- Települési folyékony hulladék begyűjtésre
- Víziközmű-fejlesztési hozzájárulásra

Az egyéb szolgáltatásért járó díjakat a Szolgáltató saját árképzése alapján határozza meg. Az egyes szolgáltatásért fizetendő díjak mértékét a Szolgáltató „Árszabályzata” tartalmazza. A kialakított díjak számítását a Szolgáltató a költségfedezeti elvet alkalmazza, hogy a szükséges és indokolt ráfordításai megtérüljenek.

11. Az elszámolás alapját képező mérőberendezések

11.1. Az ivóvízfogyasztás mérése, fogyasztás megállapítása

A Szolgáltató a tulajdonában lévő vízmérőknek a mérésügyi jogszabályokban előírt időszakos hitelesítéséről saját költségén köteles gondoskodni (4 év). A Fogyasztó a saját költségén köteles gondoskodni a mellékvízmérőjének a hitelesítéséről. A hitelesítés elmulasztása esetén a Szolgáltató az elkülönített mérőeszközzel mért fogyasztás elszámolására vonatkozó Közüzemi szerződést 15 napos határidővel jogosult felmondani. A Fogyasztó a Szolgáltatótól a vízmérő működésének rendkívüli vizsgálatát és hitelesítését

kérheti. Ha a rendkívüli vizsgálat során a mérő megfelelt, a méréssel járó költségek a Fogyasztót terhelik. Ha a mérő nem felelt meg, a hibát a felülvizsgálat kérését megelőző leolvasástól kell számítani. A mérők hitelesítését a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal [M.K.E.H.] végzi.

A mérésügyi jogszabályban a törvény szerint előírt hitelesítési idő:

- bekötési mérő esetén 4 év
- mellékmérők elszámolásra 6 év. (A mellékmérők hitelesítéséről a fogyasztó köteles gondoskodni.)

A vízmérőt üzembe helyezésekor a szolgáltató illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából bélyegzéssel, (plombával) zárral látja el

A Fogyasztó a vízmérő akna, illetve vízmérő hely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztántartásáról a vízmérő fagy elleni megfelelő védelméről gondoskodni, továbbá a vízmérő rendellenes működéséről a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni köteles.

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

Az ingatlanon mért vízhasználat szempontjából a bekötési vízmérőn mért vízmennyiség 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 bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékmérők fogyasztási különbözete elszámolásának módját a Közüzemi szerződésben kell szabályozni.

Ha a díjelszámolás alapjául szolgáló bekötési vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a fogyasztott víz mennyiségét a 38/1995. (IV.5.) Korm. Rendeletben foglaltak szerint kell megállapítani.

10.2. Szennyvíz mérése, mennyiségének megállapítása

A szennyvíz elvezetési helyről a szennyvíz elvezető műbe kerülő szennyvíz mennyisége méréssel, mérés hiányában pedig az adott helyen fogyasztott (számlázott) vízmennyiség alapul vételével állapítható meg. A szennyvízmennyiség –mérő működtetéséről, karbantartásáról, hitelesítéséről a szennyvíz kibocsátásáért díjat fizető Fogyasztónak kell gondoskodnia. Az elkülönítetten mért víz használatokat – ha a jogszabály eltérően nem rendelkezik, és a fogyasztói hely egyúttal szennyvízelvezetési hely is – az (1) bekezdés szerint kell szennyvízként figyelembe venni.

Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál:

- a) az a szennyvíz mennyiség, ami a vízügyi hatóság engedélye alapján önálló szennyvíz elhelyező műben vagy befogadóban nyert elhelyezést
- b) az a szennyvíz mennyiség, amelynek a szennyvíz elvezető műbe vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes hatóság megtiltotta, és elhelyezését a Fogyasztó igazolta
- c) locsolási célra igénybe vett vízmennyiség (külön jogszabály szerint).
- d) házi vízvezeték esetén - a fogyasztó által nem ellenőrizhető vagy nem karbantartható helyen történő - rejtett meghibásodás esetén a vízfogyasztást az árjogszabályok szerinti átalány alapján számított mennyiség szerint kell megállapítani.

Aki az ingatlanon keletkezett szennyvizet a szennyvíz elvezető műbe mérés nélkül vezeti és a vizet nem vagy nem csak közműves vízellátáshoz csatlakozva, hanem saját vízműből vagy más vezetékes megoldással szerzi be, a beszerzett valamennyi vízmennyiség mérésére hiteles vízmérők működtetni, a mért mennyiségekről a Szolgáltatót tájékoztatni köteles. A mért mennyiséget a Szolgáltató jogosult ellenőrizni.

11. A szolgáltatásért járó díjak fizetése

A szolgáltatási díj alapja az ingatlan bekötési mérőjén mért fogyasztás, vagy mellékmérő esetén az azon mért fogyasztás.

A szolgáltatásért a Fogyasztónak külön jogszabály szerinti díjat kell fizetnie, kivéve egyéb esetekben (Pl. vízmérő nincs, nem hiteles, stb.) a hatályos rendeletekben meghatározott mennyiség, ill. a szolgáltatói szerződésben rögzített mennyiségek alapján

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 számlán feltüntetett fizetési határidőig köteles kiegyenlíteni

A Fogyasztó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a Szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségére nincsen halasztó hatálya.

Ha a fogyasztó a díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg a mulasztásnak az e rendeletben meghatározott következményeire a szolgáltató - az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat (a továbbiakban: ÁNTSZ) területileg illetékes intézetének egyidejű értesítése mellett - fogyasztó figyelmét felhívja.

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

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

A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás akkor biztosított, ha az ivóvízellátás legalább 50 l/fő/nap mennyiségben, négy emeletnél nem magasabb lakóépület esetén legfeljebb 150 m távolságon belüli, négy emeletnél magasabb lakóépületben pedig négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel járó vízvételzési lehetőséggel (közkefolyóról, tűzcsapról, szállított vízből) adott.

A díjhátralék megfizetésének igazolásától számított öt naptári napon belül a szolgáltatónak az a)-b) pont szerinti intézkedéseket meg kell szüntetnie.

Az ÁNTSZ-nek a fenti bekezdés szerinti, az értesítésben foglaltakkal ellentétes állásfoglalása hiányában a szolgáltató a bekötővezetéket leszűkítheti, lezárhatja.

A szolgáltató a szolgáltatást a fogyasztó kérésére is szüneteltetheti, illetőleg megszüntetheti. Ennek költségei - ideértve a szolgáltatás újraindításának, és a további felmerült 8/1995. (IV.5.) Korm. Rendeletben foglaltak szerinti intézkedésnek a költségeit is - a fogyasztót terhelik.

A lakásokban felszerelt mellékmérőkön mért fogyasztás díját a lakás fogyasztója (tulajdonosa bérlője, egyéb jogcímen használója) – a bekötési mérőn és a mellékmérőn mért közüzemi szolgáltatás különbözeti ellenértékét az adott fogyasztási hely fogyasztója köteles

a szolgáltatónak megfizetni. A különbözeti vízdíj tartalmazza a nem mérősített lakások, a nem mért közösségi vízvételi helyek, illetve adott esetben a bekötési mérő utáni, a lakóközösség (kezelő) tulajdonában lévő házi vízvezeték rendszer meghibásodásából eredő mennyiségeket.

11.1. Locsolási kedvezmény

A Kormányrendelet, valamint az Önkormányzat rendelete szerint locsolási (szennyvízdíj) kedvezmény vehető igénybe;

- A) Május 1-jétől szeptember 31-ig terjedő időszakra a bekötési mérőn mért vízfogyasztás 10%-ának megfelelő mennyiségben
- B) a bekötési mérő után a Szolgáltató hozzájárulásával a 38/1995. (IV.5.) Korm. Rendeletben foglaltak szerint felszerelt mellékmérőn mért elkülönített vízhasználat szerint.

11.2. Vízmérők leolvasása

A bekötési mérővel ellátott fogyasztási helyeken a Szolgáltató a vízmérő leolvasását az alábbi időszakonként végzi.

Állandó fogyasztóknál:

- | | |
|-----------------------------------|-----------------|
| - lakossági fogyasztók | 2 havonta |
| - tömbházak, többlakásos épületek | 2 havonta |
| - mellékmérők | 2 havonta |
| - közületek, intézmények | 1 havonta |
| - ipari közületi fogyasztók | 1 és kéthetente |

Idényfogyasztóknál: évente kétszer (április és október)

A leolvasásokat a Szolgáltató alkalmazottai illetve vele szerződéses viszonyban lévő vállalkozó (k) végzik.

A leolvasott mérőállásokat és a leolvasás időpontját leolvasó listán rögzítik. Rádió jeladós mérő telepítés esetén a fogyasztásmérő leolvasása elektronikus kapcsolaton keresztül történik a fogyasztó jelenléte nélkül. A Szolgáltató a Fogyasztótól a vízmérő állás közlését telefonon, e-mailben, személyesen vagy írásban is elfogadja.

11.3. Számlázás

A víz és csatornadíj számlázást a szolgáltató Számlázási és behajtási osztálya végzi. A számlázás gyakorisága megegyezik a leolvasás gyakoriságával. Egyedi esetekben, pl. tulajdonosváltás, jogos reklamáció, stb. a leolvasásból eltérő, eseti számla is készíthető.

11.4. Díjfizetés

Alapja Miskolc megyei Jogú Város Önkormányzati rendelet.

A díjfizetés módját a Fogyasztó választja meg a Közüzemi szerződés megkötésekor vagy annak módosításakor.

11.14.1. A számla kiegyenlítése történhet:

- készpénz-átutalási megbízással
- banki átutalással

- azonnali beszédési megbízással
- csoportos díjbeszedéssel
- pénztári befizetéssel

A pénztári befizetéseket a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában lehet teljesíteni, kivételes esetben a Szolgáltató központjában, a főpénztárban is.

11.14.2. Fizetési határidők

A Fogyasztó a számla kiegyenlítését készpénz-átutalási megbízás esetén, a számlán feltüntetett fizetési határidőig köteles teljesíteni, átutalás esetén, a számlán feltüntetett esedékességkor köteles teljesíteni. Ettől eltérő fizetési határidőket a Közüzemi szerződésben kell rögzíteni. Ha a Fogyasztó a vonatkozó számlát egy összegben nem tudja megfizetni, a kérvény alapján a Szolgáltatóval részletfizetési megállapodást köthet.

11.14.3. Késedelmes fizetés

Ha a Fogyasztó az esedékes számla összegét a megadott határidőre nem fizeti meg, a Szolgáltató jogosult a jogszabályokban meghatározott mértékű kamat felszámítására. A kamatfizetési kötelezettség az esedékesség napját követő naptól áll fenn. A kamatfizetési kötelezettség a Fogyasztó indokolt késedelme esetén is fenn áll. A Fogyasztó a számla kézhezvételétől számított 15 napon kifogással élhet, ennek azonban a számla kiegyenlítésére vonatkozólag halasztó hatálya nincs.

11.14.4. Fizetési hátralékok, kintlévőségek behajtása

Ha az adós fizetési kötelezettségének a fizetési határidőben részben vagy egészben nem tesz eleget, úgy a következők szerint jogosult eljárni a Szolgáltató:

Tartozások esetén igazolt postai úton felszólító levelet küld az adós részére. Ebben felszólítja az adóst a hátralékának a felszólításban meghatározott időn belül történő kiegyenlítésére, a jogkövetkezményekre való felhívással együtt (a szolgáltatás szüneteltetése vagy korlátozása, a követelés jogi úton történő érvényesítése, közüzemi szerződés felmondása, felszámolási eljárás kezdeményezése). A felszólítással együtt a jogszabályban foglaltaknak megfelelően a Szolgáltató az illetékes ÁNTSZ-t a vízszolgáltatás korlátozását vagy szüneteltetését megelőzően nyolc nappal értesíti a tervezett intézkedésről, amely az illetékes ÁNTSZ ellentétes állásfoglalása hiányában végrehajtható. A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízmennyiség és elérhetőség feltételeit a jogszabály határozza meg.

Ha az adós fizetési kötelezettségének a fizetési határidőben részben vagy egészben nem tesz eleget, akkor a Szolgáltató közvetlenül vagy jogi képviselőjén keresztül peres, nem peres és egyéb eljárást kezdeményezhet. Amennyiben a Szolgáltató ügyfélkörébe tartozó partnerről tesznek közzé csőd-, felszámolási-, vagy végelszámolási hirdetményt, úgy a Szolgáltató jogosult hitelezői igényét érvényesíteni illetve közületi partner (adós) tartozása esetében felszámolási eljárást kezdeményezni. A szolgáltató a hátralékos díj beszedésére kintlévőség kezeléssel foglalkozó vállalkozást is megbízhat.

12. Fogyasztói kapcsolatok

12.1. Ügyfélszolgálat

Társaságunk a fogyasztókkal történő kapcsolattartás elősegítése érdekében ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálat a MIVÍZ Kft. értékesítési igazgatóhelyettesi egységébe tartozóan látja el feladatát a MISKOLC HOLDING ZRT, 3530 Miskolc, Szemere

u. 5. szám alatt található közös ügyfélszolgálati helyiségében. **Levélcím: 3530 Miskolc, Szemere Bertalan u. 5.**

A Fogyasztó a Szolgáltatót személyesen, írásban vagy telefonon keresheti meg, tehet bejelentéseket, reklamációkat, és terjeszthet be kérelmeket. A bejelentéseket az Ügyfélszolgálat -szükség esetén az illetékes szervezeti egység közreműködésével - vizsgálja és intézi az egység eljárás-munkafolyamat leírása szerint.

Itt intézhető:

- pénztári befizetés víz- és csatornadíjak befizetésének ügyintézése,
- adósságkezelés, indítás
- csőtörésből, vagy egyéb meghibásodás miatti számla reklamáció
- fizetőcím és a névváltozás bejelentésének helyszíni kezelése,
- fogyasztói adatokban beállt változások bejelentése
- fogyasztók számlázás szüneteltetésének ügyintézése,
- folyószámla, hátralékok egyeztetése,
- igazolások kiadása,
- ivóvíz-, és szennyvíz-csatorna bekötések létesítésének megindítása, bekötési kérelem ügyintézése
- mellékvízmérők csereigénylés, és műszaki átvételének igényfelvétele
- mellékvízmérők és bekötési vízmérők reklamációs vizsgálatának igényfelvétele.
- mérőállások bejelentésének fogadása
- rendkívüli, ellenőrző vízmérő leolvasás egyeztetése,
- részletfizetési igények ügyintézése,
- egyéb számlakészítés,
- számlareklamációk kezelése,
- szolgáltatás szüneteltetésének felvétele, ügyintézése,
- szolgáltatási szerződések megkötése, kapcsolódó víziközmű fejlesztési hozzájárulás ügyindítás
- tulajdonosváltás bejelentésének ügyintézése, végszámla készítése,
- vízmérő meghibásodások bejelentésének fogadása,
- mérő állások bejelentése
- vásárlók könyvébe bejegyzés
- eseti mérőcserét végző vállalkozók kiszolgálása, fogdása elszámoltatása
- fogyasztói reklamációs egyeztetések
- közös képviselő változások regisztrálása
- levélben érkező közületi, családi házas lakossági, mellékmérős és társasházi számlareklamációk, és kérelmek kivizsgálása, rendezése,
- levélben érkező közületi, családi házas lakossági, mellékmérős és társasházi fogyasztó-változások rendezése
- mellékmérő cserék bejelentése
- mellékmérős cserelapok fogadása, kiadása feldolgozása
- mellék vízóracserék és plombázások időpont egyeztetése
- mérőállások fogadása
- szolgáltatói szerződések írásbeli megkötése
- csőtörés, vagy egyéb belső meghibásodás miatti számlakorrekció ügyintézése

Cím: 3530 Miskolc, Szemere B. u. 5.

Telefon: 06-46/507-367

06-46/519-315

06-46/519-347

06-46/519-366

06-46/519-388

Fax: 06-46/507-366

E-mail: ugyfelszolgalat@miviz.hu

Ügyélfogadás ideje

Hétfő, kedd, csütörtök: 8.00 - 15.30 óráig

szerda: 8.00 - 20.00 óráig

péntek: 8.00 - 12.00 óráig

12.2 Szolgáltatási ügyfélszolgálat:

A Szolgáltató Miskolc, József Attila u 78. sz. alatti központjában az alábbi fogyasztói ügyek intézése történik:

- tervegyeztetések, (TEGY) szolgáltatói hozzájárulások intézése Vízi-közmű fejlesztési hozzájárulás ügyintézése
- bekötési tevékenységgel összefüggő ügyek intézése
- számlák befizetése

Cím: 3527 Miskolc, József A. u. 78.

Telefon: 06-46/519-357

06-46/519-359

06-46/519-318

Fax: 06-46/519-306

A szolgáltató a szolgáltatással összefüggő bejelentéseket a Diszpécser szolgálaton keresztül fogadja. Ide érkeznek a hiba bejelentések nyomással, vízminőséggel kapcsolatos észrevételek, szennyvízdugulás, csatornaszolgáltatás hibáinak bejelentése.

A szolgáltató az ügyfélszolgálati tevékenységét a fogyasztóvédelemről és a személyes adatok védelméről szóló jogszabályi rendelkezések alapján végzi.

12.3. Fogyasztói reklamációk kezelése

Fogyasztói reklamáció alatt közüzemi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő negatív észrevételeket értünk.

- Számlareklamáció mérőállás, fogyasztás, díj kifogásolása
- Folyószámla reklamáció- ennek kezelésével kapcsolatos panaszok
- Minőségi reklamáció, vízminőségre, nyomásra, szennyvíz-kezelésre vonatkozó észrevételek
- Mérési reklamációk- a vízmérőkre, leolvasásra vonatkozó bejelentések
- Jogi ügyek – szerződések, szerződésszegés, szolgalmi jog, stb.
- Kártérítési igény – a szolgáltatás során a Szolgáltató által okozott vélt, vagy valós anyagi és egyéb kártérítési igények.

A Szolgáltató a személyesen és írásban beterjesztett panaszokról, reklamációkról nyilvántartást vezet, és negyedévente a „REKLAMÁCIÓK NYILVÁNTARTÁSA” megnevezésű nyilvántartólapon a szervezeti egységek jelentést tesznek a panasz bejelentésekről és azok kivizsgálásról.

12.4. Kedvezmények méltányossági kérelmek

Kedvezmény, a jogszabályok által biztosított engedmények (pl.: locsolási kedvezmény, csőtörés miatti csatornadíj elengedés).

12.5. Szolgáltatói megkeresések

A Szolgáltatói megkeresések közé azon eseteket soroljuk, mikor a szolgáltató tevékenység során írásban, vagy képviselő által kapcsolatba lép a Fogyasztóval.

Ezek lehetnek:

- vízmérő leolvasás
- vízmérő csere
- tájékoztatás
- számlakézbesítés
- szerződéskötés
- fizetési felszólítások
- helyszíni ellenőrzések
- szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése, Közüzemi szerződések felmondása.

13. Panaszok

A MIVÍZ Kft. folyamatosan törekszik arra, hogy fogyasztóit egyre jobb minőségű szolgáltatással lássa el. Célunk, hogy mindinkább megfeleljünk ügyfeink igényeinek, elvárásainak. Azonban tudjuk, hogy minden nagy szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban ügyfeink megalapozott panasszal élhetnek. A panaszbejelentéseket rögzítjük és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Ügyfeink felvetéseit haladéktalanul vizsgáljuk, a feltárt hibákat orvosoljuk. Rendszeresen elemezzük a beérkezett észrevételeket, és a tapasztalatokat felhasználjuk szolgáltatásaink, valamint ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez.

13.1. A panaszbejelentés módja

Szolgáltatással kapcsolatos panaszát, észrevételét személyesen, telefonon, írásban, vagy e mailben juttathatja el társaságunk;

- ügyfélszolgálati irodához (3530 Miskolc, Szemere u. 5. 06-46/519-366, ugyfelszolgalat@miviz.hu)
- az ügyben illetékes szervezeti egységéhez (3527 Miskolc, József A. u. 78., 06-46/519 300, mivizkft@miviz.hu)
- Vásárlók könyvébe, „panaszkönyvbe”

Panaszkönyv:

Az ügyfélszolgálaton jól látható és könnyen hozzáférhető helyen vásárlók könyvét kell elhelyezni. A fogyasztók a vásárlók könyvébe jegyezhetik be a cég által nyújtott szolgáltatásból eredő panaszukat, bejelentéseiket és javaslataikat. A fogyasztót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos. Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a szolgáltatásból eredő panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni. A válasz másolati példányát 3 évig köteles megőrizni és a hatóságok kérésére bemutatni. **Kivétel:** a szóban bejelentett panasznak az ügyfélszolgálat eleget tett. Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetekkel. **Írásbeliség:** levél, telefax, e-mail, bármely olyan eszköz, amely lehetővé teszi, hogy a címzett az adatokat tartósan tárolja és a tárolt adatokat változatlan formában, és tartalommal megjelenítse. Panasz elutasítása esetén a szolgáltató köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával –annak jellege szerint- mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

13.2. A fogyasztói panaszok fogalma

Fogyasztói panasz a víz-, illetve csatornaszolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos negatív észrevétel.

Nem tekintjük fogyasztói panasznak:

- a tájékoztatást kérő megkeresést
- a részletfizetési vagy egyéb méltányossági kérelmet
- a hibabejelentést
- a más fogyasztó szabálytalan vízvételére vagy csatornamű használatára vonatkozó bejelentést.

13.3. A fogyasztói panaszok fajtái

- Számlareklamáció: a számlán szereplő mérőállásra, az elszámolt fogyasztásra, az alkalmazott vízdíjra/csatornadíjra, továbbá a számlán szereplő bármely számla adatra vonatkozó kifogás, negatív észrevétel.
- Szolgáltatás minőségére vonatkozó panasz: a vízminőségre, a nyomásra, valamint a vízvételre vagy a csatornamű működésére, szaghatásra, továbbá az alkalmazottak magatartására vonatkozó negatív fogyasztói bejelentések.
- Műszaki panasz: olyan reklamáció, amely műszaki okokra vezethető vissza (pl. a vízmérő helytelen, illetve rendellenes működésére vonatkozó fogyasztói bejelentések, bekötőcső meghibásodás, mérő elfagyás, mérő eltulajdonítás vagy rongálás, aknában történő vízfolyás).
- Jogi probléma: a szolgáltatási szerződésekkel, szerződésszegéssel kapcsolatos panaszokat, valamint védőterületekre, szolgalmi joggal, illetve egyéb jogi megkeresésre vonatkozó reklamációkat soroljuk ide.
- Kártérítési igény: a szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben előterjesztett bármilyen anyagi vagy nem anyagi jellegű igény.
- Egyéb reklamációk: a fenti pontokba nem sorolható panaszok.

13.4. A panasz kivizsgálása

A fogyasztói megkeresések kivizsgálását és írásban történő megválaszolását a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a beérkezéstől számított 15 napon belül elvégezzük. Indokolt esetben előfordulhat, hogy meghosszabbítjuk a határidőt, melyről írásban értesítjük a panasztevőt.

- Jogos panasz: ha az ügyfél nem azt kapta, amit társaságunk a szerződésben vállalt, vagy amit a hatályos jogszabályok előírnak, tehát valamilyen hibát, mulasztást követtünk el vele szemben.
- Megalapozatlan panasz: ha az ügyfél nem azt kapta, amit várt, ugyanakkor maradéktalanul teljesítettük, amit a szerződésben vállaltunk, és a hatályos jogszabályokat betartva jártunk el.
- Panasz felülvizsgálati kérelem: amennyiben az ügyfél az ügyintézővel nem elégedett, illetve a panaszára érkezett válaszban foglaltakkal nem ért egyet, és ismételtlen kéri panaszának kivizsgálását.

Ha a fogyasztó úgy érzi, hogy reklamációját társaságunk nem rendezte kielégítően, a következő fogyasztóvédelmi szerveknél kérheti kérelmének orvoslását:

Miskolc Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának jegyzője
Cím: 3530 Miskolc, Városház tér 8.
Telefon: 06-46/512-709
Web: www.miskolc.hu E-mail: jegyzo@miskolcph.hu

NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége Miskolci Kirendeltség
Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.
Telefon: 06-46/506-071
Web: www.nfh.hu E-mail: fogyved_emf_miskolc@nfh.hu

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség
Cím: 1088 Budapest VIII. kerület, József krt. 6.
Telefon: 06-1/459-4800
Web: www.fvf.hu E-mail: fvf@fvf.hu

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
Cím: 1012 Budapest, Logodi u. 22-24.
Telefon: 06-1/311-1830
Web: www.ofe.hu E-mail: ofeiroda@t-online.hu

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testülete Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefon: 06-46/328-487
Web: www.bokik.hu
E-mail: bokik@bokik.hu

14. A szolgáltatás ellenőrzése

14.1. Az ellenőrzési tevékenység általános leírása

A Szolgáltató jogosult a Fogyasztók fogyasztási helyein ellenőrzésre annak érdekében, hogy a Szolgáltató szolgáltatásainak nyújtása és azok igénybevétele a szerződési feltételekben, a jogszabályokban, és a szabványokban foglaltaknak megfelelően történjen. Az ellenőrzés során jegyzőkönyvben dokumentálja a Szolgáltató munkatársa a helyszínen tapasztaltakat, melynek egy példánya a Fogyasztó részére átadásra kerül. Az eljárás célja a szolgáltatásvételezés ellenőrzése, az azzal kapcsolatosan feltárt szabálytalanságok tényszerű megállapítása, a helyszín biztosítása, a tapasztalt szerződés-, jogszabály-, és/vagy szabvány ellenes szolgáltatás igénybevétele megszüntetése érdekében történő haladéktalan intézkedés, a Fogyasztói felelősség megállapítása, a jogkövetkezmények alkalmazásához szükséges bizonyítékok összegyűjtése.

14.2. Ellenőrzési rendellenesség feltárása esetén a Fogyasztó mulasztásából adódóan a Szolgáltató az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:

- késedelmi pótlékot számol fel;
- az okozott kárt megtéríteti;
- a szerződési feltételekben, jogszabályokban, szabványokban foglalt feltételek kialakításának költségeit megtéríteti
- az elmaradt bevételeit érvényesíti, visszamenőleges követelést támaszt, amelynek időszaka a Fogyasztó nyilvántartásba vétele napjáig, vagy az utolsó, és mindent az összes vizsgálati szempontból szabályosnak megállapító ellenőrzésig, de maximálisan 5 évig terjedhet. Az igénybe vett szolgáltatás mennyiségének meghatározása a vonatkozó jogszabályok alapján történik azon időszakok vonatkozásában, ahol a hiteles, szakszerűen beszerelt, és a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő vízmérő leolvasásán vagy a közös képviselő adatszolgáltatásán alapuló regisztrált fogyasztási adatok nem állnak rendelkezésre.

A Fogyasztó a Szolgáltató költségeit (a fenti felsorolásnak megfelelően) az Árjegyzékben meghatározott tételében és összegében köteles megtéríteni. Amennyiben a Fogyasztó vitatja a követelés jogosságát, úgy azt bírósági úton érvényesítheti.

14.3. Rendellenességek vizsgálata

14.3.1. A szolgáltatás megfelelő egységáron való vételezésének ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult helyszíni ellenőrzés során kivizsgálni, hogy a szolgáltatás vételezés jellege az alkalmazott egységáraknak megfelelő-e.

Amennyiben az adott fogyasztási helyen rendellenesség tapasztalható, úgy jogosult intézkedni egyrészt a számlázás során alkalmazott egységár módosításáról, másrészt az igénybe vett és a számlázott szolgáltatások egységár különbözetéből fakadó eltérés számlázásáról, majd a követelés érvényesítéséről, a harmadrészt pedig az Árjegyzék szerinti ellenőrzési díjak és késedelmi pótlékok érvényesítéséről.

14.3.2. A szolgáltatás vételezés mennyiségi mérésének ellenőrzése

E tevékenysége során a Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a Fogyasztó víz- és/vagy csatornahasználata legális bekötéseken keresztül történik-e, vagyis nem történt-e a Szolgáltató engedélye nélküli rácsatlakozás a víz- és/vagy szennyvízhálózatra.

Amennyiben az adott fogyasztási helyen rendellenesség tapasztalható, a Szolgáltató intézkedik egyrészt a szerződés- és/vagy jogszabály ellenes körülmények közötti szolgáltatás nyújtásának megszüntetéséről, másrészt a szerződés- és/vagy jogszabály szerinti állapot helyreállításáról – melyeknek költségeit a fogyasztó viseli –, harmadrészt az igénybe vett szolgáltatás ellenértékének számlázásáról és érvényesítéséről, negyedrészt pedig az Árjegyzék szerinti ellenőrzési díjak és késedelmi pótlékok érvényesítéséről. A Szolgáltató az e pontban tárgyalt szabálytalanságok esetén jogi eljárást (polgári, szabálysértési vagy büntetőeljárást) kezdeményezhet a nyilvántartásban szereplő Fogyasztóval szemben.

14.3.3. A szerelési zárok és hitelesítési bélyegzés ellenőrzése

A Szolgáltató e tevékenysége során jogosult ellenőrizni a fogyasztási helyen a beszereléskor szabályosan elhelyezett beszerelési zárok és hitelesítési bélyegzés állapotának sértetlenségét. Amennyiben a zár és/vagy bélyegzés sérült, rongált vagy megbontásra került, azaz a szolgáltatás igénybevételének körülményei befolyásolásra kerültek, megtörténik a fogyasztói felelősség megállapítása. Ennek során a Szolgáltató intézkedik egyrészt a szerződés- és/vagy jogszabály ellenes körülmények közötti szolgáltatás nyújtásának megszüntetéséről, másrészt a szerződés- és/vagy jogszabály szerinti állapot helyreállításáról – melyeknek költségeit a fogyasztó viseli –, harmadrészt az igénybe vett szolgáltatás – a mérőhely hiteles mérésre való alkalmatlanságából fakadó – ellenértékének számlázásáról és érvényesítéséről, negyedrészt pedig az Árjegyzék szerinti ellenőrzési díjak és késedelmi pótlékok érvényesítéséről.

14.3.4. Saját kút használatának ellenőrzése

Amennyiben a helyszíni ellenőrzés során bebizonyosodik, hogy a saját kút vezetékhalózat és a belső vízüzem vezeték hálózat kiépítése a vonatkozó jogszabályokkal, szabványokkal és szerződésekkel ellentétes, illetve a kút vízfelhasználásának szennyvízelvezetés és tisztítás szolgáltatás díjának elszámolására a Szolgáltató felé történő bejelentés elmulasztásának hiányában nem került sor, a Szolgáltató rendelkezik a vezetékhalózatok szétválasztásáról. Az igénybe vett csatornaszolgáltatás tekintetében visszamenőleges

követelést alapít (a fentebb taglaltakkal összhangban), valamint intézkedik az Árjegyzék szerinti ellenőrzési díjak és késedelmi pótlékok érvényesítéséről is.

14.3.5. A csapadékvíz elvezetésének ellenőrzése

Társaságunk szennyvízelvezetési szolgáltatása kizárólag a szennyvíz elvezetésére vonatkozik, így a helyszíni ellenőrzések során a Szolgáltató vizsgálja, hogy a csapadékvíz a szennyvízhálózatba kerül-e bevezetésre. Mivel ilyen esetben partnerünk a szennyvízelvezetés szolgáltatás ellenértékét egyáltalán nem, vagy nem teljes mértékben fizeti meg, a Szolgáltató intézkedik egyrészt a számlázás során figyelembe vett szolgáltatások körének a vezetékes szennyvízelvezetés és tisztítás szolgáltatással történő bővítéséről, vagy – annak megléte esetén – az igénybe vett szolgáltatás mennyiségére vonatkozó módosításról. Másrészt a korábban igénybe vett szolgáltatások körének bővítéséből fakadó különbözet visszamenőleges számlázásáról, harmadrészt az Árjegyzék szerinti ellenőrzési díjak és késedelmi pótlékok érvényesítéséről, negyedrészt pedig a csapadékvíz bevezetés megszüntetéséről.

14.3.6. A vízmérő ellenőrző leolvasása

Ha bármilyen ok – például fogyasztói reklamáció, téves leolvasás gyanúja – szükségessé teszi a bekötési- és/vagy mellékvízmérő korábban leolvasott értékének ellenőrzését, úgy azt a Szolgáltató elvégzi.

14.3.7. A közmű térképek és nyilvántartási adatok helyszíni ellenőrzése

A közmű térképek és az egyéb nyilvántartások adatainak a fogyasztói ellenőrzések során történő pontosítása, melynek keretében az engedélyezési tervekhez képest végrehajtott és nem engedélyezett, valamint a szolgáltatások jogszabály- és/vagy szerződés szerinti igénybevételével ellentétes állapot feltárására kerül sor.

14.3.8. Átvizsgálás lehetősége fogyasztóváltozás esetén

A szolgáltatásainkat igénybe vevő partnereink körében beálló változás esetén – amennyiben az nem elkülönített vízhasználati helyen történik –, az adott fogyasztási helyre újonnan bejelentkező Fogyasztó kérelme esetén a Szolgáltató díjmentesen felülvizsgálja a helyszínen a szolgáltatások igénybevételének szabályosságát, szabványosságát. Szolgáltató ezt az ajánlatát a bejelentést követő 30 napig tartja fenn, mely időszak alatt előre egyeztetett időpontban 2 alkalommal tesz kísérletet az ellenőrzés elvégzésére. Szolgáltató továbbiakban térítés ellenében végzi ez irányú ellenőrzéseit.

14.3.9. Szüneteltetett fogyasztási helyek ellenőrzése

A szüneteltetett fogyasztási helyeket a Szolgáltató évente legalább egy alkalommal jogosult ellenőrizni.

Amennyiben a szüneteltetett fogyasztási helyen az ellenőrzés során jogellenes szolgáltatás igénybevételt tapasztal a Szolgáltató, úgy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségének megszüntetését követően – melynek költségeit az ellenőrzési díjakkal és késedelmi pótlékokkal együtt a Fogyasztó viseli az Árjegyzékben megjelölt áron – az egyéb rendellenességek vizsgálatánál taglalt módon jár el a Szolgáltató.

14.3.10. Fogyasztó felelősségkörébe tartozó vezetékszakaszon tapasztalt csőtörések kivizsgálása

Fogyasztó felelősségkörébe tartozó vezetékszakaszon tapasztalt csőtörés esetén a Fogyasztónak a meghibásodás észlelésétől számított 30 napon belül lehetősége van

helyszíni kivizsgálást kérni. 30 napon túl történő bejelentés esetén csak a biztosító jegyzőkönyve vagy a kivitelező által adott számlával bizonyíthatja a csőtörés tényét a Fogyasztó.

Amennyiben a csőtörés során az elfolyt vízmennyiség bizonyíthatóan nem a csatornahálózatba folyt, akkor van lehetőség az átlagfogyasztás feletti csatornahasználati díj elengedésére.

A házi ivóvízhálózaton történt meghibásodás esetén csökkent értékű szolgáltatás (a csőtörés során, a belső hálózaton elfolyt vízmennyiség nem került be a csatornahálózatba) bejelentését a Szolgáltató jogosult kivizsgálni a számlamódosítás jogossága elbírálásának érdekében.

A belső vezeték meghibásodása miatti csökkent értékű szolgáltatás esetén, a Fogyasztóval szemben fennálló követelés módosítása az alábbiak figyelembe vételével hajtható végre:

- ha a meghibásodásból fakadó követelés csökkentési igény bejelentése, valamint a meghibásodás/helyreállítás Fogyasztó által jelzett időpontja között 30 napnál kevesebb telt el, akkor a bejelentést követő helyszíni ellenőrzés megállapításai elegendőek az esetleges követelés csökkentés elvégzéséhez;
- ha a meghibásodásból fakadó követelés csökkentési igény bejelentése, valamint a meghibásodás/helyreállítás Fogyasztó által jelzett időpontja között 30 napnál több telt el, akkor az esetleges módosítás – a bejelentést követő helyszíni ellenőrzésen túl –, csak a meghibásodást egyértelműen dokumentáló bizonylat (Szolgáltató által tett hivatalos nyilatkozat, megállapítás, hibaelhárításról készült számla, biztosítási kárfelvételi jegyzőkönyv) alapján végezhető el.

14.4. Egyéb bejelentések kivizsgálása

Ellenőrzés keretében a Szolgáltató jogosult az egyéb bejelentések kivizsgálására (a vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, nem olvasható le, megrongálódott, elfagyott, eltűnt, közkútról illetve tűzcsapról történő felhasználás bejelentése, átalányos fogyasztási helyeken felszámított átalány időszakos felülvizsgálata stb.).

A Szolgáltató a bejelentést követő helyszíni ellenőrzés során megállapított és dokumentált tények szerint kialakított álláspontja alapján érvényesíti követeléseit, vagy végzi el a szükséges követelésmódosításokat.

15. A Szabályzat készítésével figyelembe vett legfontosabb jogszabályok

1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről

38/1995. (IV. 5.) Korm. r. a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről

1991. évi XLV. tv.a mérésügyről, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 127/1991.

(X. 9.) Korm. rendelettel

1992. évi LXIII. tv.a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról

1995. évi LIII. törvény a környezet védelmének általános szabályairól

1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról

127/1991. (X. 9.) Korm. r. a mérésügyről szóló törvény végrehajtásáról

123/1997. (VII. 18.) Korm. r. a vízbázisok, a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízi létesítmények védelméről

201/2001. (X. 25.) Korm. r.az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről

219/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet a felszín alatti vizek védelméről

220/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet a felszíni vizek védelmének szabályairól

21/2002. (IV. 25.) KöViM rendelet a víziközművek üzemeltetéséről

28/2004. (XII. 25.) KvVM rendelet a vízszennyező anyagok kibocsátására vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól

11/2004.(III.10.) sz. M.M.J.V. Önkorm.-i rendelet a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről

18/2004.(VI.10.) sz. Önkorm. rendelet a talajterhelési díjjal kapcsolatos helyi szabályokról

21/2009. (VI. 30.) sz. M.M.J.V. Önkorm.-i rendelet a települési folyékony hulladék gyűjtésére, szállítására és ártalmatlanítására szervezett kötelező helyi közszolgáltatásról