

Budajenői Vízművek Kft. Üzletszabályzata

A Budajenői Vízművek Kft. részéről ellenjegyezte:

Ribizsár Zoltán
ügyvezető

Tartalomjegyzék

I. ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA	5
II. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK ÉS RÖVIDÍTÉSEK	6
II.1. Fogalom-meghatározások	6
II.2. Rövidítések	12
III. ÜZLETSZABÁLYZATTÓL VALÓ ELTÉRÉS SZABÁLYAI	13
IV. A BUDAJENŐI VÍZMŰVEK KFT. BEMUTATÁSA	14
IV.1. Budajenői Vízművek Kft. által nyújtott szolgáltatások	14
IV.1.1. Közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás	14
IV.1.1.1 Locsolási vízmérős szolgáltatás	14
V. KÖZMŰVES SZENNYVÍZELVEZETÉS ÉS –TISZTÍTÁS SZOLGÁLTATÁS	15
V.1. Víziközmű szolgáltatás létrehozása és megszűnése	15
V.1.1. Igénybejelentés rendje	15
V.1.2. Tájékoztatás igénybejelentésről	15
V.1.3. Elvi nyilatkozat kiadása	15
V.1.4. Vízvezetési (belső gépészeti) tervek véleményezése	16
V.1.5. Új bekötés létesítése	16
V.1.6. Használatbavételi hozzájárulás kiadása	18
V.1.7. Szolgáltatási szerződés	19
V.1.7.1 Szolgáltatási szerződések típusai	19
V.1.7.1.1 Lakossági felhasználókkal kötött szolgáltatási szerződés	19
V.1.7.1.2 Nem lakossági felhasználókkal kötött szolgáltatási szerződés	19
V.1.7.2 A szerződéskötés feltételei, benyújtandó dokumentumok	19
V.1.7.3 Szerződéses adatok módosítása	20
V.1.7.4 Felhasználó személyében bekövetkező változás átvezetése	20
V.1.7.5 Ellenőrzés a felhasználó személyében bekövetkező változáskor	21
V.1.8. Szolgáltatási szerződés megszűnése	21
V.1.8.1 A felhasználó személyében, használati jogcímében bekövetkező változás	21
V.1.8.2 Szerződés felmondása felhasználó részéről (rendes felmondás)	22
V.1.8.3 Budajenői Vízművek Kft. részéről történő rendes felmondás	22
V.1.8.4 Budajenői Vízművek Kft. részéről történő azonnali hatályú felmondás	22
V.1.8.5 Szerződés megszűnése egyéb esetben	22
V.2. A víziközmű szolgáltatás minőségi követelményei	22
V.2.1. A víziközmű szolgáltatás folyamatossága	22
V.2.2. A bebocsátható szennyvíz minősége	23
V.2.3. A szennyvízszolgáltatás egyéb műszaki követelményei	23
V.3. A fogyasztás mérése	23
V.3.1. Bekötési mérők telepítése és cseréje	23
V.3.2. Szennyvízmennyiség-mérők telepítése, kalibrálása, cseréje	23
V.3.3. A bekötési mérők leolvasása	23
V.4. Mérőcserék kezelése	24
V.5. Szolgáltatás elszámolása	24
V.5.1. Számlakibocsátás	25
V.5.2. Számlakifogás	25
V.5.3. A számla bemutatása és ellenértékének befizetése	25
V.5.4. A fizetési hátralékok behajtása	26
V.5.4.1 Késedelmes fizetés	26
V.5.4.2 Részletfizetés, fizetési haladék	26

V.5.4.3 Késedelmi kamatfizetés	27
V.6. Elszámolás meghibásodás, hibás mérés esetén	27
V.7. Házi ivóvíz hálózaton keletkező vízfolyás kezelése	27
V.8. Házi víziközmű hálózat ellenőrzése	27
V.8.1. A felhasználó ellenőrzési és karbantartási kötelezettségei	27
V.8.2. A szolgáltató által történő ellenőrzés	28
V.9. Szerződésszegés	28
V.9.1. Szerződésszegés a szolgáltató részéről	28
V.9.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről	28
V.10. Szabálytalan közműhasználat	29
V.11. Szolgáltatás szüneteltetése	31
V.11.1. Szüneteltetés a felhasználó kezdeményezésére	31
V.12. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás	31
V.12.1. Alkalmazásának részletes szabályai	31
V.12.2. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértéke	31
V.12.3. A kvóta megállapítása	32
VI. LOCSOLÁSI VÍZMÉRŐS SZOLGÁLTATÁS	34
VI.1. Locsolási vízmérő számlázása	34
VI.2. A locsolási vízmérő cseréje	34
VI.3. A felhasználó ellenőrzési és karbantartási kötelezettségei	35
VII. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	36
VII.1. Megkeresések fajtái	36
VII.2. Adatkezeléssel, azonosítással, dokumentációval kapcsolatos szabályok	36
VII.3. Megkeresések érdemi kivizsgálása és megválaszolása	37
VIII. PANASZKEZELÉS	38
IX. HIBABEJELENTÉS, HIBAEELHÁRÍTÁS	39
IX.1. Hibabejelentés	39
IX.2. A hibaelhárítás rendje	39
X. SZENNYVÍZELVEZETÉS- ÉS EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK DÍJRENDSZERE	40
X.1. Szennyvízdíj	40
X.2. Egyéb szolgáltatások díjai	40
X.2.1. Az egyéb díjak kialakításának általános elvei	40
XI. VITARENDEZÉS, ÉRTESÍTÉSEK	41
XI.1. Vitarendezéssel kapcsolatos értelmezési szabályok	41
XI.2. Bírósági kikötés	41
XII. KÖLCSÖNÖS ÉRTESÍTÉSEK RENDJE, HATÁRIDEJE, MÓDJA	42
XII.1. Általános szabályok	42
XII.2. A szolgáltató által választható közlési módok	42
XII.3. A felhasználó, elkülönített vízhasználó általi értesítések, jognyilatkozatokra vonatkozó szabályok	42
XII.4. Postai kézbesítésre vonatkozó szabályok	42
XII.5. E-mailben, SMS-ben és faxon továbbított küldeményekre vonatkozó szabályok	43
XII.6. A tudomásszerzés vélelmezett napja	43
XIII. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK SZEMÉLYEK ÉS A VELÜK FENNÁLLÓ KAPCSOLAT	45
XIV. ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ	46

1. MELLÉKLET – ELÉRHETŐSÉGEK, NYITVA TARTÁS	48
2. MELLÉKLET - FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGEI	49
3. MELLÉKLET – VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK	50
4. MELLÉKLET - CSATLAKOZÁSHOZ SZÜKSÉGES TERVDOKUMENTÁCIÓ MŰSZAKI FELTÉTELEI	51
5. MELLÉKLET - A LOCSOLÁSI CÉLÚ MELLÉKVÍZMÉRŐ FELSZERELÉSÉHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK	52
6. MELLÉKLET – LAKOSSÁGI ÉS NEM LAKOSSÁGI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS	53
7. MELLÉKLET – ALKALMAZOTT TÉRFOGATÁRAMOK	55
8. MELLÉKLET – FELHASZNÁLÓ SZEMÉLYÉBEN BEKÖVETKEZŐ VÁLTOZÁS BEJELENTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK	56
9. MELLÉKLET – ÜGYFÉLFOGADÁSI CSATORNÁKON INTÉZHETŐ ÜGYEK MEGHATÁROZÁSA	57
10. MELLÉKLET – SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK FELEK, ÉS A VELÜK ÉRVÉNYBEN LÉVŐ SZERZŐDÉSEK	59

.....

I. Üzletszabályzat tárgya és hatálya

A Budajenői Vízművek Kft. a Magyar Energia és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott **xx** számú működési engedély alapján nyújt víziközmű szolgáltatást.

A Budajenői Vízművek Kft. a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (Vksztv.), a végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (Vhr.), valamint a vonatkozó egyéb jogszabályok (3. számú melléklet), ellátási szabályzatok előírásainak megfelelően készítette el üzletszabályzatát.

Jelen üzletszabályzat célja a szennyvízszolgáltatással, mint közüzemi szolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek a szolgáltatóra és a felhasználóra vonatkozó szabályainak áttekinthető rögzítése. Az üzletszabályzat rögzíti a Budajenői Vízművek Kft. által nyújtott egyéb szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezéseket is.

Az üzletszabályzat hatálya a Budajenői Vízművek Kft. vízjogi engedélyében meghatározott működési területére, a Társaságtól szennyvízszolgáltatást igénybe vevő felhasználókra és elkülönített szennyvízhasználókra terjed ki mindazon településeken azon területén, ahol a víziközművek a szolgáltató tulajdonát képezik, vagy az üzemeltetésében működnek.

Az üzletszabályzat nem vonatkozik a Budajenő közigazgatási területén történő ivóvíz szolgáltatásra, és a Budajenői Vízművek Kft. részére szennyvizet átadó szolgáltatókra, valamint a települési folyékony hulladék elszállítására, kezelésére.

Az üzletszabályzat jelen változata a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyásával lép hatályba. Az üzletszabályzat visszavonásig hatályos, annak módosítási jogát fenntartjuk. Az üzletszabályzat egyes módosításai a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyása alapján lépnek hatályba és a jóváhagyott módosításokat – eltérő írásbeli megállapodás hiányában – a hatálybalépés előtt megkötött szerződésekre is alkalmazni kell.

A Budajenői Vízművek Kft. az üzletszabályzatát honlapján (www.vizmuvek.hu) szerepelteti. A honlapon visszamenőlegesen elérhető az üzletszabályzat összes módosulata.

A szolgáltató a jóváhagyott üzletszabályzatot köteles a szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló felhasználók, elkülönített szennyvízhasználók részére hozzáférhetővé tenni. A szolgáltató az üzletszabályzatot a személyes ügyfélszolgálatán jól látható helyen elhelyezi, abba betekintési lehetőséget biztosít, továbbá felhasználó kérésére az üzletszabályzat kivonatát rendelkezésére bocsátja.

Amennyiben a vonatkozó jogszabályok a Budajenői Vízművek Kft. üzletszabályzatában foglaltakat érintően megváltoznak, az az üzletszabályzat módosítását vonja maga után, melyet a felhasználó, elkülönített szennyvízhasználó tudomásul vesz.

II. Fogalom-meghatározások és rövidítések

II.1. Fogalom-meghatározások

1. Alapdíj

A víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj.

2. Adatkezelés fogalma

Az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.

3. Bekötési vízmérő

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

4. Bekötési szennyvízmérő

A felhasználási hely szennyvízhasználatának mérésére szolgáló, az szennyvíz-bekötővezeték átadási pontjára telepített kalibrált mérő.

5. Csatlakozó ivóvízhálózat

Több felhasználási hely ivóvizét az ivóvíz-bekötővezeték végpontjától a házi ivóvízhálózatokba szállító vízvezeték-hálózat szerelvényekkel, amely az érintett felhasználási helyek szerinti ingatlantulajdonosok közös tulajdonát képezi

6. Csatlakozó szennyvízhálózat

Több felhasználási hely szennyvizét az ingatlanokról a szennyvíz-bekötővezeték átadási pontjáig szállító szennyvízvezeték-hálózat szerelvényekkel, amely az érintett felhasználási helyek szerinti ingatlantulajdonosok közös tulajdonát képezi

7. Egészségügyi intézmény

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 3. § g) pontja szerinti intézmény.

8. Elkülönített felhasználói hely

Felhasználási helyen belül minden, önálló ivóvíz- és/vagy szennyvízhasználattal rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény.

9. Elkülönített vízhasználó (ivóvíz- és/vagy szennyvízhasználó)

Az elkülönített felhasználói hely tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója.

10. Elvezetett szennyvíz

A közüzemi jogviszony keretében a felhasználó részére nyújtott szolgáltatás keretében elvezetett víz, mely nem csapadékvíz, nem talajvíz, nem iparivíz, nem minősül veszélyes hulladéknak, és a 28/2004. (XII. 25.) KvVM rendeletben meghatározott minőségi jellemzőknek megfelel.

11. Felhasználási hely

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

12. Felhasználó

A víziközmű-szolgáltatást a 2011. évi CCIX. törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa.

A felhasználó lehet:

lakossági felhasználó: az a természetes személy, aki a víziközmű-szolgáltatást nem jövedelemszerző gazdasági tevékenység keretében, saját háztartása, üdülő vagy hétvégi ház, garázs ellátása érdekében veszi igénybe, valamint a társasház és a lakásszövetkezet

nem lakossági felhasználó: minden olyan felhasználó, aki, amely nem sorolható be a lakossági felhasználók körébe

13. Fogyasztásmérő, ivóvízmérő, szennyvízmennyiség-mérő

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

- átadási vízmérő: víziközmű-szolgáltatók között a mennyiségi elszámolás mérésére szolgáló, az átadási ponton beépített ivóvízmérő,
- ikermérő: egy vagy több ingatlan különböző felhasználási helyei ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz bekötővezeték végpontjára csillagpontosan kialakított bekötési vízmérők,
- locsolási vízmérő: locsolási célú vízhasználat mérése céljából ivóvíz-bekötővezetékre telepített kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő vagy ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő,
- törzhálózati vízmérő: közvetlenül a törzhálózati felhasználási helyekre, többek között közterületi vízvételi helyre telepített vízmérő.

A bekötési szennyvízmennyiség-mérő a szennyvízhálózatba beépített – az áramló szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgáló - kalibrált mérőeszköz, ideértve annak tartozékai:

- közműves szennyvíz mennyiség mérő: a szennyvíz mennyiségének mérésére alkalmas, a felhasználó által a víziközmű szolgáltató jóváhagyásával beépített műtárgy, berendezés, amelyet a felhasználó akkreditált, kalibráló laboratórium igénybevételevel hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz.

14. Fogyasztással arányos díj

Az 1 m³ szolgáltatott ivó- és/vagy szennyvízmennyiség díja.

15. Gyermekeintézmény

a) A nemzeti köznevelésről szóló törvény szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai nevelési-oktatási intézmény, konduktív pedagógiai intézmény, és az ezekhez tartozó kollégium, ha

- állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
- állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos köznevelési szerződéssel rendelkezik.

b) A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti bölcsőde, családi napközi, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet, ha

- állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
- állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik.

16. Házi ivóvízhálózat

A felhasználási hely ivóvízfogyasztását biztosító – az ingatlan alkotórészét képező – vezeték, amely a vízkivételi helyig szállítja a vizet, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen a vízmérő elhelyezésére szolgáló akna.).

17. Házi szennyvízhálózat

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

18. Háztartási szennyvíz

Rendszeres emberi tartózkodás céljára szolgáló területről származó szennyvíz, ami az emberi anyagcseréből és háztartási tevékenységből származik, és nem tartalmaz talajvizet vagy

csapadékvizet, továbbá nem minősül veszélyes hulladéknak, mely megfelel a 28/2004. (XII.25.) KvVM rendelet előírásainak

19. Ipari minőségű víz

Az ivóvíz minőségi követelményeknek nem megfelelő, külön hálózatban szolgáltatott, egyszer szűrt víz.

20. Ipari minőségű szennyvíz

A szennyvíz minőségi követelményeknek megfelelő, ipari tevékenység során keletkező szennyvíz, mely a bebocsátási ponton megfelel a 28/2004. (XII.25.) KvVM rendelet 4. mellékletében található előírásoknak, ami nem minősül háztartási szennyvíznek, talajvíznek, csapadékvíznek, veszélyes hulladéknak.

21. Ivóvíz bekötővezeték

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanon az ivóvíz-törzshálózat és a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között kiépített vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely

a) bekötési vízmérő esetében

- úszótelkes és telekhatáron kialakított zártosított beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,
- egyéb esetekben a bekötési vízmérőt követően a vízmérési helyen beépített elzárószerelvénnyel bekötési vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakaszig végéig terjed,

b) bekötési vízmérő hiányában az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakaszig végéig terjed.

22. Ivóvizet átvevő

Az a víziközmű szolgáltató, aki a víziközmű szolgáltatásának ellátásához a Budajenői Vízművek Kft.-től ivóvizet vesz át.

23. Mérési hely

Az ivóvizet vagy szennyvizet szállító vezeték és környezetének úgy kialakított része, amely lehetővé teszi – a vonatkozó jogszabályi előírásoknak is megfelelően – az elszámolás alapjául szolgáló bekötési vízmérő vagy bekötési szennyvízmérő szakszerű beépítését, működtetését és ellenőrzését

24. Ivóvíz szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan

Az az ingatlan, amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvíz-szolgáltatás igénybevételére lehetőséget ad.

25. Ivóvízvételi hely

Az ivóvizet szállító vezeték azon része, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékből ivóvíz vételezése lehetséges.

26. Ivóvíz törzshálózat

Olyan, a víziközmű-rendszer részét képező hálózat, amely az ivóvíz-gerincvezetékből, az erre kapcsolt elosztóvezetékekből és ezek berendezéseiből áll.

27. Közintézményi felhasználó

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet 55/A § szerinti felhasználó.

28. Közműves ivóvíz-ellátási és/vagy szennyvíz szolgáltatás (továbbiakban: szolgáltatás)

A közműves ivóvízellátás és/vagy szennyvíz közüzemi szolgáltatás, melyet a törvény az Önkormányzat hatáskörébe utal. A szolgáltatást végző, az Önkormányzattal kötött megállapodás alapján, az víziközműművek üzemeltetésével köteles a víziközmű hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosának, illetőleg egyéb jogcímen használójának (a továbbiakban együtt: felhasználó) ivóvizet és/vagy szennyvízszolgáltatást nyújtani.

29. Közműves ivóvízzel ellátott

Az, akinek lakhelyének legfeljebb 150 méteres körzetén belül, közterületen a közműves ivóvízfogyasztásra módosított nyújtó ivóvízvételi hely található.

30. Közterületi vízvételi hely

Lakossági ivóvíz-fogyasztás, vagy rendkívüli helyzet esetén tűzivíz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú ivóvíz-hálózati szerelvény.

31. Locsolási kedvezmény

Budapesten a 4/1995. (II. 13.) Főv. Kgy. rendeletben, egyéb településeken a helyi önkormányzat rendeletében biztosított kedvezmény a csatornával ellátott ingatlanok részére, a jogszabályban meghatározott feltételek megléte esetén. A locsolási kedvezmény mértéke az ingatlan bekötési vízmérőjén mért, kedvezményes időszakhoz tartozó vízhasználat rendeletben meghatározott hányada a szennyvíz szolgáltatási díjból.

32. Megbízott

A szolgáltató bizonyos feladatok ellátását megbízottal végezteti el.

33. Meghatalmazott

A szolgáltató bizonyos feladatok ellátását meghatalmazottal végezteti el.

34. Mellékszolgáltatási szerződés

Az elkülönített vízhasználó által igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó közüzemi szerződés.

35. Mellékvízmérő

A bekötési vízmérő után beépített, elkülönített vízhasználó által igénybe vett szolgáltatásmérésére szolgáló hiteles mérő.

36. Műszakilag elérhető víziközmű szolgáltatás

Az a törzshálózat, amely a víziközmű-bekötővezeték (ivóvíz-bekötővezeték, illetve szennyvíz-bekötővezeték) kiépítésével elérhető, és az igényelt kapacitás rendelkezésre áll.

37. Nyíltárkos bemérés

A víziközmű-hálózat vezetékai és műtárgyai természetben azonosítható pontjainak nyílt munkaárokban geodéziai mérési technológiával EOVS rendszerben történő bemérése.

38. Nyomáspróba

Zártszelvényű, 1 bar-nál nagyobb nyomás alatti folyadékszállító hálózatok minőségvizsgálatára előírt módszer.

39. Szabálytalan közműhasználat

Minden olyan eljárás, amely a jogszabályokban, illetve a szolgáltató által kialakított szabályozásokban, a szolgáltató és a felhasználó között fennálló szolgáltatási szerződésben és egyéb megállapodásokban rögzítettektől eltérő módon történő ivóvízvételzés és/vagy csatornahasználat, vagy ennek kísérlete.

40. Szennyvíz bekötővezeték

A felhasználási helyen keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű csapadékvíz elvezetés esetében a csapadékvizeknek a szennyvíz törzshálózatba történő bevezetésére szolgáló vezeték.

41. Szennyvizet átadó

Az a víziközmű szolgáltató, aki a víziközmű szolgáltatásának ellátásához a Budajenői Vízművek Kft.- részére szennyvizet ad át.

42. Szennyvíz-elvezetési hely

Az a szennyvíz törzshálózatba bekapcsolt ingatlan, illetve azon belül mindazon vízfelhasználói hely, amelyeknek vízhasználata mellékszolgáltatási szerződés alapját képező mellékvízmérővel mért, és szennyvizei elvezetését a házi szennyvízhálózat biztosítja.

43. Szennyvíz törzshálózat:

olyan, a víziközmű-rendszer részét képező rendszer rendszer rrrgyűjtőből, az erre kapcsolt mellékgűjtőkből és ezek berendezéseiből áll,

44. Szolgáltatási díj

A víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékeként a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vksztv.) szerint fizetendő díj.

45. Szolgáltatási pont

- ivóvíz-szolgáltatási pont:
 - az ivóvíz-bekötővezetéknek a felhasználó felőli végpontja,
 - a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közüzemi szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont,
 - a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett rendszer átadási pontja,
- szennyvízelvezetési szolgáltatási pont: a szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja, amely
 - gravitációs bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneti oldala, ezek hiányában
 - zártorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - nem zártorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,
 - *kényszeráramoltatású rendszer esetén*
 - az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,
 - az ingatlan szennyvizeit kényszeráramoltatású szennyvíztörzshálózatba juttató rendszer esetén az átemelőszivattyú elhelyezésétől függetlenül szennyvíz beemelő szivattyújának szívócsonkja, vagy szennyvízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep elhelyezkedésétől függetlenül a vákuumszelep felhasználó felőli oldala,
 - *a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közötti közüzemi szerződésben meghatározott pont,*
 - *a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közüzemi szerződésben meghatározott pont,*
 - *a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja;*

46. Szolgáltatási szerződés

Az ivó- és/vagy szennyvíz szolgáltatásra vonatkozó közüzemi szerződés.

47. Szolgáltatott ivóvíz

A közüzemi jogviszony keretében a felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételvezetés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz, mely megfelel a 201/2001. (X. 25.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében meghatározott minőségi jellemzőknek.

48. Tartós adathordozó

Olyan informatikai eszköz, amely birtokosa számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő elektronikus megjelenítését.

49. Települési folyékony hulladék

A települések területén, a közcatornába be nem kötött, emberi tartózkodásra alkalmas épületek és telkek szennyvíztároló létesítményeinek és egyéb, helyi közműpótló berendezéseinek ürítéséből, a nem közüzemi vízelvezető rendszerek tisztításából, továbbá a gazdasági, de nem termelő tevékenységből származó szennyvíz és szennyvíziszap, mely tartalmazhat kórokozó vagy fakultatív kórokozó baktériumokat, de nem minősül veszélyes hulladéknak.

50. Víziközmű

Olyan közcélú vízi létesítmény, amely

- valamely település vagy települések közműves ivóvízellátását, ezen belül a ivóvíztermelést, az ehhez kapcsolódó ivóvízbázis-védelmet, az ivóvízkezelést,

-tárolást, -szállítást és -elosztást, felhasználási helyekre történő eljuttatást, mindezekhez kapcsolódóan a tűzvíz biztosítását, vagy

- a közműves szennyvízelvezetés során (egyesített rendszer esetén a csapadékvíz-elvezetést is ideértve) a szennyvíz összegyűjtését, elvezetését, tisztítását, a tisztított szennyvíz hasznosítását, elhelyezését szolgálja.

51. Víziközmű-rendszer

A víziközművek olyan egybefüggő struktúrája, amely:

- önállóan, kizárólag egy település ellátását biztosítja (szigetüzem),
- önállóan, több település ellátását is szolgálja, és rajta a tulajdoni viszonyok azonosak,
- átadási pontokkal egyértelműen körülhatárolt, a kapcsolódó szolgáltatás nyújtását is, vagy kizárólagosan azt biztosítja,
- átadási pontokkal egyértelműen körülhatárolt, kapcsolódó szolgáltatással kiegészülve egy településre nézve, vagy azonos tulajdoni viszonyok mellett több településre nézve, képes biztosítani a víziközmű-szolgáltatás műszaki feltételeit.

52. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

A nem lakossági felhasználó által kért bekötés megvalósításához, illetőleg a részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, minőségének igényelt javításához a szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni, kivéve, ha a jogszabály másként rendelkezik.

53. Víziközmű-fejlesztési kvóta

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolni kívánt ingatlanhoz a víziközmű-szolgáltató által a közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett részére biztosított vagy biztosítandó kapacitás, amelynek mértékegysége: m³/nap. Ez lehet megváltott, illetve többlet kvóta.

54. Víziközmű hálózat

Az ivóvíz-törzshálózat, a szennyvízelvezető törzshálózat a kapcsolódó víziközmű rendszerelemek, a csatlakozó ivóvíz-, illetve szennyvízhálózatok, valamint az ivóvíz és a szennyvíz bekötővezetékek együttesen.

Az ingatlan tulajdonos tulajdonát képezik, a felhasználó üzemeltetésébe tartoznak az alábbiak:

- a) a házi ivóvízhálózat és/vagy házi szennyvíz hálózat,
- b) a csatlakozó ivóvízhálózat, csatlakozó szennyvíz hálózat
- c) valamint az elkülönített vízhasználó vízfogyasztás mérésére szolgáló mellékvízmérő, illetve és/vagy az elkülönített vízhasználó szennyvíz bebocsátását mérő szennyvízmennyiség-mérője.

55. Víziközmű-szolgáltató

Az a víziközmű-szolgáltatást végző gazdasági társaság, amely a Vksztv. alapján működési engedélyt kapott.

56. Víziközmű-szolgáltatás

A közműves ivóvízellátás az ahhoz kapcsolódó tűzvíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás, ide értve az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetést is (a továbbiakban együtt: víziközmű-szolgáltatási ágazatok), mely tevékenységek által megnyilvánuló szolgáltatások közül az egyiket, vagy mindkettőt a szolgáltató a felhasználó részére közüzemi jogviszony keretében nyújtja.

57. Víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan

Az az ingatlan vagy ingatlanrész, amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvízellátásra lehetőséget kínál, és/vagy amelyről a keletkező szennyvizet részben vagy egészben szennyvíz-bekötővezetéken keresztül a szennyvízhálózatba vezetik be.

58. Víziközmű törzshálózat

Ivóvíz és/vagy szennyvíz gerincvezeték az elosztóvezetékekkel és berendezéseivel.

59. Vízzárási próba

Az épített, zártszelvényű, gravitációs elven működő folyadékszállító hálózatok minőségvizsgálatára előírt módszer.

II.2. Rövidítések

ÁSZF	Általános Szerződési Feltételek
Ptk.	Polgári Törvénykönyv
MKEH	Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal
MEKH	Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
SZSZ	Szolgáltatási szerződés
VF	víziközmű-fejlesztési hozzájárulás
Vhr.	a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet
Vksztv.	a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény

III. Üzletszabályzattól való eltérés szabályai

Lakossági felhasználó esetében a felhasználó és a szolgáltató a szolgáltatási szerződés megkötése során a jelen üzletszabályzatban rögzítettektől eltérő szerződéses feltételekben nem állapodhat meg.

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

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

IV. A Budajenői Vízművek Kft. bemutatása

A Budajenői Vízművek Csatornaszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban Budajenői Vízművek Kft.-ként, társaságként, vagy szolgáltatóként említve) korlátolt felelősségű társaság formában működő gazdasági társaság, amely 2006. január 19-e óta látja el Budajenőn a szennyvízelvezetési és szennyvíztisztítási tevékenységet. A Zenon Systems Kft., a Budajenő község Önkormányzata által kiírt pályázaton tizenöt évre nyerte el a csatornaszolgáltatás koncessziós jogát. A Zenon Systems Kft. a Fővárosi Vízművek Zrt.-vel koncessziós társaságként alapította meg a Budajenői Vízművek Kft.-t. A társaság 25%-ban a Fővárosi Vízművek Zrt., 75%-ban a Zenon Systems Kft. tulajdona.

A szolgáltató egyik legfontosabb stratégiai célja a víziközmű szolgáltatásának magas színvonalon történő ellátása, a társaság ügyfélorientált működtetése, a felhasználói, elkülönített vízhasználói igények kielégítése, a felhasználókkal, elkülönített vízhasználókkal való jó partneri kapcsolat kiépítése és fenntartása.

A szolgáltató a felhasználókkal, elkülönített vízhasználókkal és a meghatalmazottakkal kötött szerződéseknek, megállapodásoknak mindig a meghatározott időben és minőségben kíván eleget tenni. Mindezt a hatályos jogszabályok és egyéb előírások szerint szabályozott környezetben, a rendelkezésére álló anyagi, tárgyi eszközök hatékony működtetésével és a személyi állomány minőségközpontú szervezésével, fejlesztésével kívánja elérni.

A szolgáltató további célja, hogy a tisztított szennyvíz megfeleljen a 28/2004. KvVM rendelet 2. sz. mellékletében foglalt határértékeknek, ennek feltétele a fogyasztók által csatornában bocsátott szennyvíz nem haladhatja meg a 28/2004. KvVM rendelet 4. sz. mellékletében foglalt határértékeket.

A víziközművek szakszerű és biztonságos üzemeltetésével kapcsolatos műszaki technológiai, vízügyi, biztonságtechnikai, közegészségügyi, valamint környezet- és természetvédelmi előírásokat, továbbá az egyes tevékenységek gyakorlásának személyi feltételeit üzemeltetési szabályzatok határozzák meg.

A szolgáltató valamennyi általa üzemeltetett víziközműre rendelkezik üzemeltetési szabállyal, amelyeket az azokban foglalt előírások betartásával működtet.

A Budajenői Vízművek Kft. számára tevékenységénél fogva alapvető fontosságú környezetünk védelme. Környezetvédelmi tevékenysége kiterjed a veszélyes anyagok kezelésére, a hulladékgazdálkodás, a szennyvízkibocsátás, a levegőtisztaság-védelem és a zaj hatások szabályozására és felügyeletére, valamint a környezeti vészhelyzetekre való felkészültségre.

IV.1. Budajenői Vízművek Kft. által nyújtott szolgáltatások

IV.1.1. Közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás

A közműves szennyvízelvezetési és –tisztítási szolgáltatás (továbbiakban: szolgáltatás) akkor teljesül, ha a Szolgáltató a víziközmű-hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosának, illetőleg egyéb jogcímen használójának a felhasználási helyen keletkező szennyvizet - egyesített rendszerű csatornázás esetén a csapadékvizet is - közüzemi jogviszony keretében a jogszabályokban és jelen Üzletszabályzatban meghatározottaknak megfelelő módon a szolgáltatási ponttól elvezeti és károkozás nélkül megtisztítja.

IV.1.1.1 Locsolási vízmérős szolgáltatás

A locsolási vízmérős szolgáltatást a felhasználók olyan megállapodás megkötésével vehetik igénybe, amely szerződés csatornázott ingatlanok esetében a felhasználó, a szennyvíz szolgáltató, illetve csatornázatlan ingatlanok esetében a Települési Folyékony Hulladék elszállító és a Budajenői Vízművek Kft. között jön létre, amelyben meghatározzák a biológiaiag aktív területek gondozására szánt víz felhasználásához kapcsolódó kedvezményes fogyasztási feltételeket.

A szolgáltatás leírását és részletes szabályait a VI. fejezet tartalmazza.

V. Közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás szolgáltatás

V.1. Víziközmű szolgáltatás létrehozása és megszűnése

V.1.1. Igénybejelentés rendje

Víziközmű törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését az ingatlan tulajdonosa vagy - tulajdonosának írásbeli hozzájárulásával - egyéb jogcímen használója kezdeményezheti a Budajenői Vízművek Kft.-nél, aki a bekötés lehetőségeiről részletes tájékoztatást ad.

A bekötés alapfeltétele, hogy az víziközmű törzshálózat víziközmű bekötővezeték kiépítésével műszakilag elérhető legyen, vagy az víziközmű törzshálózat kiépítése a bekötéssel egyidejűleg megtörténjen.

Ha a víziközmű törzshálózat a szomszédos ingatlan mentén fekszik, a bekötés a szomszédos ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával - az ingatlantulajdonosok megállapodása (szerződéses szolgálat) alapján – a szomszédos ingatlan igénybevételével is elvégezhető.

Ha az INGATLAN TULAJDONOSA ehhez nem járul hozzá, a bekötővezeték átvezetésének tűrésére a JEGYZŐ kötelezheti. Csatornabekötést kizárólag üzembe helyezett és vízjogi üzemeltetési engedéllyel rendelkező törzshálózatról lehet létesíteni.

Korábbi közműberuházásból megépített szennyvízbekötéssel rendelkező ingatlanok esetében, a bekötővezetékre való csatlakozáshoz, továbbá a hálózat továbbvezetéséhez, épületen belüli szereléséhez, átalakításához társaságunk hozzájárulása szükséges.

A szerződésnek (szolgalmi) tartalmaznia kell a víziközmű elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A szolgáltatási szerződést a szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez csatolni kell.

A bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez a hatósági engedélyek mellett a Budajenői Vízművek Kft. írásbeli hozzájárulása is szükséges, továbbá a bekötés költségei – kötelezés kivételével – a bekötés kezdeményezőjét terhelik, amelyet – a Budajenői Vízművek Kft. közlése alapján - köteles megelőlegezni. Kötelezés esetén a bekötés költségei az ingatlan tulajdonosát terhelik.

A bekötés létesítésére vonatkozó igényt a Budajenői Vízművek Kft.-nek írásban kell bejelenteni, a „Szolgáltatás-megrendelő” nyomtatvány kitöltésével. A nyomtatvány a Budajenői Vízművek Kft. ügyfélszolgálati irodájában igényelhető, vagy letölthető a Budajenői Vízművek Kft. honlapjáról. A bekötés létesítésre vonatkozóan részletes tájékoztatást ad az V.1.5. pont. A szolgáltató a feltételeknek megfelelő igénybejelentés benyújtását követő 15 napon belül megküldi szerződéses ajánlatát.

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

Egy felhasználási hely ellátására több bekötővezeték csak katasztrófavédelmi vagy műszaki okból létesíthető.

Igénybejelentés szempontjából önálló ingatlanok tekintendők a külön jogszabály szerinti egy helyrajzi számmal rendelkező földrészlet (telek), vagy amelyet jogszabály ingatlanok tekint.

V.1.2. Tájékoztatás igénybejelentésről

Az eljárás rendjével, az igénybejelentéshez szükséges dokumentumokkal kapcsolatban tájékoztatást a Budajenői Vízművek Kft. személyesen, illetve telefonon, faxon, levélben, vagy e-mailben, illetve honlapján ad.

A Budajenői Vízművek Kft. más víziközmű-szolgáltató számára ilyen tevékenységet nem végez.

V.1.3. Elvi nyilatkozat kiadása

Az elvi nyilatkozat a Budajenői Vízművek Kft. állásfoglalása az adott ingatlanon keletkezett háztartási –és ipari szennyvízelvezetés műszaki lehetőségéről.

Az elvi nyilatkozat kiadása kizárólag írásban kezdeményezhető.

A szükséges ELVI NYILATKOZAT BEJELENTŐ nyomtatvány a Budajenői Vízművek Kft. ügyfélszolgálati irodájában igényelhető vagy letölthető a Budajenői Vízművek Kft. honlapjáról.

A kérelemhez minden esetben mellékletként csatolni kell egy 60 napnál nem régebbi térképmásolatot (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelelő).

Amennyiben a kérelem a tartalmi vagy a formai követelményeknek nem felel meg, úgy azt hiánypótlásra a Budajenői Vízművek Kft. visszaadja az igénybejelentőnek.

Ha a kérelem a tartalmi és a formai követelményeknek megfelel, de a rendelkezésre álló műszaki információk nem elegendőek a nyilatkozat kiadásához, akkor a Budajenői Vízművek Kft. arra jogosult szervezeti egysége helyszíni kivizsgálást kezdeményez.

Amennyiben semmilyen műszaki akadály nem merül fel, a Budajenői Vízművek Kft. az elvi nyilatkozatot kiadja. Az elvi nyilatkozat érvényessége ideje 2 év.

V.1.4. Vízhalozati (belső gépészeti) tervek véleményezése

Új, ingatlanon belüli csatornahálózat kialakításához és minden ingatlanon belüli víziközműhálózat átalakításhoz víziközműhálózati (belső gépészeti) tervet kell benyújtani. A használatbavételi hozzájárulás kiadásának egyik feltétele, a szolgáltató által jóváhagyott víziközműhálózati (belső gépészeti) terv.

A víziközműhálózati tervek véleményezése személyesen vagy postai úton az I. számú mellékletben felsorolt elérhetőségeken kérvényezhető.

Az igénybejelentő az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:

1. Tervkísérő nyomtatvány két példányban – amely maga a kérelem
2. Két példány víziközműhálózati (belső gépészeti) terv és az ahhoz tartozó műszaki leírás
3. Érvényes elvi nyilatkozat

A benyújtandó Tervkísérő nyomtatvány a Budajenői Vízművek Kft. ügyfélszolgálati irodájában igényelhető, vagy letölthető a Budajenői Vízművek Kft. honlapjáról.

A víziközműhálózati (belső gépészeti) tervek véleményezését a Budajenői Vízművek Kft. díj ellenében végzi.

A szolgáltatások díjszabása elérhető a www.vizmuvek.hu weboldalon és a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában.

A tervek és az elvi nyilatkozatban foglaltak közötti eltérés, illetve egyéb, a tervjóvá hagyást akadályozó körülmény fennállása esetén a Budajenői Vízművek Kft. hiánypótlást kezdeményez.

Amennyiben a megadott műszaki információk nem elegendőek, a tervelbírálás érdekében a Budajenői Vízművek Kft. a bejelentőnél helyszíni vizsgálatot tart.

Miután a tervek műszaki elbírálása - az esetlegesen sorra kerülő hiánypótlás, vagy a kivizsgálási jegyzőkönyv alapján – megtörténik, a jóváhagyott tervdokumentáció egy példányát az elbírálási díj Budajenői Vízművek Kft. részére történő megfizetése után bocsátja a Budajenői Vízművek Kft. az igénybejelentő rendelkezésére.

Amennyiben a víziközműhálózati (belső gépészeti) tervek az ügyfélszolgálati irodában véleményezhetők, a tervelbírálás díja az ügyfélszolgálati iroda pénztárában befizethető.

A víziközmű hálózati (belső gépészeti) tervdokumentáció minimális tartalmi követelményeit a 4. számú melléklet tartalmazza.

V.1.5. Új bekötés létesítése

Új bekötés létesítése személyesen vagy postai úton az 1. számú mellékletben felsorolt elérhetőségeken írásban kérvényezhető.

Az új bekötés létesítéséhez benyújtandó Szolgáltatás-megrendelő nyomtatvány a Budajenői Vízművek Kft. ügyfélszolgálati irodájában igényelhető, vagy letölthető a Budajenői Vízművek Kft. honlapjáról.

Új bekötést a Budajenői Vízművek Kft. díj ellenében létesít. A szolgáltatások díjszabása elérhető a www.vizmuvek.hu weboldalon és a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában.

Az igénybejelentő az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:

- 60 napnál nem régebbi térképmásolat (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelelő)
- 60 napnál nem régebbi Teljes Tulajdoni lap (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelelő)
- tulajdonosi hozzájárulás

Amennyiben a Budajenői Vízművek Kft. azt szükségesnek tartja, az alábbi dokumentumok benyújtását is kérheti:

- személyazonosságot igazoló irat bemutatása
- hagyatékátadó végzés
- nem lakossági felhasználó esetén a gazdálkodó szervezet bejegyzését igazoló okirat, mely lehet: hatályos, 30 napnál nem régebbi cégbírósági bejegyzés vagy cégkivonat és aláírási címpéldány/aláírás minta (a cégjegyzési jogosultság igazolására), vagy egyéni vállalkozás igazolására szolgáló okirat
- érvényes elvi nyilatkozat
- hasznélvezeti jogot igazoló dokumentum
- bérleti szerződés, vagy használati jogot igazoló dokumentum, amennyiben az ingatlan víziközmű-hálózatba történő bekötését nem az ingatlan tulajdonosa, hanem egyéb jogcímen használója kezdeményezi
- szolgalmi jogot alapító szerződés
- a szennyvízvezetési szolgálat ingatlan-nyilvántartási bejegyzése iránti kérelemnek a földhivatal iktatóbélyegzőjével ellátott igazolása
- a Budajenői Vízművek Kft. által jóváhagyott gépészeti tervek benyújtása többlakásos épület, vagy nem lakossági felhasználó esetén.
- a vízszolgáltatást végző társaság részéről a felhasználási helyre kiállított vízdíjszámla
- a vízszolgáltató által kiállított egyéb igazolások
- a helyi önkormányzat által kiadott igazolások, engedélyek

A fenti okiratok alatt eredeti vagy hiteles másolat értendő. (Amennyiben a fenti dokumentumok benyújtása a Budajenői Vízművek Kft. személyes ügyfélszolgálati irodájában történik, elegendő az eredeti vagy hiteles másolat bemutatása és ezzel párhuzamosan nem hiteles másolat leadása.)

A Budajenői Vízművek Kft. indokolt, az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult a fentiekén túl is meghatározni a benyújtandó adatok és dokumentumok körét.

A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Budajenői Vízművek Kft. az igénybejelentőt hiánypótlásra kéri fel.

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

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezettek a szolgáltatásra benyújtott igénybejelentésükben, illetve annak termékmellékleteiben határozzák meg a várható napi átlagos szennyvíz-bebocsátási igényüket. A felhasználó igénye alapján a Budajenői Vízművek Kft. a szolgáltatói hozzájárulásban és a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapodásban nyilatkozik a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékéről.

A kérelem műszaki elbírálása, valamint a bekötési költség kalkulációja és víziközmű-fejlesztési hozzájárulásra kötelezett felhasználó esetében a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapítása után a Budajenői Vízművek Kft. az igénybejelentő részére megküldi a szolgáltatói hozzájárulást, mely tartalmazza a bekötés, műszaki átvétel és a fizetendő víziközmű-fejlesztési hozzájárulás díját. A szolgáltatói hozzájárulás mellékletét képezi: a szolgáltatási szerződés, a víziközmű-fejlesztési hozzájárulásra kötelezett felhasználó esetében a víziközmű-fejlesztési hozzájárulásra vonatkozó megállapodás, a csatornabekötés tervrajza, a bekötés(ek) és a műszaki átvétel díjának befizetésére, valamint víziközmű-fejlesztési hozzájárulás(ok) megfizetésére kötelezett felhasználó esetében a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás(ok) befizetésére szolgáló számla.

Az igénybejelentő feladata a Budajenői Vízművek Kft. által meghatározott elvárásoknak megfelelő bekötővezeték végpontjára való csatlakozás megvalósítása és a rácsatlakozás készre jelentése a Budajenői Vízművek Kft. felé.

Üzemelő kényszeráramoltatású szennyvíz törzshálózatba a szennyvíz-bekötővezeték csatlakoztatását kizárólag a víziközmű-szolgáltató végezheti, illetve végeztetheti.

A házi szennyvízhálózatot a telekhatárig kiépített szennyvízvezetékhez kell csatlakoztatni. A csatornaépítést a befogadótól kiindulva kell kezdeni. A házi szennyvízhálózatot a bekötővezeték végére telepített, a telekhatáron belül 1,0 m-es sávban elhelyezett ellenőrző akna belső kivezetőnyílásához kell csatlakoztatni.

A rákötés műszaki megfelelőségét a szolgáltató nyílt árkos vagy a vezeték földtakarása esetén zártárkos beméréssel ellenőrzi.

Amennyiben a csatlakozás, vagy a házi szennyvízhálózat műszakilag nem felel meg a típus tervrajznak és a műszaki előírásoknak, a Budajenői Vízművek Kft. képviselője a helyszíni szemle alapján elutasítja rácsatlakozás átvételét. Amennyiben az igénybejelentő a jegyzőkönyvben rögzített hiányosságokat pótolta, ismételt szemlét kell kezdeményeznie a Budajenői Vízművek Kft.-nél.

Ha a szennyvíz-bekötővezeték és a csatlakozás műszakilag megfelelő és a nyíltárkos –vagy zártárkos bemérést a Budajenői Vízművek Kft. jelenlétében elvégezték, annak használatbavételéhez a Budajenői Vízművek Kft. írásbeli hozzájárulást ad.

A szerződéses ajánlatban foglaltak a Budajenői Vízművek Kft.-t a közléstől számított 30 napig kötik.

A szennyvízmérőhely kialakítás egyedisége miatt a Budajenői Vízművek Kft. általános szabályozást nem alkalmaz, a konkrét mérőhely kialakításához egyeztetés szükséges.

Az igénybejelentőnek vagy írásos meghatalmazással rendelkező megbízottjának biztosítania kell a Budajenői Vízművek Kft. vagy annak megbízottja részére a műszaki átvételhez az ingatlanra való bejutást, illetve az ott történő akadálytalan, zavartalan munkavégzést. Az igénybejelentő aláírásával igazolja a műszaki átvétel elvégzését, illetve a szennyvíz bebocsátás megkezdésének tényét, időpontját, a számlázás alapjául szolgáló szennyvízmennyiség-mérő, vagy ennek hiányában a vízmérő induló állását, típusát és gyári számát, a felhelyezett függőplomba, záróelem számát és állapotát.

Ha a bekötővezetéken a műszaki átvételt a Budajenői Vízművek Kft. jelenlétében elvégezték, annak használatbavételéhez a Budajenői Vízművek Kft. írásbeli hozzájárulást ad.

V.1.6. Használatbavételi hozzájárulás kiadása

Az ingatlanhoz tartozó külső és belső víziközmű hálózat és szükség esetén a bekötővezeték kiépítése után kerülhet sor a víziközmű hálózati használatbavételi hozzájárulás kiadására.

A használatbavételi hozzájárulás kiadása személyesen vagy postai úton az 1. számú mellékletben felsorolt elérhetőségeken írásban kérvényezhető.

A használatba vételi hozzájárulás kiadásának feltétele a már korábban jóváhagyott víziközmű hálózati belső gépészeti terv (a gépészeti tervdokumentáció minimális tartalmi követelményeit a 4. számú melléklet tartalmazza), valamint a helyszínen a földtakarás előtti nyílt, vagy a földtakarás megléte esetén zárt árkos bemérés (meo), továbbá:

- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó esetében a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetése,
- sikeres műszaki átvétel jegyzőkönyve (szolgáltató kérése esetén)
- Kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés esetén a házi átemelő igénylő költségére történő beépítése és üzembe helyezése

A használatbavételi hozzájárulás igényléséhez benyújtandó kivitelezői nyilatkozat nyomtatvány a Budajenői Vízművek Kft. ügyfélszolgálati irodájában igényelhető, vagy letölthető a Budajenői Vízművek Kft. honlapjáról.

A Budajenői Vízművek Kft. indokolt, az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult a fentiekén túl is meghatározni a benyújtandó adatok, dokumentumok és teljesítendő követelmények körét.

Az adatpontosítás érdekében a Budajenői Vízművek Kft. helyszíni vizsgálatot kezdeményezhet, amelyről jegyzőkönyv készül.

Amennyiben a használatbavételi hozzájárulásnak sem műszaki, sem egyéb akadálya nem merül fel, a használatbavételi hozzájárulás megadása megtörténik. A hozzájárulást a kérelmező átveheti személyesen, vagy a Budajenői Vízművek Kft. postai úton juttatja el hozzá.

V.1.7. Szolgáltatási szerződés

A szolgáltatási szerződés tartalma a Budajenői Vízművek Kft. ügyfélszolgálati irodájában megismerhető, vagy letölthető a Budajenői Vízművek Kft. honlapjáról.

A víziközmű-szolgáltatást a Polgári Törvénykönyv, valamint az 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet közüzemi szolgáltatásnak minősíti.

A Budajenői Vízművek Kft. írásban köt szerződést a víziközmű-szolgáltatásra a felhasználási helyen a felhasználóval. A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében a Budajenői Vízművek Kft. és a lakossági felhasználó között a szolgáltatási szerződés megkötésével vagy ráutaló magatartással, a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Az így létrejövő víziközmű-szolgáltatási jogviszonyra a jelen üzletszabályzat, valamint a jelen üzletszabályzatban található szolgáltatási szerződések általános szerződési feltételei az irányadók.

A már folyamatosan teljesített szolgáltatásokra a szerződés írásbeli való megkötését a Budajenői Vízművek Kft. kezdeményezi.

A szolgáltatás feltételeit tartalmazó szerződési ajánlatot a Budajenői Vízművek Kft. a közműellátásba való bekötés esetén a megépítéséhez adott hozzájárulással együtt megküldi a felhasználónak.

A szerződési ajánlatban foglaltak a Budajenői Vízművek Kft.-t 30 napig kötik.

A Budajenői Vízművek Kft. és a felhasználó között létrejövő szolgáltatási szerződés(ek)e)t a 6. számú melléklet tartalmazza.

V.1.7.1 Szolgáltatási szerződések típusai

V.1.7.1.1 Lakossági felhasználókkal kötött szolgáltatási szerződés

A Szolgáltatási Szerződés azon lakossági felhasználókkal kötendő szennyvízszolgáltatásra, akik szennyvíz rákötéssel rendelkező ingatlanok tulajdonosai, vagy egyéb jogcímen használói.

Az írásbeli szerződés a felhasználó (az ingatlan tulajdonosa, vagy annak, a tulajdonos írásbeli hozzájárulásával egyéb jogcímen használója) és a Budajenői Vízművek Kft. cégszerű aláírásával és a szolgáltató részére történő átadásával/megküldésével határozatlan időre jön létre. Amennyiben a felhasználó nem az ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos írásos hozzájárulása feltétele a szerződés megkötésének.

V.1.7.1.2 Nem lakossági felhasználókkal kötött szolgáltatási szerződés

A lakossági felhasználói körbe nem tartozó felhasználókkal köti a szolgáltató, akik a szennyvíz rákötéssel rendelkező ingatlanok tulajdonosai, vagy egyéb jogcímen használói.

A víziközmű-szolgáltatási jogviszony a nem lakossági felhasználó esetében kizárólag az írásbeli szolgáltatási szerződés megkötésével határozatlan időre jön létre.

V.1.7.2 A szerződéskötés feltételei, benyújtandó dokumentumok

A Budajenői Vízművek Kft. a szerződéskötéshez jogosult az alábbi dokumentumokat kérni:

- 60 napnál nem régebbi Teljes Tulajdoni lap (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelelő)
- adásvételi szerződés, vagy tulajdon átruházást eredményező egyéb szerződés
- tulajdonosi hozzájárulás
- személyazonosságot igazoló irat (bemutatása)
- hagyatékátadó végzés
- nem lakossági felhasználó esetén a gazdálkodó szervezet bejegyzését igazoló okirat, mely lehet: hatályos, 30 napnál nem régebbi cégbírósági bejegyzés vagy cégkivonat és aláírási címpéldány/aláírás minta (a cégjegyzési jogosultság igazolására), vagy egyéni vállalkozás igazolására szolgáló okirat
- bérleti szerződés, vagy használati jogot igazoló dokumentum
- haszonélvezeti jogot igazoló dokumentum

A fenti okiratok alatt eredeti vagy hiteles másolat értendő. (Amennyiben a fenti dokumentumok benyújtása a Budajenői Vízművek Kft. személyes ügyfélszolgálati irodájában történik, elegendő az eredeti vagy hiteles másolat bemutatása és ezzel párhuzamosan nem hiteles másolat leadása.)

A Budajenői Vízművek Kft. indokolt, az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult a fentiekén túl is meghatározni a benyújtandó adatok és dokumentumok körét.

A szolgáltatási szerződésnek legalább a jogszabály által meghatározott kötelező tartalmi elemeket kell magában foglalnia.

V.1.7.3 Szerződéses adatok módosítása

A szerződéses adatok módosítása személyesen vagy postai úton az 1. számú mellékletben felsorolt elérhetőségeken kérvényezhető.

Az alábbi adatok módosítását a felhasználónak írásban kell kezdeményeznie, csatolva a 8. számú mellékletben található kapcsolódó dokumentumok másolatát:

- felhasználó neve,
- felhasználási cím,
- adószám,
- KSH szám,
- kapcsolattartó neve
- bankszámla szám.

Az alábbi adatok módosítását a felhasználó személyesen, írásban és telefonon is bejelentheti:

- levelezési cím,
- kapcsolattartó telefonszáma,
- fizetési mód.

A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel, melyre a kérelmezőnek 15 napon belül kell válaszolnia.

Az alábbi adatok megváltozása esetén a szolgáltató új SZSZ-t köt a felhasználóval:

- a nem lakossági felhasználók nevének változása,
- a tulajdonosi viszonyra vonatkozó nyilatkozat változása,
- a bekötés módjának változása esetén.

Egyéb adatok megváltozása esetén a szolgáltató nem köt új SZSZ-t a felhasználóval.

Szolgáltató az adatok módosítását 30 napon belül vezeti át.

A szerződéses adatok módosítását a szolgáltató díjmentesen végzi.

V.1.7.4 Felhasználó személyében bekövetkező változás átvezetése

Az átírás az egy mérőhelyhez tartozó felhasználó-változás átvezetését és – amennyiben szükséges - a számlakorrekciók elvégzését jelenti.

A felhasználó személyében beállott változást, a korábbi és az új felhasználó együttesen, a mérőállás megjelölésével, a változástól számított 30 napon belül köteles írásban a szolgáltatónak bejelenteni. Bejelentés elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új felhasználó egyetemlegesen felel.

Az átírási kérelmet személyesen, postai úton, faxon, e-mailben illetve az online ügyfélszolgálaton nyújthatja be a felhasználó az 1. számú mellékletben felsorolt elérhetőségeken.

A felhasználó személyében bekövetkező változás bejelentésekor a korábbi felhasználó köteles megadni az új levelezési címét a szolgáltató számára, a felhasználó-változás miatt szükséges számlarendezésből származó számlák kézbesítése céljából.

Az átírás kezdeményezéséhez a 8. számú mellékletben meghatározott dokumentumok beadása szükséges.

A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel, melyre a kérelmezőnek 15 napon belül kell válaszolnia.

Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett esetében az új felhasználónak a várható napi vízigényét az üzemnapok számának feltüntetésével a Budajenői Vízművek Kft. részére meg kell adni. A szolgáltató a felhasználó részére megküldi az új víziközmű-fejlesztési hozzájárulásra vonatkozó megállapodást.

A szolgáltató a változástól számított 30 napos határidőn belül beadott átírást díjmentesen intézi. A 30 napon túli bejelentés esetében az átírásért a szolgáltató díjat számíthat fel. A szolgáltatások díjszabása elérhető a www.vizmuvek.hu weboldalon és a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában.

A szolgáltató – díj ellenében és minden szükséges dokumentum leadása esetében - lehetőséget biztosít sürgősségi átírássra. Ebben az esetben a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján, e-mailen vagy faxon lehet leadni a kérelmeket és a következő munkanap 10 órától lehet átvenni az ügyfélszolgálaton az elkészült dokumentumokat.

A szolgáltató az új felhasználóval abban az esetben is szolgáltatási szerződést köt, ha az más felhasználási hely tekintetében szolgáltatásait már igénybe veszi.

A Budajenői Vízművek Kft. a felhasználó személyében történő változás bejelentésétől számított 15 munkanapon belül elvégzi az ellenőrzést. Az érintett felhasználó köteles az ellenőrzést lehetővé tenni.

Amennyiben az új felhasználó lakossági felhasználó, a korábbi és/vagy az új felhasználó a szerződés megkötése előtt saját költségére kérheti a házi víziközműhálózat szolgáltató által történő ellenőrzését. Az erre vonatkozó igényt a felhasználó változás bejelentésével együtt kell benyújtani a Budajenői Vízművek Kft. felé.

A házi víziközműhálózat szolgáltató által történő ellenőrzéséről a Budajenői Vízművek Kft. jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek egy példányát a felhasználónak átadja.

A szolgáltatások díjszabása elérhető a www.vizmuvek.hu weboldalon és a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában.

V.1.7.5 Ellenőrzés a felhasználó személyében bekövetkező változáskor

A szolgáltató a változás átvezetése előtt az új nem lakossági felhasználó esetén helyszíni ellenőrzést tart. Az ellenőrzés költségét az új felhasználó viseli.

A szolgáltató a felhasználó változás átvezetése előtt helyszíni ellenőrzést tart akkor is, ha azt a korábbi vagy az új felhasználó a szerződés megkötése előtt kéri – a kivizsgálást megrendelő felhasználó saját költségére. A házi víziközműhálózat ellenőrzésének díját a Budajenői Vízművek Kft. honlapján teszi közzé.

Az ellenőrzés során felvett jegyzőkönyv felek által aláírt egy-egy példányát a szolgáltató átadja a felhasználóknak, harmadik példányát megőrzi.

Ha a mérő leolvasó az előző leolvasási időszakban megállapított 20 m^3 -es, vagy az alatti átlagfogyasztást legalább 20 m^3 -rel meghaladó, vagy a 20 m^3 -t meghaladó átlagfogyasztás 200%-át meghaladó, fogyasztást rögzít, vagy egyéb lényeges eltérést tapasztal, erről a szolgáltató a felhasználót a helyszínen felvett jegyzőkönyvvel tájékoztatja. A tájékoztatás tényét a felhasználó aláírásával igazolja. A fogyasztást főmérőnként kell érteni.

A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása a szolgáltatót terheli.

V.1.8. Szolgáltatási szerződés megszűnése

A szolgáltatási szerződés megszűnik:

- a felhasználó személyében történő változáskor az új felhasználóval kötött szolgáltatási szerződéssel,
- a felhasználó által történő felmondással,
- a szolgáltató által történő felmondással,
- illetve jelen üzletszabályzatban rögzített egyéb esetben.

V.1.8.1 A felhasználó személyében, használati jogcímében bekövetkező változás

Az ugyanazon felhasználási helyre létrejött, az új felhasználóval kötött szolgáltatási szerződés hatályba lépésével egyidejűleg a korábbi felhasználóval kötött szerződés hatályát veszti.

Ha a felhasználó nem az ingatlan tulajdonosa, hanem az ingatlan egyéb jogcímen használója, és az ingatlan használatára vonatkozó jogcíme megszűnik, anélkül, hogy az ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával más lépne az előző felhasználó helyébe, akkor a felhasználó közüzemi jogviszonyból származó jogai és kötelezettségei az ingatlan tulajdonosát/tulajdonosait illetik, terhelik, a jogszabályban meghatározott mögöttes felelősség figyelembevételével.

V.1.8.2 Szerződés felmondása felhasználó részéről (rendes felmondás)

A szolgáltatási szerződést a felhasználó, ha egyben az ingatlan tulajdonosa – az egyéb jogcímen használó pedig a tulajdonos hozzájárulásával, közös tulajdon esetén az összes tulajdonostárs hozzájárulásával - 60 napos határidővel és írásban mondhatja fel. A felmondásban nyilatkozni kell arról, hogy a felmondás nem érinti hátrányosan az ingatlanon más felhasználó által igénybe vett közműves szennyvízszolgáltatást. Ennek elmaradása esetén a jogkövetkezményekért a felhasználó köteles helytállni.

A szerződés megszüntetését követően a szolgáltatás újra indításának költségei a felhasználót terhelik.

V.1.8.3 Budajenői Vízművek Kft. részéről történő rendes felmondás

A Budajenői Vízművek Kft. a nem lakossági felhasználó esetében a szolgáltatási szerződést 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel felmondhatja.

A Budajenői Vízművek Kft. általi felmondás esetén (ide nem értve felhasználó magatartására visszavezethető okból történő szolgáltatói rendes vagy azonnali hatályú felmondást) a bekötés elvágásának a költsége a Budajenői Vízművek Kft.-t terheli.

V.1.8.4 Budajenői Vízművek Kft. részéről történő azonnali hatályú felmondás

A Budajenői Vízművek Kft. a szolgáltatási szerződést a jelen üzletszabályzatban foglalt okok és az érintett felhasználóra vonatkozó ÁSZF-ben meghatározott felmondási okok fennállása esetén mondhatja fel.

A szolgáltatási szerződést a Budajenői Vízművek Kft. azonnali hatállyal felmondhatja, ha:

- a) annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez, kivéve, ha ez a Budajenői Vízművek Kft. jóváhagyásával történt,
- b) minden olyan esetben, amikor a felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, Budajenői Vízművek Kft. a felhasználót az együttműködésre legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre, vagy
- c) a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát,
- d) a felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja és a Budajenői Vízművek Kft. a felhasználót az együttműködésre legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre,
- e) a szerződésben meghatározott nem lakossági felhasználó a rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi, és a Budajenői Vízművek Kft. általi felszólítás ellenére sem intézkedett a kvóta különbözet megváltásáról vagy a szerződésében szereplő kvóta szerinti fogyasztásról.

A szerződés megszüntetését követően a szolgáltatás újra indításának költségei a felhasználót terhelik.

V.1.8.5 Szerződés megszűnése egyéb esetben

Az adott felhasználási helyre vonatkozó szolgáltatási szerződés megszűnik, amennyiben a felhasználó vagy a Budajenői Vízművek Kft. kezdeményezésére új szolgáltatási szerződés kerül kiállításra és az új szolgáltatási szerződést mindkét fél aláírja.

A felhasználási helyre vonatkozó szolgáltatási szerződés megszűnik a felhasználó elhalálozásával, nem lakossági felhasználó jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével, végelszámolás, csődeljárás, felszámolási eljárás folytán történő megszüntetésével.

V.2. A víziközmű szolgáltatás minőségi követelményei**V.2.1. A víziközmű szolgáltatás folyamatossága**

A szennyvízszolgáltatás folyamatosan és biztonságosan, de esetleges üzemzavar, továbbá meghibásodás esetén nem szünetmentesen történik.

A szolgáltatás folyamatossága érdekében a szolgáltató gondoskodik olyan szervezett munkarendről, ügyeleti, készenléti szolgáltról, amely a hiba felmerülése esetén azonnal be tud avatkozni az érdekelt felek élet- és tulajdonvédelmében, a nagyobb károk elhárítása és a szolgáltatás helyreállítása érdekében.

V.2.2. A bebocsátható szennyvíz minősége

A szennyvízelvezető műbe csak olyan nem közvetlenül összegyűjtött háztartási szennyvíz bocsátható be, amelyet az rendeltetésszerű használatával elvezetni képes, és amelynek fogadására a szennyvíztisztító berendezést alkalmassá tették. A víziközmű-szolgáltató a szennyvízelvezető műbe bebocsátott szennyvíz minőségét esetenként vagy folyamatosan megvizsgálja. A bebocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzésére nem lakossági felhasználó esetén előzetes értesítés nélkül is sor kerülhet. Az ellenőrzés végrehajtását a felhasználó köteles elősegíteni.

A felhasználó által a csatornahálózatba bocsátható szennyvíz minőségét a vízszennyező anyagok kibocsátásaira vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól szóló 28/2004. (XII. 25.) KvVM. rendelet határozza meg.

A felhasználó kötelessége, hogy a vízminőségi elvárásoknak megfeleljen, melynek akkor tesz eleget, ha a fenti kormányrendelet mindenkor hatályos rendelkezéseiben meghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti.

Amennyiben az elvárt vízminőséghez viszonyítottan kedvezőtlen vízminőségi (termékminőségi) vizsgálati eredmény kerül megállapításra, akkor azt a víziközmű szolgáltató a jogszabály adta keretek között szankcionálhatja.

V.2.3. A szennyvízszolgáltatás egyéb műszaki követelményei

A térszintnél mélyebben fekvő területek és helyiségek védelme érdekében az építmény csatornahálózatát úgy kell megvalósítani, hogy az építménybe szennyvíz, vagy csapadékvíz visszaáramlás ne keletkezzék. Ezek üzemeltetése nem képezi Társaságunk feladatát, hanem az ingatlan tulajdonosának joga és felelőssége.

A házi szennyvízhálózatot - különösen az út szintjénél mélyebben épült helyiségek védelme érdekében megfelelő elzáró szerkezet alkalmazásával - úgy kell elkészíteni, hogy a víz a szennyvíz törzshálózatból visszatörölés esetében az épületbe ne juthasson.

Egyéb típusú szennyvíz elvezetésénél az elfolyó szennyvíz minőségének minden esetben ki kell elégítenie a 220/2004. (VII.21.) Korm. rendeletben és a 22/2004. (XII. 25) KvVM rendeletben előírt határértékeket. Ellenkező esetben a szennyvíz megfelelő előtisztításáról gondoskodni kell

V.3. A fogyasztás mérése

V.3.1. Bekötési mérők telepítése és cseréje

A szennyvízelvezetési helyről a szennyvízelvezető műbe kerülő szennyvíz mennyisége méréssel, mérés hiányában pedig az adott helyen fogyasztott vízmennyiség alapulvételével állapítható meg. A felhasználási helyen történő mérőcseréről, a le- és felszerelés adatairól a felhasználó a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni köteles.

V.3.2. Szennyvízmennyiség-mérők telepítése, kalibrálása, cseréje

A felhasználó tulajdonában lévő szennyvízmennyiség-mérők megfelelő működéséért, rendszeres karbantartásáért, időszakos kalibrálásáért a felhasználó felel. Az ebből eredő hiányosságokért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

V.3.3. A bekötési mérők leolvasása

Az elszámolási időszakban szolgáltatott mennyiséget a szolgáltató, illetve megbízottja a fogyasztást mutató mérő leolvasásából vagy elektronikus leolvasásából nyert adatok alapján állapítja meg.

A szolgáltatás mennyiségének megállapítása érdekében a szolgáltató vagy megbízottja rendszeresen manuálisan leolvassa a bekötési mérőket.

Szolgáltató úgy határozza meg a leolvasás gyakoriságát, hogy az legalább évi egy alkalom legyen. A szolgáltató jogosult a fogyasztás leolvasás gyakoriságán változtatni. A szolgáltató a gyakoriság változásáról a felhasználót 30 nappal korábban értesít. A felhasználó kérésére szolgáltató köteles a fogyasztásmérő legalább negyedévenkénti leolvasására.

Sikertelen leolvasás esetén a szolgáltató vagy megbízottja értesítést hagy a következő leolvasási időpont megjelölésével, illetve saját elérhetőségével. Amennyiben a megjelölt időpont a felhasználónak nem felel meg, lehetősége van a közvetlen telefonszámon időpontot egyeztetni, a szolgáltatónak a leolvasási időszakon belül, munkanapokon legkésőbb 20 óráig biztosítania kell az

időpontot a leolvasásra. A leolvasás időpontja tekintetében a szolgáltató és a felhasználó köteles megegyezni.

Amennyiben a minimum éves egyszeri leolvasás második kísérlete sem jár sikerrel, úgy a szolgáltató a mennyiséget a leolvasás második megkísérlésének napját megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg, továbbá a szolgáltató vagy megbízottja dokumentálható módon felveszi a kapcsolatot a felhasználóval a két hónapon belüli, következő leolvasás időpontjának egyeztetése céljából, 5 napos időtartam megjelöléssel, munkanapokon 7-20 óra között. Amennyiben az egyeztetés sikeres úgy a szolgáltató vagy megbízottja elvégzi a mérő leolvasását.

Ha az írásos értesítés ellenére a felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a szolgáltatót a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség.

A rendszeres ütemezéstől eltérő, a felhasználó kérésére történő soron kívüli leolvasásért a szolgáltató vagy megbízottja díjat számíthat fel.

A bekötési mérők leolvasását a szolgáltató alkalmazottai, illetve ezzel megbízott vállalkozók végzik

A szolgáltató mérő leolvasást végző munkatársai személyazonosságukat fényképes azonosító igazolvánnyal igazolják.

Ha a mérő leolvasó az előző leolvasási időszakban megállapított átlagfogyasztás 200%-át meghaladó fogyasztást rögzít, vagy egyéb lényeges eltérést tapasztal, akkor tájékoztatja a felhasználót, megkísérli megállapítani az eltérés okát, és műszaki meghibásodás gyanúja esetén arra a helyszínen felhívja felhasználó figyelmét. A tájékoztatásról felhasználó által aláírt jegyzőkönyvet vesz fel, vagy jegyzőkönyvvel jelzi a felhasználó igazolható módon történő tájékoztatásának szükségességét.

A fogyasztási adatok megállapítása felhasználói leolvasáson is alapulhat. A felhasználói leolvasás során megállapított mérőállás telefonon, a szolgáltató vagy megbízott online ügyfélszolgálatán keresztül, faxon, levélben és személyesen jelenthető be. Ha a felhasználó által bediktált mérőállás nem áll összhangban a korábbi leolvasások alapján megállapított várható értékekkel, akkor a szolgáltató soron kívüli ellenőrző leolvasást tarthat.

A felhasználó által történő leolvasás mellett a szolgáltató az általa tervezett leolvasásokat ütemterv szerint elvégzi.

V.4. Mérőcserék kezelése

A szennyvízszolgáltatás elszámolásának alapjául szolgáló mérők cseréjét, leszerelését, meghibásodását a felhasználó köteles a szennyvízszolgáltató részére is bejelenteni. Mérőcsere esetén a jegyzőkönyv bemutatása, vagy másolatának megküldése is szükséges. A bejelentés elmaradásából eredő károkért a szolgáltató felelősséget nem vállal.

V.5. Szolgáltatás elszámolása

Víziközmű-hálózatba csatlakoztatott ingatlanok esetén a fogyasztás mérése szennyvízmennyiség-mérővel, vagy a bekötővezeték végpontjára telepített, a ivóvízszolgáltató tulajdonában lévő bekötési vízmérővel történik, az elszámolás alapját ezek képezik.

Szennyvízmérő hiányában az elszámolás az ivóvízmérő adatai alapján történik.

A szolgáltató a szolgáltatás ellenértékét elszámolási időszakonként állapítja meg. Az elszámolási időszak a mérő két egymás utáni leolvasása közötti időszak, ez alól a részszámlázás, a becslés alapú és általányszámlázás kivétel.

Az ingatlanon fogyasztott mennyiségének megállapítása szempontjából szennyvízmennyiség m-mérő hiányában a bekötési mérőn mért fogyasztás az irányadó.

A bekötési mérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözetet - eltérő megállapodás hiányában - a bekötési vízmérő szerinti felhasználó köteles megfizetni a szolgáltatónak, illetve megbízottjának.

Felhasználó személyében történő változás, illetve a szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát – szerződés megszűnése esetén végszámlát – bocsát ki. Az elszámolási időszak utolsó napjának a szolgáltató nyilvántartásában rögzített átírási napja tekinthető. Negatív összegű számla esetén a szolgáltató az elszámolás napját követő 15 napon belül a számlán szereplő összeget – késedelmi kamattal együtt – a felhasználónak – a szolgáltató által vezetett technikai folyószámlán – jóváírja, vagy – ha a visszajáró és késedelmi kamattal növelt összeg az 1000 forintot meghaladja – a felhasználó kérheti annak visszafizetését.

V.5.1. Számlakibocsátás

A szolgáltató vagy nevében megbízottja számlát állít ki.

A csatornaszolgáltatási díj számlák kiállítása a fogyasztási kategóriák szerint eltérő gyakorisággal történik.

A számlakibocsátás gyakorisága egyes esetekben, egyedi megállapodás alapján is történhet.

Abban az esetben, ha a leolvasás időszaka nem egyezik meg a kiállított számlák időszakával, akkor a köztes időszakra jutó fogyasztott víz / bebocsátott szennyvíz mennyiségét a szolgáltató a megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás segítségével számítja ki. A szolgáltató ugyanakkor a köztes hónapokban elfogadja a felhasználó által közölt mérőállást is a számlakészítés alapjául.

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

Árváltozások esetén, a szolgáltató arányosítással állapítja meg az árváltozás időpontjáig a fogyasztást, majd az arányosítással megállapított mérőállástól az új ár került alkalmazásra. Ha a felhasználó az árváltozás napján leolvasott vízmérő állást az árváltozást követő 15 napon belül közli a szolgáltatóval, akkor a szolgáltató azt elfogadja a számlakészítés alapjául. Amennyiben a felhasználó ezen közlésekor a számla már nem módosítható, úgy a szolgáltató a közölt mérőállás alapján a számlarendezést a következő számlában elvégzi.

Árváltozás esetén a szolgáltató az új díjakat az erre vonatkozó miniszteri rendelet megjelenését követően haladéktalanul felteszi a honlapjára, és a soron következő számla hátoldalán is tájékoztatja a felhasználókat.

A felhasználó, díj ellenében a szolgáltatótól vagy megbízottjától hiteles számlamásolatot kérhet. A szolgáltató csak a számlatulajdonosnak, illetve a 2011. évi CCIX. törvény alapján erre jogosultaknak adhat ki számlamásolatot. A szolgáltatások díjszabása elérhető a www.vizmuvek.hu weboldalon és a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában.

V.5.2. Számlakifogás

A felhasználó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincs halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának a kétszeresét meghaladja.

Tévesen kibocsátott számla helyesbítése esetén a szolgáltató számlát módosító okiratot állít ki. Amennyiben a felhasználó folyószámláján 1000 forintot meghaladó visszatérítés jelentkezik és a felhasználó kérheti a visszatérítés kiutalását, az írásban beérkezett kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül a szolgáltató az összeget felhasználó által a kérelemben megadott bankszámlaszámra elutalja, vagy postai címre kifizetési utalványon keresztül elküldi.

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt a szolgáltatót, illetve megbízottját díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül egyenlő, kamatmentes részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ezen fizetési határidőn túli teljesítés, valamint ha a felhasználó vagy fizető a számlában feltüntetett díjat esedékességgel nem egyenlíti ki, késedelmes fizetésnek minősül.

A késedelem idejére a szolgáltató a késedelmi kamatot számolhat fel.

Ha a szolgáltató, vagy a felhasználó a teljesítési határidő lejártáig fizetési kötelezettségét nem teljesíti, köteles a Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékű késedelmi kamatokat a másik félnek megtéríteni.

V.5.3. A számla bemutatása és ellenértékének befizetése

A számla fizetési határideje a számla keltétől számított 14 naptári nap. A szolgáltató köteles a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésre álljon.

A szolgáltató által kibocsátott számla ellenértékének befizetése többek között a következő módokon lehetséges:

- készpénzfizetés útján vagy bankkártyával a szolgáltató ügyfélszolgálati pénztáránál
- postai feladás útján (csekk),
- a felhasználó kezdeményezésére pénzügyintézetten keresztül utalással,

- a felhasználó felhatalmazása alapján szolgáltató kezdeményezésére azonnali inkasszóval, illetve csoportos beszedési megbízással.

A megbízott által bemutatott számlák esetében a kibocsátott számla ellenértékének befizetése többek között a következő módokon lehetséges:

- készpénzfizetés a megbízott díjbeszedő munkatársainál
- postai feladás útján (csekk),
- készpénzzel vagy bankkártyával, a megbízott ügyfélszolgálati irodáiban,
- pénzügyintézetben keresztüli utalással, azonnali inkasszóval, illetve csoportos beszedési megbízással,
- OTP ATM automatakon keresztül,
- interneten keresztüli bankkártyás befizetéssel, vagy Díjneten keresztüli befizetéssel,
- egyéb fizetési módok igénybevételeivel (mobilfizetés, iCsekk).

A számlát a felhasználó a szolgáltatóval kötött szerződésben és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.

A fizetés határideje a számlán feltüntetett esedékességi időpont. A fizetési megbízás azon a napon teljesül, amikor a pénzüsszeget a kedvezményezett fizetési számláján jóváírják.

V.5.4. A fizetési hátralékok behajtása

V.5.4.1 Késedelmes fizetés

A fizetési hátralékok behajtására szolgáltató kezdeményezheti a felhasználókkal történő kapcsolatfelvételt. A lejárt esedékességű követelésről postai úton, e-mailben, telefonon, SMS-ben, vagy akár személyes megkereséssel is megkísérelheti a felhasználó tájékoztatását.

Amennyiben a felhasználó díjfizetési kötelezettségének – jogos követelés esetén – a számlán feltüntetett határidőig nem tesz eleget, illetve a hátralékok rendezésére vonatkozó megállapodás (részletfizetés, fizetési haladék) nem jött létre és a fizetés a tartozás adatait feltüntető fizetési felszólítás ellenére sem történik meg, úgy:

- a szolgáltató fizetési meghagyás kibocsátását, polgári per indítását, illetve a bíróság jogerős határozata alapján végrehajtási eljárás megindítását kezdeményezheti,
- és/vagy a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint a szolgáltatást felfüggesztheti, korlátozhatja.

A szolgáltató fenntartja továbbá a jogot a felhasználóval szembeni követelésének harmadik fél felé történő eladására, valamint a tartozás megbízott útján történő beszedésére. Követelés harmadik fél felé történő eladásáról a szolgáltató a felhasználót írásban, a számlán vagy egyéb módon értesíti. Ilyen esetben a fizetésre, a késedelmi kamatra, illetve a részletfizetésre a harmadik fél üzletszabályzatában foglaltak az irányadók.

A szolgáltató a tartozás beszedésével kapcsolatban felmerülő költségeit azzal a felhasználóval szemben jogosult érvényesíteni, akivel szemben fennálló szolgáltatási szerződés körében azok felmerültek.

V.5.4.2 Részletfizetés, fizetési haladék

Ha a felhasználó díjfizetési kötelezettségének a számlán feltüntetett fizetési határidőig nem tesz eleget, akkor a felhasználó és a szolgáltató részletfizetési megállapodást köthet. Részletfizetési megállapodás megkötését a felhasználó írásos kérelme alapján a szolgáltató mérlegeli, majd beleegyezéséről, illetve annak feltételeiről tájékoztatja a felhasználót. Ekkor a felhasználó a tartozását a megállapodásban feltüntetett határidők és részösszegek szerint köteles törleszteni, kamat felszámítása mellett. A részletfizetési megállapodás megkötésével a felhasználó a tartozását elismeri, és egyben kötelezettséget vállal a részletfizetés mellett az esedékes számlák határidőre történő kiegyenlítésére is.

A megállapodás be nem tartása esetén a fizetési határidő eredménytelen elteltét követően a szolgáltató a részletfizetési kedvezményt visszavonhatja, ekkor a követelés egy összegben és azonnal válik esedékessé. A szolgáltató jogosult azonnal intézkedni a követelés jogi úton történő érvényesítése érdekében, nem lakossági felhasználók esetében a szolgáltatási szerződés megszüntetésében és a bekötővezeték lezárásában.

Indokolt esetben felhasználó kérheti tartozásának kifizetésére fizetési haladék biztosítását.

V.5.4.3 Késedelmi kamatfizetés

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

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

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

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

V.6. *Elszámolás meghibásodás, hibás mérés esetén*

Ha a díjelszámolás alapjául szolgáló bekötési ivóvízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, nem olvasható le, vagy hitelességi ideje lejárt, a hibás mérés időtartamának kezdetét megelőző 12 hónap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a hibás mérés időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni. A fent meghatározott átlagfogyasztás helyett a hibás mérést megelőző 12 hónapon belüli utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztását is figyelembe veheti a szolgáltató, ha az a felhasználó számára kedvezőbb.

Időszakos felhasználók esetén – nyaraló, strand, parkmérők – a becslés az előző év azonos időszakát alapul véve is megállapítható, a felek megegyezése alapján.

Amennyiben az ivóvízmérő mérőszerkezetének, vagy a sértetlenséget biztosító plombák, záró bélyegek rongálása, illetve a felhasználó egyéb felróható magatartása miatt a regisztrált víz mennyiségét nem lehet joghatással járó mérésnek tekinteni, a Vhr. eltérő rendelkezése hiányában az elszámolt víz mennyiségét a bekötési vízmérő térfogatárama alapján történő számítással kell megállapítani. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát.

V.7. *Házi ivóvíz hálózaton keletkező vízfolyás kezelése*

Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál az a szennyvízmennyiség, amely a házi ivóvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott.

A felhasználó köteles a meghibásodás észlelését a szolgáltatónak haladéktalanul jelezni a mérőállás megadásával, a hiba elhárítását azonnal megkezdeni, a hiba helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítás tényét számlával igazolni a szolgáltató részére.

A meghibásodási időszakban elfogyasztott ivóvíz mennyiségét a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes fogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni.

A szolgáltató részéről a számlázás felülvizsgálata szükséges amennyiben a felhasználó a Vhr. 67. §-ban, illetve 57. § (4) foglaltaknak maradéktalanul eleget tett, számlatartozással nem rendelkezik és a felülvizsgálatra vonatkozó igényét jelzi, a vizsgálat alapjának, a meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot lehet tekinteni.

V.8. *Házi víziközmű hálózat ellenőrzése*

V.8.1. **A felhasználó ellenőrzési és karbantartási kötelezettségei**

- A felhasználó tulajdonát képező mérőhely, házi víziközmű hálózat és a csatlakozó víziközmű-hálózat legalább a számlázás gyakoriságával megegyező rendszerességű ellenőrzéséről, karbantartásáról, meghibásodás esetén haladéktalan javításáról, gondoskodni köteles.

- Az ellenőrzési és karbantartási kötelezettség megvalósulásának bizonyítása a felhasználót terheli.
- A felhasználó köteles a szolgáltatóval, illetve a fogyasztásmérő leolvasását végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani, annak tisztántartásáról, fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a fogyasztásmérő rendellenes működéséről a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni.
- A felhasználó vagy képviselője köteles együttműködni az ellenőrzést végző személlyel, továbbá a felhasználási helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni.
- Az ellenőrzéskor a házi és a csatlakozó víziközmű-hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő víziközmű-használat megszüntetéséről gondoskodni.
- A felhasználó köteles a szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételére szolgáló ingatlanra a bejutását a jelzett időben lehetővé tenni. A felhasználó a szükséges munkálatokat nem akadályozhatja. A szolgáltató akadályoztatása birtokháborítás, amelynek megszüntetésére a Budajenői Vízművek Kft. hatósági-bírósági utat vehet igénybe.

V.8.2. A szolgáltató által történő ellenőrzés

A Budajenői Vízművek Kft. jogosult a szolgáltatás szabályszerű igénybevételének, az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózatra az ellenőrzésére, amelyet az érintett felhasználó – előzetesen egyeztetett időpontban - köteles lehetővé tenni.

V.9. Szerződésszegés

V.9.1. Szerződésszegés a szolgáltató részéről

A Budajenői Vízművek Kft. szerződésszegést követ el, amennyiben a Vhr.-ben, a szolgáltatási szerződésben, valamint a jelen üzletszabályzatban foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget.

A szolgáltatói szerződésszegés esetei az alábbiak:

1. A felhasználó ingatlanán keletkező szennyvíz károkozás nélküli elvezetését és tisztítását a külön jogszabályban és a vízjogi üzemeltetési engedélyben foglalt előírásoknak megfelelően és módon – a víziközművek teljesítőképességének mértékéig – díjfizetés ellenében a szolgáltatási szerződésben foglalt időponttól kezdődően nem szolgáltatja.
2. Az szennyvízszolgáltatási pontig terjedő, a Budajenői Vízművek Kft. üzemelésében lévő vízmű létesítményeinek kezeléséről, karbantartásáról és a folyamatos károkozás nélküli üzemeltetéséről nem gondoskodik.
3. Ha a felhasználó kérésére a házi szennyvízhálózat ellenőrzéséről nem gondoskodik, amennyiben a felhasználó annak költségét megfizeti,
4. Ha a szennyvízmennyiség meghatározásául szolgáló mérő leolvasásakor, ellenőrzésekor, cseréjekor hibára utaló jelet tapasztal, nem tájékoztatja haladéktalanul szóban, majd 15 napon belül írásban a felhasználót a tapasztaltakról, és a felhasználó feladatairól,
5. a felhasználói panaszokat nem vizsgálja ki, és a vizsgálat eredményéről a felhasználót írásban 15 napon belül nem tájékoztatja,
6. a jelen üzletszabályzatban és a jogszabályokban meghatározott egyéb kötelezettségeket nem teljesíti.

A szolgáltató a szolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

A felhasználót, illetve az elkülönített vízhasználót kártérítés illeti meg, amennyiben a kár bekövetkezte, annak összecszerúsége és a szolgáltató felróható magatartása közötti okozati összefüggést igazolja.

V.9.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről

A felhasználó szerződésszegést követ el, amennyiben a Vhr.-ben, a szolgáltatási szerződésben, valamint a jelen üzletszabályzatban foglalt kötelezettségeit megszegi.

A felhasználói szerződésszegés esetei az alábbiak:

1. A szolgáltatást nem kizárólag a szolgáltatási szerződésben meghatározott célra veszi igénybe.
2. A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díját számla alapján nem fizeti meg határidőre.

3. A felhasználó tulajdonát képező házi víziközmű hálózat és a csatlakozó víziközmű-hálózat rendszeres ellenőrzéséről, karbantartásáról, meghibásodás esetén haladéktalan javításáról, nem gondoskodik, amennyiben a karbantartási területén kívül bármely rendellenességet tapasztal, a szolgáltató felé nem jelzi haladéktalanul.
4. A szolgáltató által végzett ellenőrzés, leolvasás lehetőségét nem biztosítja, az ellenőrzés, illetve leolvasás során a házi és a csatlakozó víziközmű-hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő víziközmű használat megszüntetéséről nem gondoskodik.
5. A szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételére szolgáló ingatlanra a bejutását a jelzett időben nem teszi lehetővé, a felhasználó a szükséges munkálatokat akadályozza. A szolgáltató akadályoztatása birtokháborítás, amelynek megszüntetésére a szolgáltató hatósági-bírósági utat vehet igénybe.
6. Nem téríti meg a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, valamint a hitelesítésének költségeit.
7. Ha a díjelszámolás alapjául szolgáló mellékvízmérő vagy szennyvízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a vízmérő cseréjéről, vagy cseréltetéséről nem gondoskodik.
8. A szolgáltató kérésére a felhasználó tulajdonában álló mellékvízmérő vagy szennyvízmérő rendkívüli felülvizsgálatáról, illetve hitelesítéséről nem gondoskodik.
9. Az ingatlan víziközmű ellátásával kapcsolatos átalakítási, bővítési és megszüntetési munkákhoz a szolgáltató írásbeli hozzájárulását nem szerzi be.
10. Az elválasztott rendszerű szennyvíz hálózatba a csapadékvizet bevezeti.
11. Egyedi vízbeszerzési helyről származó vizet, szennyvizet méretlenül (bekötési szennyvízmérő, vagy mérés alapjául szolgáló egyedi ivóvízmérő) a csatornahálózatba bocsát.
12. A felhasználó személyében beállt változást - az új felhasználóval együttesen - a mérőállás megjelölésével 30 napon belül írásban nem jelenti be.
13. A díj elszámolásának alapjául szolgáló mérők, és a leszerelésüket megakadályozó záratok sértetlen megőrzéséről és védelméről, a fogyasztásmérő, távleolvasásra alkalmas mérő esetén az arra felszerelt feldolgozó és adatátviteli egység és a leszerelést megakadályozó zárok állagmegóvásáról nem gondoskodik.
14. A jelen üzletszabályzatban és a jogszabályokban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.
15. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulásra kötelezett felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, amennyiben a felhasználó a szolgáltatási szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi.

A felhasználó a szolgáltatónak okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik.

A szolgáltatás szabályszerű igénybevételének megsértése esetén a szolgáltató az illetékes járási hivatalhoz fordulhat, aki hatósági jogkörében eljárva kötelezi a felhasználót az előírásoktól eltérő víziközmű használat megszüntetésére.

A fent meghatározott szerződésszegések esetén alkalmazott jogkövetkezmények érvényesítésén túl a szolgáltató jogosult a választása szerint szolgáltatási szerződés azonnali hatályú felmondására is a Vksztv.-ben és a Vhr.-ben meghatározott esetekben és módon.

V.10. Szabálytalan közműhasználat

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás szabályszerű igénybevételének, az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózat ellenőrzésére, amelyet az érintett felhasználó köteles lehetővé tenni.

A Budajenői Vízművek Kft. a szolgáltatás nem szabályszerű igénybevételével kapcsolatosan tapasztalt rendellenességek esetén, a helyszínen ellenőrzést tart, melyről jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet a felhasználóval, vagy megbízottjával alá kell íratni, illetve amennyiben a felhasználó megtagadja az aláírást, azt a tényt is rögzíteni szükséges. A szolgáltató a felvett jegyzőkönyvből a felhasználó részére egy példányt köteles biztosítani.

Szabálytalan közműhasználat esetén a szolgáltató a Vhr.-ben meghatározottak szerint jár el.

A szabálytalan közműhasználat esetei:

- (1) az elválasztott rendszerű szennyvíz hálózatba a csapadékvizet bevezeti;
- (2) egyedi vízbeszerzési helyről származó vizet, szennyvizet méretlenül (bekötési szennyvízmérő, vagy mérés alapjául szolgáló egyedi ivóvízmérő) a csatornahálózatba bocsát;

- (3) locsolási célú vízmérőn keresztül vételezett vizet nem locsolási célra használja;
- (4) a víziközmű-szolgáltatás mennyiségének mérésére szolgáló mérőn vagy az elzáró szerelvényeken található zárat (plombát, záró bélyeget) a szolgáltató előzetes értesítése nélkül megbontja;
- (5) a víziközmű-szolgáltatás mennyiségének mérésére szolgáló mérőt bármely módon megbontja vagy manipulálja;
- (6) lejárt hitelességű vízmérőn keresztül vételezi a vizet (ha a vízmérő megfelelő időben történő hitelesítése és cseréje a felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre annak ellenére, hogy az ivóvíz szolgáltató a hitelesítés és mérőcsere érdekében a felhasználási helyre való bejutást kezdeményezte);
- (7) lejárt hitelességű mellékvízmérőn keresztül vételezi a vizet és nem gondoskodik a mellékvízmérő – ide értve a locsolási célú mellékmérőket is - hitelességéről;
- (8) nem lakossági felhasználó esetén a közüzemi szerződés nélküli igénybe veszi a szolgáltatást abban az esetben, ha a Budajenői Vízművek Kft. a szerződéses ajánlatot megküldte, de a felhasználó 30 napon belül nem fogadta el aláírásával vagy véleményeltérést nem küldte vissza vagy adta át. Ebben az esetben a szolgáltató a szolgáltatást megszüntetheti.
- (9) a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi
- (10) szabálytalan közműhasználatnak minősülnek különösen az alábbiak:
 - fordítottan beépített mérő;
 - a mérőt a szolgáltató hozzájárulása nélkül kicserélték;
 - a mérés pontosságának zavarása;
 - a mérő/mérőhely állapota nem megfelelő;
 - a mérésügyi hatósági plomba vagy bélyegzés sérült vagy hiányzik;
 - a mérőn egyéb sérülés (üvegsérülés, fagyott mérő, szándékos beavatkozás, egyéb mechanikai sérülés) található;
 - a mérő gyári száma nem azonos a nyilvántartásban szereplő számmal;
 - a műanyag plombazár sérült, vagy eltávolították, számeltérés van, egyértelműen látható, hogy megbontották;
 - vagy a felhasználó a fentieket nem jelentette a szolgáltatónak;
 - a felhasználó
 - szennyvíz-bekötést (csatlakozást) létesít a szolgáltató hozzájárulása nélkül;
 - ivóvizet vételez a vízmérő előtt, a vízmérő megkerülésével vagy kiiktatásával;
 - a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot használja;
 - a korlátozó berendezések vagy szerelvények engedély nélküli eltávolítása;
 - lakossági felhasználóként bejelentett, de nem lakossági felhasználónak minősülő felhasználói víziközmű-szolgáltatás igénybevétel;
 - nem lakossági felhasználó - több felhasználó közös bekötése esetén - vízhasználatának mérésére nem gondoskodik külön vízmérő elhelyezéséről;
 - a közcsontrába háztartási szennyvízen kívül egyéb vizeket és anyagokat juttat be.

Ha a vízmérő mérőszerkezetének rongálása vagy a felhasználó egyéb felróható magatartása miatt az elszámolt víz mennyiségét méréssel nem lehet megállapítani, az elszámolt víz mennyiségét a bekötési vízmérő névleges térfogatárama alapján számítással kell megállapítani. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát.

Amennyiben a felhasználó a szabálytalan közműhasználat kezdetét hitelt érdemlően nem bizonyítja, a szabálytalan használatot a közmű kiépítése, és a rácsatlakozási lehetőség időpontjától, de legfeljebb a Ptk. szerinti elévülési idő tartamára visszamenően jogosult a szolgáltató megállapítani.

Az elszámolt szennyvíz mennyiségének megállapítása az előző bekezdések alapján a következőképpen történik: a Budajenői Vízművek Kft. a bekötési vízmérő vagy ikermérő névleges térfogatárama alapján kiszámítja az évi 500 óra egy napra eső vízfelhasználásának mértékét. A szabálytalan közműhasználat - előző bekezdés szerint megállapított - teljes időtartamára elszámolt víz mennyisége az egy napra eső vízfelhasználás mértékének és az eltelt napok (szabálytalan közműhasználat alatti napok) számának szorzataként megállapított mennyiség. Vízmérő hiányában a bekötővezeték mérete szerinti vízmérő névleges térfogatárama alapján történik a vízfelhasználás számítása.

A számítás során alkalmazott névleges térfogatáramokat a 7. melléklet tartalmazza.

A szolgáltató jogosult a szabályos állapot kialakításával kapcsolatban felmerülő igazolt költségeit a felhasználóra áthárítani. A szolgáltatói ellenőrzés nem mentesíti a felhasználót a tulajdonában lévő víziközművek rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának kötelezettsége alól.

V.11. Szolgáltatás szüneteltetése

V.11.1. Szüneteltetés a felhasználó kezdeményezésére

A szolgáltatás szüneteltetését a felhasználó írásban és személyesen kezdeményezheti az 1. számú mellékletben felsorolt elérhetőségeken.

A szolgáltatás a felhasználó kérésére legfeljebb 1 éves időtartamra szüneteltethető, a szolgáltatás legfeljebb további 1 éves időszakra meghosszabbítható. A szüneteltetési időszak letelte után, a szolgáltató a számlázást visszaállítja.

V.12. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

V.12.1. Alkalmazásának részletes szabályai

A nem lakossági felhasználó a jogszabályban meghatározott esetekben víziközmű-fejlesztési hozzájárulást (továbbiakban rövidítve: VF) köteles fizetni.

A VF fizetés alóli jogszabály szerinti mentesülés igazolása a nem lakossági felhasználó kötelessége.

A nem lakossági felhasználó a fizetési kötelezettségét a szolgáltatóval kötött szerződésben rögzítetteknek megfelelően köteles teljesíteni.

Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás kivetésére az alábbi esetekben kerül sor:

- a) Szolgáltatási szerződéskötés esetén az ingatlanon biztosítandó szolgáltatási kapacitásért:
 - új víziközmű-bekötés kiépítése előtt,
 - meglévő víziközmű-bekötésnél abban az esetben, ha a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó megszerzett kvótát nem tud igazolni.
- b) A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanon biztosított kapacitás felhasználó által kezdeményezett bővítésekor.
- c) A víziközmű-szolgáltatás minőségének a felhasználó által igényelt emelésekor.

A szolgáltató által jóváhagyott várható szennyvíz-kibocsátás alapján megállapított víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetését követően az előző bekezdés a) és b) pontjaiban szereplő esetekben a szolgáltató rögzíti a szolgáltatási kapacitást (kvótát vagy kontingenst), amely alapján és amelynek mértékéig a felhasználó jogosulttá válik a szolgáltatás igénybe vételére.

Új víziközmű-bekötés kiépítése esetén a felhasználó a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetése, az arra vonatkozó külön megállapodás aláírt példányának eljuttatása a szolgáltató részére, valamint a bekötővezeték kiépítése és üzembe helyezése után válik jogosulttá a szolgáltatás igénybe vételére a külön megállapodásban rögzített kvóta mértékéig.

Meglévő víziközmű-bekötés esetén a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésével, a külön megállapodás aláírt példányának a szolgáltató részére való eljuttatásával válik jogosulttá a szolgáltatás igénybe vételére a megállapodásban rögzített kvóta mértékéig.

Amennyiben a felhasználó saját költségén olyan víziközmű-törzshálózatot épít vagy építtet, amelyet ideiglenes üzemeltetésre a szolgáltatónak ad át, akkor az érintett csőszakaszra kedvezmény illeti meg a szolgáltató honlapján meghatározottak szerint. A kedvezményrendszer csak az új víziközmű-bekötés kiépítésével kapcsolatban fizetendő víziközmű-fejlesztési hozzájárulás esetén alkalmazható.

V.12.2. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértéke

A csatornaszolgáltatás igénybe vételére jogosító víziközmű-fejlesztési hozzájárulást Ft/m³/napban kell meghatározni.

V.12.3. A kvóta megállapítása

A kvótát a maximum napi vízigény (használati, és technológiai) figyelembe vételével, egy tizedes jegy pontossággal, műszaki számítással kell meghatározni (m^3/nap).

A kvóta legkisebb mennyisége $0,1 \text{ m}^3/\text{nap}$.

A kvóta, mint jogszerűen igénybe vehető kapacitás, a víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződésben rögzítetteknek megfelelően áll rendelkezésre.

Ha víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére nem kötelezett felhasználó bekötési mérőjét követő házi- vagy csatlakozó víziközmű hálózathoz víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett nem lakossági felhasználó kíván csatlakozni, akkor az elkülönített vízhasználatra vonatkozó mellékszolgáltatási szerződés megkötésének feltétele, hogy a víziközmű-fejlesztési hozzájárulást megfizesse.

A víziközmű-fejlesztési kvóta fajtái:

- a) A megvásárolt kvóta a szolgáltatási szerződésben, vagy a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére vonatkozó szerződésben szereplő kapacitás mennyiség. Lehet korábban megváltott, szerzett, vagy folyamatosan vásárolható (új igény, meglévő bővítése). A megvásárolt kvóta ingatlanhoz kötött, a felhasználónál vagyoni értékkel bíró jogot keletkeztet, amely gyakorlásának hiányában sem szűnik meg.
- b) Jóváírt kvótát az a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó kaphat, aki a Vksztv. hatályba lépésekor az adott felhasználási helyre érvényes szolgáltatási szerződéssel rendelkezett, de megvásárolt kvótát vagy kontingens mennyiséget sem a felhasználó, sem a szolgáltató igazolni nem tud.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználók esetében a szolgáltatási szerződés megkötésével egyidejűleg egyedi megállapodás rögzíti a víziközmű-fejlesztési hozzájárulásra vonatkozó feltételeket. A felhasználható kvóta meghatározása az egyedi megállapodásban kerül rögzítésre.

A Budajenői Vízművek Kft. a szerződéskötéshez jogosult az alábbi dokumentumokat kérni:

- 60 napnál nem régebbi Teljes Tulajdoni lap (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelelő)
- adásvételi szerződés, vagy tulajdon átruházást eredményező egyéb szerződés
- tulajdonosi hozzájárulás
- személyazonosságot igazoló irat bemutatása
- hagyatékátadó végzés
- nem lakossági felhasználó esetén a gazdálkodó szervezet bejegyzését igazoló okirat, mely lehet: hatályos, 30 napnál nem régebbi cégbírósági bejegyzés vagy cégkivonat és aláírási címpéldány/aláírás minta (a cégjegyzési jogosultság igazolására), vagy egyéni vállalkozás igazolására szolgáló okirat
- bérleti szerződés, vagy használati jogot igazoló dokumentum
- haszonélvezeti jogot igazoló dokumentum
- üzemnapok számát igazoló dokumentum

A Budajenői Vízművek Kft. indokolt, az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult a fentiekén túl is meghatározni a benyújtandó adatok és dokumentumok körét.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználók vízfelhasználását a Budajenői Vízművek Kft. éves rendszerességgel (január 1-től december 31-ig tartó időszakot alapul véve), a felhasználó személyében történő változás esetén a felhasználó-változás időpontjában felülvizsgálja. A Budajenői Vízművek Kft. a vizsgált időtartam vízfelhasználásából állapítja meg az egy napra jutó összes vízfelhasználás mértékét az üzemnapok száma alapján. A felhasználónak – a Budajenői Vízművek Kft. kérésére – az üzemnapok számát igazolni kell. A felhasználó köteles az üzemnapok számában történő változást a Budajenői Vízművek Kft. részére bejelenteni a változást követő 30 napon belül. A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha a vizsgált időszak - az üzemnapok száma alapján megállapított - tényleges vízfogyasztása meghaladja a korábban megfizetett hozzájárulás alapján biztosított szennyvízfelhasználási keretet (közműfejlesztési kvótát).

A felhasználónak a közműfejlesztési kvóta megemelésére vonatkozó kérelmét írásban be kell jelenteni a Budajenői Vízművek Kft. felé, aki intézkedik a régi és az új közműfejlesztési kvóta különbözete alapján meghatározott víziközmű-fejlesztési hozzájárulás felhasználó részére történő kiszámlázásáról

és a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapodás megküldéséről. A kiszámlázott víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetése és az SZSZ, valamint a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapodás felhasználó által történő aláírása és a Budajenői Vízművek Kft. részére történő átadása után a Budajenői Vízművek Kft. az új közműfejlesztési kvótát elismeri. Amennyiben a felhasználó nem jelenti be írásban a kvóta megemelésére irányuló kérelmét, vagy a szolgáltató részére nem fizeti meg a kérelem alapján kiszámlázott víziközmű-fejlesztési hozzájárulást a számlán feltüntetett határidőig, a beadott kérelem hatályát veszti és a felhasználó továbbra is korábbi víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapodáson rögzített kvóta mértékéig jogosult a szolgáltatás igénybevételére.

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

VI. Locsolási vízmérős szolgáltatás

A locsolási mérős megállapodás egy olyan szerződés a csatornázott ingatlan felhasználója és a szennyvízszolgáltatást végző Budajenői Vízművek Kft. között, melyben a biológiailag aktív területek gondozására szánt, a közcsatornát nem terhelő vízmennyiség mérésének szabályai és a locsolásra használt víz csatornadíj kedvezményként való elszámolásának módját és feltételeit tartalmazza.

A Vhr. 62. § (3) bekezdése értelmében a felhasználónak lehetősége van locsolási vízmérős szolgáltatás igénybe vételére, mely szerint a szennyvíz szolgáltató a locsolási célú mellékmérőn mért fogyasztását a csatornadíjból díjából jóváírja a felhasználó részére.

A locsolási vízmérőt a bekötési vízmérő aknájába, vagy egyéb, szabályosan kialakított mérőhelyre lehet felszerelni.

A megállapodás kötésének feltételei:

- a szennyvíz szolgáltatóval kötött aláírt szolgáltatási szerződés,
- a felhasználó által hiánytalanul kitöltött *Igénybejelentő ingatlanon belüli csatornahálózati terv jóváhagyásához* és *Locsolási kedvezmény igénybejelentő* nyomtatványok
- szennyvíz szolgáltató esetén a szolgáltató által jóváhagyott terv, a tervjóváhagyási díj befizetése,
- a szennyvíz szolgáltató által kiállított részlegesen kitöltött megállapodás,
- a felszerelt locsolási vízmérő sikeres műszaki átvétele és ennek díjának befizetése,
- a felhasználónak szennyvízelvezetési- vagy szennyvízszállítási hátraléka nem lehet.

A locsolási célú mellékvízmérő telepítéséhez **szükséges dokumentum** és a műszaki megvalósításhoz szükséges tervkísérő nyomtatvány a budapesti ügyfélszolgálati irodában szerezhető be, vagy letölthető a www.vizmuvek.hu honlapról.

VI.1. Locsolási vízmérő számlázása

A locsolási vízmérők leolvasását a szolgáltató, illetve megbízottja végzi, a bekötési vízmérő leolvasásával egy időben.

A szolgáltató, illetve megbízottja a locsolási vízmérőt a bekötési vízmérővel egy időben leolvassa, és a locsolási vízmérőn leolvasott mennyiséggel csökkenti a felhasználó szennyvíz számláját.

A locsolási vízmérőkön mért fogyasztást a szolgáltató a szennyvíz szolgáltató/ a Települési Folyékony Hulladék elszállító részére átadja.

VI.2. A locsolási vízmérő cseréje

A locsolási vízmérő cseréjét a felhasználó saját költségére kezdeményezi.

A mérőcserét megelőzően a szolgáltató által felhelyezett záróelem kizárólag a szolgáltató vagy meghatalmazottja távolíthatja el a mérőről.

A csere során az alábbi adatok dokumentálása szükséges:

- a leszerelt vízmérő(k) leszerelési mérőállása, gyári száma
- a levett záróelem megléte, száma, állapota
- leszerelés dátuma
- beszerelt vízmérő(k) beszerelési mérőállása, gyári száma
- a felhelyezett záróelem megléte, száma, állapota
- beszerelés dátuma
- hitelesítés esetén az MKEH által kiállított jegyzőkönyv.

A locsolási vízmérő(k) cseréjét követően a szolgáltató, illetve megbízottja helyszíni szemlét, szakszerűségi vizsgálattal egybekötött műszaki átvételt tart, melynek tárgya a mellékvízmérő beépítésének műszaki megfelelősége, valamint a locsolási vízmérő biztonsági záróelemmel való ellátása.

A locsolási vízmérő(k) cseréjét követően a szolgáltató és a felhasználó megállapodás módosítást ír alá.

A csere feldolgozása során szolgáltató a leszerelési mérőállásnak a záróelem eltávolításakor leolvasott mérőállást tekinti, felszerelési mérőállásnak az új mérő felszerelésekor mutatott értéket tekinti.

VI.3. A felhasználó ellenőrzési és karbantartási kötelezettségei

A felhasználó a locsolási vízmérő megállapodás tartama alatt köteles:

- A szolgáltató vagy megbízottja által nyújtott szolgáltatás díjának számla alapján határidőre történő megfizetésére.
- A tulajdonában lévő locsolási vízmérő hitelességét biztosítani, illetve a mindenkor mérésügyi jogszabályokban foglalt előírásokat betartani.
- A felhasználó személyében beállt változást – a korábbi és az új felhasználó együttesen - a vízmérőállás megjelölésével 30 napon belül írásban bejelenteni. Ennek elmaradása esetén a korábbi és a felhasználó a szennyvízdíj megfizetése tekintetében egyetemlegesen kötelesek helytállni.
- A locsolási vízmérő és a leszerelésüket megakadályozó záróelemek sértetlen megőrzéséért és védelméért a felhasználó felelős, és a neki felróható okból megrongálódott locsolási vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá hitelesítésének költségeit köteles viselni.
- A felhasználó tulajdonát képező felhasználási hely, házi szennyvízhálózat legalább a számlázás gyakoriságával megegyező rendszerességű ellenőrzéséről, karbantartásáról, meghibásodás esetén haladéktalan javításáról gondoskodni köteles.
- Amennyiben a locsolási vízmérő ellenőrzése alkalmával a felhasználó a szokásos fogyasztásánál indokolatlan mértékben eltérő fogyasztást tapasztal, köteles meggyőződni arról, hogy a felhasználási helyen található valamennyi kifolyó elzárt állapota mellett számol-e a locsolási vízmérő számlálójá. Amennyiben igen, úgy vízfolyás feltételezhető, amelynek megszüntetéséről köteles haladéktalanul gondoskodni. Amennyiben a kifolyók elzárt állapota mellett a locsolási vízmérő számlálójá nem mér, de a mért fogyasztás a korábbi, illetve a tényleges fogyasztást a felhasználó megítélése alapján jelentősen meghaladja, vagy a tényleges fogyasztáshoz képest a locsolási vízmérő jelentősen alacsonyabb mérőállást jelez, a szabályos mérés helyreállításáról haladéktalanul köteles gondoskodni.
- A szolgáltató vagy megbízottja ellenőrzése során észlelték kivizsgálása érdekében a locsolási vízmérő rendkívüli vizsgálatához hozzájárulni.
- Az ellenőrzési és karbantartási kötelezettség megvalósulásának bizonyítása a felhasználót terheli.
- A felhasználó köteles a szolgáltatóval, illetve a locsolási vízmérő leolvasását végző személlyel együttműködni, a locsolási vízmérőhöz való hozzáférést biztosítani, továbbá a locsolási vízmérő rendellenes működéséről a szolgáltatót vagy megbízottját haladéktalanul értesíteni.
- A felhasználó vagy képviselője köteles együttműködni az ellenőrzést végző személlyel, továbbá a felhasználói helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni.
- Az ellenőrzéskor a házi szennyvízhálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő víziközmű-használat megszüntetéséről gondoskodni.
- A fenti kötelezettségek elmulasztása, valamint szabálytalan szennyvíz-bebocsátás esetén szolgáltató a jogszabályokban meghatározottak szerint járhat el.

VII. Ügyfélszolgálat

A szolgáltató az 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően, közszolgáltatási feladatainak ellátása során biztosítani kívánja a felhasználók, elkülönített vízhasználók megfelelő tájékoztatáshoz, valamint hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését. A szolgáltató a fogyasztói érdekképviselőhöz fűződő jogok érvényesítéséhez szükséges intézményrendszer fenntartásáról és folyamatos fejlesztéséről gondoskodik.

A közérdekű adatok nyilvánosságának biztosítása érdekében a szolgáltató különböző kiadványok, tájékoztatók, sajtóközlemények megjelentetésével, lakossági fórumok, önkormányzati konferenciák megtartásával, ügyfélszolgálati iroda működtetésével kívánja biztosítani a mindkét fél számára előnyös együttműködést.

A Budajenői Vízművek Kft. ügyfélszolgálati feladatait és tevékenységét megbízásos szerződés alapján a Fővárosi Vízművek Zrt. ügyfélszolgálatára látja el.

VII.1. Megkeresések fajtái

- **Megkeresés:** olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó, elkülönített vízhasználó a Budajenői Vízművek Kft.-vel fennálló jogviszonyával, annak létrehozásával, tartalmával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a felhasználót, elkülönített vízhasználót érintő igény elintézésére irányul. Benyújtása történhet telefonon, írásban (levél, fax, e-mail, online ügyfélszolgálat) vagy személyesen az 1. számú mellékletben található elérhetőségeken.
- **Reklamáció:** olyan felhasználói, elkülönített vízhasználói megkeresés, amely egyéni (valós vagy vélt) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
- **Panasz:** olyan írásos, vagy telefonon tett felhasználói, elkülönített vízhasználói megkeresés, amikor a felhasználó, elkülönített vízhasználó a szolgáltatóhoz intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.

A személyes ügyfélszolgálatra ügyintézés céljából időpont egyeztethető a Vízvonal telefonszámán, illetve a szolgáltató honlapján.

A különböző csatornákon intézhető ügyek felsorolását a 9. számú melléklet tartalmazza.

VII.2. Adatkezeléssel, azonosítással, dokumentációval kapcsolatos szabályok

A telefonon érkező megkeresések esetében az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt a fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (3) bekezdése alapján 5 évig megőrzi. A szolgáltató a telefonon történő ügyintézés esetén egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A szolgáltató a hangfelvétel készítéséről, megőrzéséről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a felhasználót, elkülönített vízhasználót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt az ügyfélnek – kérésére – ingyenesen a rendelkezésére kell bocsátani.

Felhasználói, elkülönített vízhasználói megkeresések során a felhasználó elsődlegesen a szolgáltató által adott azonosító szám (szerződéses folyószámlaszám, szerződésszám, készülékhely szám, korábbi megkeresések iktatószáma, üzleti partnerszám) alapján kerül azonosításra, másodlagos azonosítás a felhasználó, elkülönített vízhasználó neve, címe, illetve a fogyasztási hely címadatával történhet.

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

A tisztességes és törvényes adatkezelés követelményébe ütközik az adatkezelő magatartása, ha a hanganyagot bármilyen módon manipulálja.

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

A Budajenői Vízművek Kft. a valamennyi megkeresést, illetve az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt külön nyilvántartásban iktatja és gondoskodik azok elévülési határidő végéig, visszakereshetően történő megőrzéséről, illetve a telefonon érkezett és az írásbeli megkeresések esetén időtálló adathordozón történő archiválásáról.

VII.3. Megkeresések érdemi kivizsgálása és megválaszolása

A felhasználói és elkülönített vízhasználói megkeresések kivizsgálását a szolgáltató a lehető legrövidebb idő alatt megkezdi. Amennyiben a felhasználói és elkülönített vízhasználói megkeresés rendezése érdekében helyszíni kivizsgálás szükséges, akkor a szolgáltató időpont egyeztetés céljából felveszi a felhasználóval vagy elkülönített vízhasználóval a kapcsolatot. A szolgáltató a megadott időpontban elvégzi a kivizsgálást. A helyszíni kivizsgálás során jegyzőkönyv készül, melyet a felhasználó vagy az elkülönített vízhasználó aláírásával igazol.

A felhasználói és elkülönített vízhasználói megkereséseket – kivéve a panaszbejelentéseket és számlakifogásokat - a szolgáltató a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül tájékoztatja álláspontjáról a felhasználót, kivéve, ha egyéb jogszabály másképp rendelkezik. Amennyiben az ügyintézés ennél hosszabb időt vesz igénybe, arról a felhasználót, elkülönített vízhasználót tájékoztatja.

A felhasználó, elkülönített vízhasználó által kérvényezett, illetve indítványozott intézkedések során felmerülő költségeket, illetve azok megállapított díjait a szolgáltató a felhasználóra terheli. Ezeknek a tételeknek a jegyzéke és díjai a szolgáltató honlapján megtalálhatóak.

VIII. Panaszkezelés

A szolgáltató – annak érdekében, hogy a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos felhasználói vagy elkülönített vízhasználói panaszok rövid határidővel, egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.

A felhasználó, elkülönített vízhasználó megkereséseivel a szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat személyesen, telefonon, postai levél, e-mail útján, vagy az online ügyfélszolgálatán keresztül, panasszal a szolgáltató panaszkezeléssel megbízott csoportjához, a fogyasztói érdekképviselői, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat.

Minden, a Budajenői Vízművek Kft.-hez beérkezett panasz külön nyilvántartásba vételre kerül. A panaszok bármelyik ügyfélszolgálati csatornán bejelenthetők, annak intézését a Budajenői Vízművek Kft. által megbízott Fővárosi Vízművek Zrt. panaszkezeléssel megbízott szervezeti egysége felügyeli, vagy végzi.

A telefonhívás útján érkező, és a személyesen bejelentett panaszt a megkeresés napján, az írásbeli panaszbeadványt a szolgáltató azon a napon tekinti beérkezettnek, amely nap a Budajenői Vízművek Kft. megbízottja által a panaszok iktatása céljára vezetett nyilvántartásában a beérkezés napjaként szerepel.

A szolgáltató a panaszbeadványokat, illetve az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt külön nyilvántartásban iktatja és gondoskodik azok elévülési határidő végéig, visszakereshetően történő megőrzéséről, illetve a telefonon érkezett és az írásbeli panaszok esetén azok időtálló adathordozón történő archiválásáról.

Panaszbejelentés esetében a szolgáltató állásfoglalását írásba foglalja és a megkeresések kézhezvételétől számított 15 napon belül megküldi a bejelentőnek. Amennyiben a felhasználó lemond az írásos tájékoztatásról, a szolgáltató állásfoglalását rögzített telefonbeszélgetés is tartalmazhatja. A 15 napos határidő az előterjesztés napját követő első munkanapon kezdődik, de nem számít bele a Budajenői Vízművek Kft. és a panaszbeadványban érintett más felhasználók, szervezetek közötti egyeztetés időtartama, és a felhasználóval történő időpont-egyeztetéstől a panasszal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt határidő.

A szóbeli panaszbejelentést a szolgáltató azonnal megvizsgálja és orvosolja. Ha a bejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a szolgáltató a panaszról köteles jegyzőkönyvet felvenni. Személyes megkeresés esetén a jegyzőkönyv egy példánya a bejelentő számára átadásra kerül, telefonos megkeresés esetén a bejelentő kérésére a jegyzőkönyv postán kerül kiküldésre.

Ha a felhasználó vagy elkülönített vízhasználó a megkeresését nem annál a szervezeti egységnél tette meg, amelyik hatáskörébe az ügyfél megkeresésének megválaszolása tartozik, úgy a bejelentést fogadó szervezeti egység azt haladéktalanul a hatáskörrel rendelkező egységhez továbbítja.

A szolgáltatónak a felhasználó, elkülönített vízhasználó részéről nem elfogadható minőségben adott válasza, illetve érdemi válasz hiánya miatt a felhasználó, elkülönített vízhasználó a fővárosi kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőségéhez, a területileg illetékes békéltető testülethez, illetve a MEKH-hez fordulhat.

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

Hatósági kivizsgálás esetén, annak lezárásáig a szolgáltató további intézkedést nem tesz.

A Békéltető Testületek és a fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségét az üzletszabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.

A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó vagy elkülönített vízhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, beadvány, valamint a névtelen felhasználói beadvány kivizsgálását a szolgáltató mellőzheti.

IX. Hibabejelentés, hibaelhárítás

IX.1. Hibabejelentés

A Budajenői Vízművek Kft. köteles a szolgáltatási területén biztosítani a felhasználók víziközmű ellátását a jogszabályokban, ide vonatkozó szabványokban előírt kifogástalan minőségben, mennyiségben, és nyomáson, továbbá gondoskodik a minőség ellenőrzéséről, a szakszerű hiba- és kárelhárítás feltételeinek megteremtéséről a szolgáltatás helyreállítása érdekében.

A szolgáltató a szolgáltatás folyamatossága érdekében gondoskodik olyan szervezett munkarendről, ügyeleti, készenléti szolgálatról (üzemirányítási központ, adatgyűjtő és üzemirányító rendszert, üzemzavar-elhárítás), amely a hiba felmerülése esetén azonnal be tud avatkozni az érdekelt felek élet- és tulajdonvédelmében, a nagyobb károk elhárítása és a szolgáltatás helyreállítása érdekében. A szolgáltató a munkaidőn kívüli időszakra állandó készenléti szolgálatot tart fenn. Vészhelyzetek gyors elhárítására a szolgáltató eseménykezelési szabályzattal és riadótervvel rendelkezik.

A felhasználó tulajdonában lévő házi víziközmű hálózaton történt meghibásodások javítása nem a szolgáltató kötelessége, ezért a szolgáltató csak külön megrendelés esetén vállalhat javítást a szolgáltatási pont után.

A szolgáltatással kapcsolatban észlelt meghibásodásokat, üzemzavarokat, egyéb rendellenességeket a bejelentők az 1. számú mellékletben felsorolt elérhetőségeken jelenthetik be a nap 24 órájában.

IX.2. A hibaelhárítás rendje

Az ellenőrzések során feltárt, valamint a bejelentett hibákat dokumentált szabályozások alapján az ügyeleti vagy a készenléti szolgálat hárítja el.

A bejelentett (vagy ellenőrzések során feltárt) hibákat a szolgáltató kivizsgálja. A kisebb rendellenességek azonnal elhárításra kerülnek. Az azonnal nem javítható hibák esetében a szolgáltató munkalapot állít ki, a hibaelhárítás sürgősségi fokának megállapításával.

Egyértelműen tisztázni kell, hogy a meghibásodás a szolgáltatási pont melyik oldalán történt. Amennyiben a szolgáltató karbantartási kötelezettségébe tartozó vezetékszakaszon keletkezett a hiba, úgy azt a szolgáltató elhárítja. Ellenkező esetben a felhasználót a helyszínen, szóban tájékoztatja a hibajavítás szükségességéről. A szolgáltató az általa üzemeltetett víziközmű-hálózaton a termeléstől a szolgáltatási pontig köteles hibaelhárítási tevékenységet végezni az esetleges súlyos anyagi károk megelőzése érdekében.

X. Szennyvízelvezetés- és egyéb szolgáltatások díjrendszere

X.1. Szennyvízdíj

A víziközmű ellátás díját a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembe vételével a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter rendeletben állapítja meg. A víziközmű-szolgáltatás díja alapidíjból és a fogyasztással arányos díjból álló kéttényezős díj.

A díjról szóló miniszteri rendelet hatályba lépéséig az alkalmazott díj a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény hatályba lépése előtt az adott településen a települési önkormányzat, mint ármegállapító hatóság által rendeletben meghatározott, 2011. december 31.-én alkalmazott díj, a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvényben megengedett, illetve egyéb jogszabályok által meghatározott mértékben korrigálva.

Árváltozás esetén a szolgáltató az új díjakat az erre vonatkozó miniszteri rendelet megjelenését követően haladéktalanul felteszi a honlapjára, és a soron következő számla hátoldalán is tájékoztatja a felhasználókat.

X.2. Egyéb szolgáltatások díjai

A Budajenői Vízművek Kft. a víziközmű szolgáltatáson túl díj ellenében egyéb szolgáltatásokat is nyújt a felhasználóknak, elkülönített vízhasználóknak, valamint az olyan adminisztratív jellegű költségeit is a felhasználókra, elkülönített vízhasználókra hárítja, amelyek a felhasználó kérésére, vagy a felhasználónak, elkülönített vízhasználónak felróható okból merülnek fel.

A szolgáltatások díjszabása elérhető a www.vizmuvek.hu weboldalon és a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában.

X.2.1. Az egyéb díjak kialakításának általános elvei

a) Önköltségen alapuló árképzés

A szolgáltató árképzési módja önköltség típusú.

A mindenkor díjkalkulációt a felmerült tényköltségekből kiindulva, a tervezett változások figyelembevételével készíti el a szolgáltató.

A kalkulációs sémák a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény adta lehetőségek figyelembevételével készített Önköltségszámítási Szabályzat alapján kerülnek kialakításra.

b) Költségfedezeti elv

A szolgáltató díjrendszerét úgy alakítja ki, hogy üzemeltetési költségei, valamint szükséges és indokolt ráfordításai megtérüljenek

c) Költség minimalizálási-elv

A szolgáltató a víziközművek működtetését úgy szervezi meg, illetőleg egyéb alaptevékenységhez nem tartozó tevékenységeit úgy látja el, hogy azok a legkisebb költségráfordítással valósuljanak meg.

A szolgáltatások díjszabása elérhető a www.vizmuvek.hu weboldalon és a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában.

XI. Vitarendezés, értesítések

XI.1. Vitarendezéssel kapcsolatos értelmezési szabályok

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

XI.2. Bírósági kikötés

A felek a jelen üzletszabályzattal, a felhasználó/elkülönített vízhasználó és a szolgáltató között fennálló szolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével, megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban esetlegesen felmerülő minden vitás kérdést békés úton kísérelnek meg rendezni.

Arra az esetre, ha ez nem vezet eredményre, a szolgáltatási, illetve a mellékszolgáltatási szerződés kifejezett eltérő rendelkezése hiányában bármely jogvita tekintetében a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bíróságok jogosultak eljárni.

XII. Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

XII.1. Általános szabályok

A Budajenői Vízművek Kft. jelen üzletszabályzat szerinti értesítéseit, illetve jognyilatkozatait írásba foglaltnak és általa aláírtnak kell tekinteni akkor, ha azon közvetlen eljárása esetén a cégszerű képviselőre jogosult személy eredeti, vagy aláírás-bélyegzővel nyomtatott vagy szkennelt aláírása szerepel, megbízottja eljárása esetén a megbízott képviselőre jogosult személy aláírása.

A felhasználó, elkülönített vízhasználó jelen üzletszabályzat szerinti értesítéseit, illetve jognyilatkozatait akkor lehet írásba foglaltnak tekinteni, ha az értesítést, illetve a jognyilatkozatot tartalmazó dokumentumon a felhasználó szabályszerű (gazdasági társaság esetén cégszerű) aláírása szerepel.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó a szolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződésben foglalt jogviszonnyal kapcsolatos mindennemű nyilatkozattétel során kizárólag személyesen, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás alapján eljáró meghatalmazottja útján járhat el.

A Budajenői Vízművek Kft. a felhasználónak, elkülönített vízhasználónak címzett értesítéseit, jognyilatkozatait az alábbi elérhetőségek alkalmazásával küldi meg a felhasználónak:

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

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

XII.2. A szolgáltató által választható közlési módok

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

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

XII.3. A felhasználó, elkülönített vízhasználó általi értesítésekre, jognyilatkozatokra vonatkozó szabályok

A felhasználó, elkülönített vízhasználó szolgáltatónak címzett írásbeli értesítéseket és jognyilatkozatokat a jelen üzletszabályzat kifejezett eltérő rendelkezése hiányában az 1. számú mellékletben foglalt ügyfélszolgálati elérhetőségeken keresztül juttathatja el a Budajenői Vízművek Kft.-nek.

XII.4. Postai kézbesítésre vonatkozó szabályok

Szolgáltató jogszabály eltérő rendelkezése hiányában az alábbi szabályokat alkalmazza:

A szolgáltató mindazon postai küldeményeket, amelyek tekintetében jogszabály a tértivevényes küldeményként történő kézbesítést kötelező szabályként nem írja elő, saját belátása szerint dönt abban a kérdésben, hogy az érintett küldeményt ajánlott küldeményként vagy ajánlott szolgáltatás és tértivevényes szolgáltatás nélküli egyszerű postai küldeményként adja-e postára.

A felhasználó, elkülönített vízhasználó saját költségén köteles gondoskodni arról, hogy részére a postai küldemények kézbesíthetők legyenek.

Az egyszerű postai küldeményeket (a számlák kivételével) a küldeménnyel megküldött levél keltezésének napját követő 8. napon kézbesítettnek kell tekinteni.

A szolgáltató és megbízottja jogosult arra, hogy a felhasználó, elkülönített vízhasználó részére kibocsátott számlákat egyszerű postai küldeményként adja postára azzal, hogy ilyen esetben a számlákat a szolgáltató számítógépes rendszerében rögzített postára adási dátum napját követő 5. munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

Az ajánlott küldeményként postára adott küldeményeket a postára adást követő 5. munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni; ebben az esetben a postára adás napját a szolgáltató vagy megbízottja az ajánlott küldemények postára adásának nyilvántartására vezetett postakönyvével jogosult igazolni.

A szolgáltató vagy megbízottja csak a jogszabályban kifejezetten meghatározott küldeményeket köteles a felhasználó, elkülönített vízhasználó részére térítvevényes ajánlott küldeményként megküldeni.

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

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

XII.5. E-mailben, SMS-ben és faxon továbbított küldeményekre vonatkozó szabályok

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

A szolgáltató és megbízottja a térítvevényes ajánlott küldemény mellett sms-ben is értesítheti a hátralékról azon felhasználókat vagy elkülönített vízhasználókat, akiknek a mobil telefonszáma a nyilvántartásában rendelkezésre áll.

Az e-mailben továbbított értesítés akkor tekinthető a felhasználóval vagy elkülönített vízhasználóval közöltnek az e-mailben szereplő időpontban, ha a kézhezvételt a felhasználó vagy elkülönített vízhasználó kifejezetten írásban visszajelezte, kivéve, ha a szolgáltató vagy megbízottja adott esetben erről ellenkezően rendelkezik.

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

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

XII.6. A tudomásszerzés vélelmezett napja

A jelen üzletszabályzat kifejezett eltérő rendelkezése hiányában a szolgáltató vagy megbízottja által a felhasználóval vagy elkülönített vízhasználóval közölt értesítéseket, illetve jognyilatkozatokat az alábbi közlési módok alkalmazása esetén az alábbiakban meghatározott időpontokban kell a felhasználó vagy elkülönített vízhasználó által megismertnek tekinteni:

1. személyes átadás esetén az átadás felhasználó vagy elkülönített vízhasználó aláírásával igazolt napján;
2. ajánlott küldeményként történő postai kézbesítés esetén a postára adás napját követő ötödik munkanapon azzal, hogy a postára adás napját a szolgáltató vagy megbízottja az ajánlott küldemények postára adásának nyilvántartására vezetett postakönyvével jogosult igazolni;

3. tértivevényes ajánlott küldeményként történő postai kézbesítés esetén az ellenkező bizonyításáig a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő tizedik munkanapon, akkor, ha a kézbesítés azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „nem kereste”, „az átvételt megtagadta”, „meghalt”, „címezett elköltözött”, „címezett ismeretlen”, „cég megszűnt” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel adta vissza a szolgáltatónak – az ellenkező bizonyításáig – a címzettel közöltnak kell tekinteni akkor is, ha a küldeményről, vagy annak tartalmáról a címzett ténylegesen nem szerzett tudomást;
4. e-mail útján történő továbbítás esetén az e-mail küldésének napján feltéve, hogy a kézhezvételt a felhasználó kifejezetten e-mailben visszajelezte, kivéve, ha a szolgáltató vagy megbízottja adott esetben erről ellenkezően rendelkezik;
5. telefax útján történő továbbítás esetén a telefaxot küldő eszköz által a sikeres továbbítás tekintetében rögzített időpontban;
6. futárposta vagy gyorsposta integrált postai szolgáltatást végző által történő kézbesítés esetén a postai szolgáltató által igazolt időpontban;
7. honlapon történő közzététel esetén a honlapon történt megjelenés napján;
8. sms-ben történő közlés esetén aznap, amikor a szolgáltató vagy megbízottja az sms-t elküldte.

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

XIII. A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolat

A szolgáltató és a felhasználó, illetve elkülönített vízhasználó közötti szerződések teljesítésében részt vevő harmadik felek, és az általuk végzett tevékenységek a 10. számú mellékletben találhatóak.

XIV. Adatvédelmi tájékoztató

A szolgáltató az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 20. §-a, valamint a Vhr. 7. számú mellékletének 3. pont h) alpontja szerint köteles a személyes adatok kezelésével kapcsolatos lényeges ismérvekről érintett felhasználót tájékoztatni. A szolgáltató a tájékoztatási kötelezettségének üzletszabályzata jelen fejezetének a publikálása révén teljesíti.

A szolgáltató a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 61. §-a alapján a felhasználóval, elkülönített vízhasználóval kötött szerződésben megadott adatokat a szerződés teljesítése, a szerződéshez szükséges tájékoztatási és együttműködési kötelezettség gyakorlása és a szerződésből fakadó igények érvényesítése céljából kezeli. A felhasználó azonosításához szükséges és a törvény alapján kötelezően megadandó személyes adatok a természetes személy felhasználó neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja. A szolgáltatás nyújtása illetőleg annak igénybe vétele során további adatok – így többek között fogyasztásra, panaszokra, szerződésszegésre, számlázásra, műszaki zavarokra, az ingatlant nem tulajdonosként használó személyre vonatkozó adatok – keletkeznek, amelyeket a szolgáltató a fenti célok keretei között szintén kezel. A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 51. § (3) bekezdése alapján a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan esetén a szolgáltató és a lakossági felhasználó között a szolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön, ennek alapján a szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást igénybe vevő természetes személlyel kapcsolatban tudomására jutó előbbieken kívül adatokat is kezel.

A szolgáltató a felhasználási helyhez kötődő azonosító kódot és a felhasználó személyéhez kötődő üzleti partnerazonosítót alkalmaz, a felhasználó személyének és az egyes felhasználási helyek adatainak összekapcsolása céljából. A szolgáltató az elkülönített vízhasználó elkülönített felhasználói helyéhez kötődő üzleti partnerazonosítót és készülékhely azonosító számot alkalmaz, mellyel a felhasználó személyének és felhasználási helyének adatai összekapcsolódnak. Ez a kapcsolat addig áll fenn, amíg az elkülönített vízhasználó személyében változás nem áll be. A szolgáltató az azonosító kódot a felhasználó személyiségi jogát tiszteletben tartva alakítja ki és használja.

A fenti céltól eltérő adatkezelést a szolgáltató az érintett felhasználó, elkülönített vízhasználó megfelelő tájékoztatáson alapuló önkéntes hozzájárulásával folytat, valamint azokban az esetekben, amikor jogszabály lehetővé teszi az adatkezelést.

A szolgáltató az adatokat a szerződéses jogviszony fennállása alatt, valamint a szerződéses jogviszony megszűnését követően a jogviszonyból származó igények elévüléséig kezeli. A számviteli alapbizonylatokat a szolgáltató 11 évig őrzi meg. Bizonyos adathordozókat a szolgáltató levéltári őrizetbe köteles adni, ezen adathordozókat a szolgáltató nem semmisíti meg, az azokon szereplő adatokat nem törölheti. Az adathordozókat a szolgáltató a levéltári szabályoknak megfelelően őrzi.

A felhasználói, elkülönített vízhasználói jogutódlás, felhasználó, elkülönített vízhasználó személyében vagy képviselőjében bekövetkezett változás intézési szabályairól az üzletszabályzat vonatkozó részei rendelkeznek. A szolgáltató az adatkezelési cél keretei között adatokat adhat át a megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek. Az adatokat átvevő ez esetekben a szolgáltató adatfeldolgozójának minősül. Az igénybevett adatfeldolgozók személyével kapcsolatos tájékoztatást – az adatfeldolgozók esetleges változására tekintettel – a szolgáltató honlapján közzétett adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatának publikálása révén valósítja meg. A szabályzat pontos fellelhetősége a jelen adatvédelmi rész utolsó bekezdésében kerül feltüntetésre.

A szolgáltató biztosítja az érintettek jogát az adatkezelésről való tájékoztatáshoz, az adatok helyesbítéséhez, valamint – a kötelező adatkezelések kivételével – az adatok törléséhez. Az érintett tiltakozhat az adatai kezelése ellen. A szolgáltató az érintett tiltakozására 15 napon belül érdemben köteles válaszolni. Az érintett a 15 napos határidő elmulasztása vagy a személyes adataihoz fűzött jogainak a megsértése esetén – választása szerint – a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulhat. Az érintett jogainak érvényesítése érdekében fordulhat továbbá a szolgáltató belső adatvédelmi felelőséhez vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz.

Vksztv. 59. § (3) szerint a szolgáltató köteles adatot szolgáltatni az ivóvízfogyasztást igénybe vevő felhasználókról, elkülönített vízhasználókról a nem közművel összegyűjtött háztartási

szennyvízszállítási közszolgáltatást végző közszolgáltatók részére, amennyiben a közszolgáltatás díját kéttényezős módon határozzák meg.

A szolgáltató a fentieken túl egyéb adatkezelést – ide értve adattovábbítást – csak abban az esetben végezhet, amennyiben ehhez az érintett előzetesen hozzájárult vagy amennyiben az érintett hozzájárulásának a beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna és az adattovábbítás a szolgáltató jogi kötelezettségének teljesítése céljából szükséges, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

Amennyiben a személyes adat felvételére az érintett felhasználó, elkülönített vízhasználó hozzájárulásával került sor, az adatkezelő a felvett személyes adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti – ide értve az adattovábbítást. A törvény vélelmezi az érintett hozzájárulását a kezdeményezésére indult ügyben az általa megadott személyes adatok tekintetében. A szolgáltató vízszolgáltatásával összefüggő adatkezeléseinek nyilvántartási számai a következő: NAIH-51384/2012

1. Melléklet – Elérhetőségek, nyitva tartás

Telefonos ügyfélszolgálat

Elérhetőség: 06-40-247-247

Elérhetőség külföldről: +36-1-465-3200

A telefonos ügyfélszolgálat nyitva tartása:

Hétfő, kedd, szerda, péntek: 7-19 óráig

csütörtök: 7-20 óráig

A fenti telefonszámon intézhető ügyek körét a 19. számú melléklet tartalmazza.

Hibabejelentés

Telefon: 06-40-247-247 (1-es menüpont)

E-mail: hibabejelentes@vizmuvek.hu

A telefonos hibabejelentések rögzítését munkatársaink a hét minden napján 0.00-24.00 között folyamatosan végzik.

Személyes ügyfélszolgálat

Cím: 1134 Budapest, Váci út 23-27. (bejárat a Dózsa György út felől)

Az ügyfélszolgálati iroda és a pénztár nyitva tartása:

Iroda: hétfő: 8-20 óráig

kedd, szerda, csütörtök: 8-17 óráig

péntek: 8-14 óráig

Pénztár: hétfő: 8-19 óráig

kedd, szerda, csütörtök: 8-16 óráig

péntek: 8-13 óráig

Az ügyfélszolgálati irodában intézhető ügyek körét a 19. számú melléklet tartalmazza.

Írásban érkező megkeresések

Postacím: 1396 Budapest, Pf. 355

Fax: 06-40-247-742

Faxszám külföldről: +36-1-465-2961

Az írásban intézhető ügyek körét a 19. számú melléklet tartalmazza.

Elektronikus elérhetőségek:

Weboldal: www.vizmuvek.hu

E-mail: vizvonal@vizmuvek.hu

Hibabejelentés: hibabejelentes@vizmuvek.hu

Panaszbejelentés: panaszbejelentes@vizmuvek.hu

Online ügyfélszolgálat: www.ugyfelszolgalat.vizmuvek.hu

Az elektronikusan intézhető ügyek körét a 19. számú melléklet tartalmazza.

2. Melléklet - Felügyeleti szervek elérhetőségei

Magyar Energia és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.
Postacím: 1444 Budapest, Pf. 247
Telefon: 06-1-459-77-40
Telefax: 06-1-459-77-39
E-mail: eh@eh.gov.hu

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hivatal

Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c
Postacím: 1530 Budapest, Pf. 5
Telefon: 06-1-391-14 00
Telefax: 06 1-391-14 10
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Népegészségügyi Intézet

Érdi Járási Hivatal Járási Népegészségügyi Intézete

Cím: 2030 Érd, Felső u. 39.
Postacím: 2031 Érd, Pf. 110.
Telefon: 06-23-354-765

Fogyasztóvédelmi Hatóság

Pest Megyei Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.
Postacím: 1365 Budapest, Pf. 270
Telefon: 06-1-329-7017, 06-1-236-3937, 06-1-236-3900
Telefax: 06-1-235-0856
E-mail: fogyved.pestmegye@nfh.hu, fogyved.pestmegye@pmkh.hu

Békéltető Testületek

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Kossuth tér 6-8.
Postacím: 1364 Budapest, Pf. 81
Telefon: 06-1-474-7921
Telefax: 06-1-474-7921
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

3. Melléklet – Vonatkozó jogszabályok

- 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2000. évi C. törvény a számvitelről
- 2011. évi CX. törvény a nemzeti köznevelésről
- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról
- 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 127/1991. (X. 9.) Korm. rendelet a mérésügyről szóló törvény végrehajtásáról
- Budajenő Községi Önkormányzat Képviselő-testületének 7/2006.(VIII.25) sz. rendelete a csapadékvíz közcsatornába történő bejuttatásának megakadályozása érdekében, valamint a szennyvíz a közcsatornán történő illegális bejutásának megakadályozása érdekében
- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 47/1999. (XII. 28.) KHVM rendelet az állami tulajdonú közüzemi vízműből szolgáltatott ivóvízért, illetőleg az állami tulajdonú közüzemi csatornamű használatáért fizetendő díjakról
- 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről

4. Melléklet - Csatlakozáshoz szükséges tervdokumentáció műszaki feltételei

A Budajenői Vízművek Kft.-hez a vízmérnök tervezési (VZ-T), épületgépész tervezői (GT), illetve településrendezési víziközmű tervezési (TV-T) jogosultsággal rendelkező személy által elkészített tervek nyújthatók be vízhálózati (belső gépészeti) tervjövahagyásra.

Az ivóvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz, illetve az ingatlanon belüli vízhálózat átalakításához vagy bővítéséhez való hozzájáruláshoz szükséges tervdokumentáció minimális műszaki tartalma:

- 1) Műszaki leírás, mely tartalmazza:
 - a) a kérelmező (tulajdonos) nevét, postai címét;
 - b) az ingatlan – szükség esetén a létesítménnyel érintett szomszédos ingatlanok – helyét (utca, házszám) és helyrajzi számát;
 - c) a szennyvízkibocsátás összeállítását az egy főre jutó liter/fő/nap, vagy a normák szerinti m³/napban kifejezve, a csúcsgyógyasztási igény feltüntetésével, továbbá a bebocsátási szükséglet indoklását;
 - d) az ingatlanon történő szennyvíz elvezetésének módját (gravitációs, nyomott) és jellemző paramétereit
 - e) a létesítmények, berendezések rövid leírását, műszaki jellemzőit
 - f) tervezői nyilatkozatot a hatályos jogszabályok betartására vonatkozóan.
- 2) Helyszínrajz (1:200, 1:500 léptékben), feltüntetve:
 - a) az érintett ingatlant, annak helyrajzi számát, illetve házszámát;
 - b) a vezetékek nyomvonalát, átmérőjét, anyagát;
 - c) az szennyvízhálózathoz tartozó átemelő szivattyút
 - d) a vezetékekkel, berendezésekkel érintett létesítményeket;
- 3) Az szennyvízhálózathoz tartozó létesítmények és berendezések építészeti és gépészeti általános terve (1:50 léptékben), mely tartalmazza:
 - a) a szintenkénti alaprajzot;
 - b) a függőleges csőtervet.

A tervek elbírálásához a Budajenői Vízművek Kft. jogosult az alábbi dokumentumok, adatok kérésére:

- 1) Az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolata (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel)
- 2) Az ingatlan földhivatali térképmásolata (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel)
- 3) Bekötővezeték hossz-szelvény
- 4) Felhasználói egyenérték
- 5) Tulajdonosi hozzájárulás
- 6) Szolgalmi jogot alapító szerződés
- 7) A vízvezetési szolgálat ingatlan-nyilvántartási bejegyzése iránti kérelemnek a földhivatal iktatóbélyegzőjével ellátott igazolása
- 8) Nem lakossági felhasználó esetén a gazdálkodó szervezet bejegyzését igazoló okirat, mely lehet: hatályos, 30 napnál nem régebbi cégbírósági bejegyzés vagy cégkivonat és aláírási címpéldány/aláírás minta (a cégjegyzési jogosultság igazolására), vagy egyéni vállalkozás igazolására szolgáló okirat
- 9) Személyazonosságot igazoló okirat bemutatása

5. Melléklet - A locsolási célú mellékvízmérő felszereléséhez szükséges dokumentumok

- 1) Műszaki leírás, mely tartalmazza a megrendelő, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatokat, a beépítésre kerülő mérőberendezések típusát, főbb jellemzőit.
- 2) Tervrajzok:
 - a. az érintett ingatlan házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz a mérőbeépítés helyének megjelölésével, mely azonosításra, helykiválasztás helyességének megítélésére alkalmas;
 - b. a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai olyan léptékben, amely a műszaki elbírálhatóság megítélését lehetővé teszi.
- 3) A szolgáltató és a bekötési vízmérő szerinti felhasználó, valamint az ingatlan tulajdonos előzetes hozzájárulása. Megbízott képvisellel nem rendelkező, felhasználói közösség által tulajdonolt ingatlan esetében, 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolatának bemutatása (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel) és az azokon szereplő tulajdonosok írásbeli hozzájárulása szükséges.
- 4) Nullás igazolás.

6. Melléklet – Lakossági és nem lakossági szolgáltatási szerződés



SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Kérjük nyomtatott betűtípust használni!

Szerződésazonosító (Szolgáltató által kitöltve)

Szolgáltató meghatározása

I. Szerződés típusa

☐ Irtószolgáltatási szerződés
 ☐ Szennyvízelvezetési szerződés

II. Fogyasztó adatai

Név:

Születési hely: Születési dátum:

Anyja neve:

Munkahelyi telefon: 0 6 Mobiltelefon: 0 6 Otthoni telefon: 0 6

Cégjegyzékszám¹: Nyilvántartási szám²:

KSH-szám³:

Lakcím/székhely: Irányítószám: Helység neve:

Út, utca, stb.⁴: Házszám: Ép./b./sz./ajtó:

Levelezési cím⁴: Irányítószám: Helység neve: Postafiók:

Út, utca, stb.⁴: Házszám: Ép./b./sz./ajtó:

III. Szerződéskötés jogcíme

☐ Kiszámlázott tulajdonos
 ☐ Rész tulajdonos
 ☐ Kényszerelvonás
 ☐ Egyéb jogcímen használat

IV. Fogyasztási hely adatai, műszaki jellemzők

Irányítószám: Helység neve:

Út, utca, stb.⁴: Házszám: Ép./b./sz./ajtó:

Legutolsó helyrajzi száma: Vízbevezető mérete NA: Vízvezet típusa: Bekötővezeték átmérője NA:

Vízvezeték mérete:

Bekötési költség ÁFA-val: Ft

Vízkezelési-figyeztelési hozzájárulás összeg ÁFA-val: Ft

Teljes hely vízszükséglete⁵: m³/nap

Várható szennyvízszem⁶: m³/nap

V. Fizetési mód

Ha a Fogyasztó a számla ellenértékét a Szolgáltató megbízottjánál egyenlíti ki, a fizetési módot a megbízottal kötött megállapodás határozza meg. Ennek hiányában a fizetési módot a megbízott határozza meg. Ha a Fogyasztó a számla ellenértékét a Szolgáltatónál egyenlíti ki, a fizetési módot az alábbiak közül kérjük kiválasztani. A választás hiánya a készpénz-átutalási megbízásos fizetési mód vállalását feltételezi.

☐ A Fogyasztó a számlát a Szolgáltató által megküldött készpénz-átutalási megbízás (postabélyeg) felhasználásával kifizeti.
 ☐ A Szolgáltató csoportos beszedési megbízást állít ki az alábbiakban megnevezett pénzügyintézmény vezetői számára ellen, mert a Fogyasztó a pénzügyintézményt felhatalmazta a beszedési megbízás teljesítésére.
 ☐ A Fogyasztó a díjat az alábbiakban megnevezett pénzügyintézmény vezetői számlájáról átutalással egyenlíti ki.

Pénzügyintézmény megnevezése:

Bankszámlaszám:

¹Csak postafiókos szervezetek esetén tilos kitölteni. ²Csak társadalmi szervezetek, alapítványok esetén tilos kitölteni. ³Ha a közterület még nem kapott elnevezést, kérjük, annak helyrajzi számát megadni. ⁴Ha a lakcím/székhelytől eltér a cím.



VI. Tulajdonos adatai

Ha a szerződés szerinti Fogyasztó az ingatlanok nem tulajdonosa, hanem egyéb jogcímen használója, a kizárólagos tulajdonos vagy a tulajdonosok képviselőjének adataival kérjük kitölteni.

Név			
Születési helye		Születési dátuma	
Anyja neve			
Munkahelyi telefon	0 6	Mobiltelefon	0 6
Cégjegyzékszám ¹		Nyilvántartási szám ²	
KSH-szám ³			
Lakcím/székhely		Helység neve	
Út, utca stb. ³		Házszám	
Levelezési cím ⁴		Helység neve	
Út, utca, stb. ³		Házszám	

VII. Záradék

Ha a Fogyasztó az ingatlanok nem tulajdonosa, hanem egyéb jogcímen használója, akkor a szerződést a tulajdonosnak is alá kell írni.

1. A tulajdonos, több tulajdonos esetén azok képviselője (a továbbiakban: tulajdonos) kijelenti, hogy a Fogyasztó részére hozzájárulást ad ahhoz, hogy a Szolgáltatóval a fenti szerződést megkösse.
2. A tulajdonos kötelezi magát arra, hogy a Szolgáltatóval szemben a fenti szerződés Fogyasztója helyébe lép és vállalja az e szerződésből származó jogokat és kötelezettségeket, ha a Fogyasztónak az ingatlanra vonatkozó használati jogcíme megszűnik, illetve az 1. pontban tett hozzájárulását visszavonja anélkül, hogy hozzájárulásával más lépne az előző Fogyasztó helyébe.

VIII. Nyilatkozat

Fogyasztó jelen nyilatkozat aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a megadott személyes adatait a Szolgáltató Fogyasztói elégedettség-vizsgálat, Fogyasztói adatok elemzése céljából 3. személynek átadja.

☐ Igen ☐ Nem (A választás hiánya a nyilatkozat elfogadását feltételezi.)

Szerződéses feltételek

Jelen Szolgáltatási szerződés elválaszthatatlan része a Szolgáltatási szerződésre vonatkozó Általános szerződési feltételek, melyet a Fogyasztó/tulajdonos jelen Szolgáltatási szerződés aláírásával magára nézve elfogad.

Dátum: _____ Dátum: _____
Fogyasztó aláírása Tulajdonos aláírása

További tájékoztatás és ügyintézés céljából Vízvonalunk munkatársai készséggel állnak rendelkezésre a 06-40 247 247-es telefonszámon. Bejelentéseit, észrevételeit a 1396 Budapest, Pf. 491. postacímen vagy a 06-40 247 742-es telefonszámon várjuk. Internetcímünk: www.vizmuvek.hu

USCC1001A

2/2 oldal

7. Melléklet – Alkalmazott térfogatáramok

Vízmérő névleges átmérője (mm)	Névleges térfogatáram (m³/h)
15	2,5
20	4,0
25	6,3
40	16
50	25
80	63
100	100
150	250
200	400

8. Melléklet – Felhasználó személyében bekövetkező változás bejelentéséhez szükséges dokumentumok

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

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

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

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

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

Névváltozásnál az alábbi dokumentumok beadása szükséges:

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

9. Melléklet – Ügyfélfogadási csatornákon intézhető ügyek meghatározása

Telefonon intézhető megkeresések:

- hibabejelentés
- szennyvízszolgáltatással, szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolatos információkérés
- egyeztetés helyszíni kivizsgálás céljából,
- időpont egyeztetés ügyintézésre
- méltányossági és jóváírási kérelmek
- számlamásolat, tartozás igazolás, fogyasztás igazolás igénylése
- számlázással, befizetéssel kapcsolatos információkérés
- fizetési mód módosítása
- levelezési cím, e-mail cím módosítása
- mérőállás bejelentés
- más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan vízvételére vonatkozó bejelentés
- panaszbejelentés
- egyéb, szolgáltatással, szolgáltatóval kapcsolatos bejelentés

Ügyfélszolgálati irodában intézhető megkeresések:

- hibabejelentés
- szennyvízszolgáltatással, szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolat információkérés
- új bekötés, elvágás, szüneteltetés, megszüntetés bejelentése
- locsolási vízmérő megállapodás átvétel, tervjövahagyás
- felhasználó személyében, adataiban bekövetkező változások bejelentése (átírás, közös képviselő váltás, stb.), székhelyváltozás bejelentés
- mérőállás bejelentés
- kártérítési igény bejelentése
- más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan bebocsátására vonatkozó bejelentés
- panaszbejelentés
- egyéb, szolgáltatással, szolgáltatóval kapcsolatos bejelentés
- időpont egyeztetés kivizsgálás, mérőcsere céljából
- méltányossági és jóváírási kérelmek
- számlamásolat, tartozás igazolás, fogyasztás igazolás kiállításának kérelme
- számlázással, befizetéssel kapcsolatos ügyintézés, információkérés, bejelentés
- részletfizetési megállapodás kötése
- pénztári be-, és kifizetés

Írásban intézhető megkeresések:

- szennyvízszolgáltatással, szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolat információkérés
- új bekötés, elvágás, szüneteltetés, megszüntetés bejelentése
- szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos igények bejelentése, információkérés
- locsolási vízmérő megállapodással kapcsolatos igények bejelentése, információkérés
- felhasználó személyében, adataiban bekövetkező változások bejelentése (átírás, közös képviselő váltás, stb.), székhelyváltozás bejelentés
- mérőállás bejelentés
- kártérítési igény bejelentése
- más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan bebocsátására vonatkozó bejelentés
- panaszbejelentés
- egyéb, szolgáltatással, szolgáltatóval kapcsolatos bejelentés
- méltányossági és jóváírási kérelmek
- számlamásolat, tartozásigazolás, fogyasztás igazolás kiállításának kérelme
- számlázással, befizetéssel kapcsolatos ügyintézés, információkérés, bejelentés

Online ügyfélszolgálaton intézhető megkeresések:

- számlaegyenleg lekérdezés (szolgáltató által bemutatott számlák esetében)
- mérőállás rögzítés a diktálási időszakban
- ügyintézés indítása
- részérték módosítás

10. Melléklet – Szerződés teljesítésében részt vevő harmadik felek, és a velük érvényben lévő szerződések

Partner	Szerződés tárgya	Szerződés hatálya
Fővárosi Vízművek Zrt.	Megbízási szerződés: a Budajenői Vízművek Kft. szolgáltatását igénybe vevő felhasználók, elkülönített vízhasználók meghatározott körében a mérők leolvasása, a vízszolgáltatás díjainak számlázása, számlák elkészítése és kézbesítése, kapcsolódó ügyfélszolgálati és adatnyilvántartási és adatkarbantartási tevékenység.	határozatlan