

A Fővárosi Vízművek
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

üzletszabályzata



Tartalomjegyzék

I. Általános rész.....	3
I. 1. A Szolgáltató bemutatása.....	3
I. 2. Stratégiai cél.....	3
I. 3. A szabályzat célja és kiadásának módja.....	3
I. 4. A szabályzat hatálya.....	4
II. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások.....	4
II. 1. Ivóvíz szolgáltatás.....	4
II. 2. Mellékmérős díjmegosztó szolgáltatás.....	4
II. 3. Locsolási mellékmérős szolgáltatás.....	4
III. A Szolgáltatási szerződés.....	4
III. 1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat.....	4
III. 2. A szolgáltatási jogviszony alanyainak jogai és kötelezettségei.....	5
III. 3. Szerződésszegés és jogkövetkezményei.....	5
IV. Víziközművek üzemvitele.....	5
IV. 1. A szolgáltatás folyamatossága.....	5
IV. 2. A szolgáltatott ivóvíz minősége.....	6
IV. 3. Vízminőség-védelem.....	6
V. Hibaelhárítás.....	7
V. 1. A hibaelhárítás rendje.....	7
V. 2. Hibabejelentés.....	7
VI. Az ivóvíz szolgáltatás létrehozása és megszüntetése.....	8
VI. 1. A szolgáltatási szerződés jogalapja.....	8
VI. 2. A Szolgáltatás létrehozása.....	9
VI. 3. Saját vízbeszerzési hely és közműhálózat kapcsolata.....	9
VII. Szolgáltatási szerződés megszűnésének, megszüntetésének, szüneteltetésének esetei.....	9
VII. 1. A szerződés megszűnik.....	9
VII. 1.1. A Fogyasztó személyében történő változás.....	9
VII. 1.2. Szerződés felmondása a Fogyasztó részéről.....	9
VII. 1.3. Felmondás a Szolgáltató részéről.....	10
VII. 2. A szerződés megszüntetése.....	10
VII. 3. Szüneteltetés.....	10
VIII. Az ivóvíz szolgáltatás ellenértékének elszámolása.....	10
IX. A mellékmérős díjmegosztó szolgáltatás (MDSZ).....	11
IX. 1. Az MDSZ kötése.....	11
IX. 1.1. Lakossági tulajdonú mellékvízmérő.....	11
IX. 1.2. A szerződés.....	11
X. Az MDSZ létrehozásának folyamata.....	12
X. 1. Lakásmellékmérős tervek véleményezése.....	12
X. 2. Az MDSZ kötése.....	12
X. 3. MDSZ átvállalása.....	13
X. 4. Adatváltozás az elkülönített vízhasználók esetében.....	13
XI. Az MDSZ megszűnésének, megszüntetésének, szüneteltetésének esetei.....	14
XI. 1. A Fogyasztó személyében történő változás.....	14
XI. 2. Átírás.....	14
XI. 3. Az MDSZ felmondása a Fogyasztó részéről.....	14
XI. 4. MDSZ felmondása a Szolgáltató részéről.....	15
XI. 5. Az MDSZ szüneteltetése.....	15
XI. 6. Az MDSZ megszüntetése.....	15
XII. Az MDSZ ár- és díjtétel rendszere.....	15
XIII. Az MDSZ ellenértékének elszámolása.....	16
XIV. A Szolgáltató jótállási feltételei.....	16
XV. Adatvédelem.....	16

Mellékletek

I. sz. melléklet:	Fogalmi meghatározások.....	17
II. sz. melléklet:	Vonatkozó jogszabályok.....	21
III. sz. melléklet:	A Szolgáltatási szerződés típusai és tartalmi követelményei.....	22
IV. sz. melléklet:	A szolgáltatási jogviszony alanyainak jogai és kötelezettségei.....	24
V. sz. melléklet:	Az ivóvíz-szolgáltatás létrehozásának folyamata.....	27
VI. sz. melléklet:	A Szolgáltatás nem szabályszerű igénybe vétele, illegális vízvételzés.....	32
VII. sz. melléklet:	Szerződésszegés és jogkövetkezményei.....	34
VIII. sz. melléklet:	Díjszabás elve.....	35
IX. sz. melléklet:	Az ivóvíz ár- és díjtételrendszere (víziközmű-fejlesztési hozzájárulás).....	36
X. sz. melléklet:	Az ivóvíz-szolgáltatás ellenértékének elszámolása.....	38
XI. sz. melléklet:	A mellékmérős díjmegosztási szolgáltatás ellenértékének elszámolása.....	43
XII. sz. melléklet:	Tűzcsaphaszárnat és egyéb bekötések.....	46
XIII. sz. melléklet:	Locsolási mellékmérős szolgáltatás.....	49
XIV. sz. melléklet:	Fogyasztói és szolgáltatói megkeresések, panaszügyek kezelése.....	50
XV. sz. melléklet:	Szolgáltatások díjszabása.....	54
XVI. sz. melléklet:	Az FV Zrt. elérhetőségei.....	55

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I. Általános rész

I. 1. A Szolgáltató bemutatása

- (1) A Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: FV Zrt.) részvénytársasági formában működő gazdasági társaság, amely 1994. január 1-jén a Fővárosi Önkormányzat vállalatának átalakulásával jött létre, s amely az átalakulás előtti vállalatnak általános jogutódja. A Szolgáltató elsősorban Budapest és vonzáskörzete területén az ivóvízellátás biztosítására, ivóvíz-szolgáltatásra, valamint az ivóvíz-szolgáltatással összefüggő egyéb tevékenység ellátására jött létre. Cégjegyzék száma 01-10-042451.
- (2) A Szolgáltató ügyfélszolgálatára és hibaelhárítására vonatkozó címek és telefonszámok a XVI. sz. mellékletben találhatóak.
- (3) Az FV Zrt. (továbbiakban *Társaságként* vagy **Szolgáltatóként** említve) a Fogyasztók korrekt tájékoztatása érdekében kiadott Üzletszabályzatát a II. sz. mellékletben foglalt jogszabályok és rendeletek figyelembevételével készítette el.

Amennyiben a vonatkozó jogszabályok az FV Zrt. Üzletszabályzatában foglaltakat érintően megváltoznak, az az Üzletszabályzat módosítását vonja maga után, melyet a Fogyasztó tudomásul vesz.

Az FV Zrt. fenntartja az Üzletszabályzat mellékletei egyoldalú módosításának jogát.

I. 2. Stratégiai cél

Az FV Zrt. küldetése az, hogy kiváló minőségű vízszolgáltatást nyújtson hosszú távon is olcsón.

- (1) A Szolgáltató egyik legfontosabb stratégiai célja a Társaság fogyasztóorientált működtetése, a fogyasztói igények kielégítése, a Fogyasztókkal való jó partneri kapcsolat kiépítése és fenntartása.
- (2) A Szolgáltató a Fogyasztókkal és a partnerekkel 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 minőségcentrikus szervezésével, fejlesztésével kívánja elérni.

I. 3. A szabályzat célja és kiadásának módja

- (1) Jelen Üzletszabályzat célja a közműves ivóvízellátással és kapcsolódó szolgáltatásokkal, mint közüzemi szolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek Szolgáltatóra és Fogyasztóra vonatkozó szabályainak áttekinthető rögzítése.
- (2) A Szolgáltató az Üzletszabályzat kiadásáról és esetleges módosulásairól szóló hirdetményt két alkalommal (a hatályba lépést megelőzően 30 nappal, illetve hatályba lépéskor), két országos napilapban teszi közzé, illetve Internetes honlapján szerepelteti.
- (3) A Szolgáltató a jóváhagyott Üzletszabályzatot köteles a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló Fogyasztók részére hozzáférhetővé tenni. A Szolgáltatónak az Üzletszabályzatot az Ügyfélszolgálati irodában jól látható helyen kell elhelyeznie, abba betekintési lehetőséget kell biztosítania. Szolgáltató Fogyasztó kérésére az Üzletszabályzat kivonatát rendelkezésére bocsátja. Szolgáltató az Üzletszabályzatot az internetes honlapján megjeleníti.

I. 4. A szabályzat hatálya

- (1) Az Üzletszabályzat hatálya a Szolgáltató vízjogi engedélyében meghatározott működési területére, a Társaságtól ivóvízszolgáltatást igénybe vevő Fogyasztókra terjed ki mindazon településeken azon területén, ahol a víziközművek a Szolgáltató tulajdonát képezik vagy üzemeltetésében működnek.
- (2) Az Üzletszabályzat nem vonatkozik az ipari minőségű vízszolgáltatást igénybe vevő Fogyasztókra és a Szolgáltatótól ivóvizet átvevő szolgáltatókra.
- (3) Az Üzletszabályzat 2006. november 1-jén lép hatályba.
- (4) Az Üzletszabályzat visszavonásig érvényes.

II. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások

A Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

Főszolgáltatásként:

II. 1. Ivóvíz-szolgáltatás

- (1) A **közműves ivóvíz-ellátási szolgáltatás (Szolgáltatás)** akkor teljesül, ha a Szolgáltató a víziközmű-hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosának, illetőleg egyéb jogcímen használójának meghatározott mennyiségű, minőségű és nyomású ivóvizet bocsát rendelkezésre.
- (2) A közüzemi vízszolgáltatás a vízjogi üzemeltetési engedélyben rögzített feltételekkel és működési területen, a jogszabályi és szerződéses feltételek, valamint jelen Üzletszabályzat alapján gyakorolható.
- (3) Nem minősül ivóvíz-szolgáltatásnak a mellékmérős díjmegosztó szolgáltatás.

Mellékszolgáltatásként:

II. 2. Mellékmérős díjmegosztó szolgáltatás

- (1) Elkülönített vízhasználat alapján történő szerződéskötésre akkor van mód, ha az elkülönített vízfogyasztási hely teljes vízfelhasználása mellékvízmérővel, ill. mellékvízmérővel mért, és a mellékvízmérős elkülönített vízhasználó a díjfizetés megosztására a Fogyasztóval és a Szolgáltatóval szerződést köt.
- (2) A szolgáltatás tartalmazza a mellékmérő számlázási nyilvántartásba vételét, rendszeres leolvasását, kéthavonkénti számlázását, valamint az esetleges változások nyilvántartását.

II. 3. Locsolási mellékmérős szolgáltatás

A szolgáltatás leírását a XIII. sz. melléklet tartalmazza.

III. A Szolgáltatási szerződés

III. 1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat

- (1) A **közműves ivóvízellátást** a Polgári Törvénykönyv 387-388. §-ai, valamint a Rendelet közüzemi szolgáltatásnak minősíti.
- (2) A víziközműveket üzemeltető Szolgáltatót a 38/1995. (IV.5.) Kormányrendelet (3.§) kötelezi a Fogyasztóval történő **Szolgáltatási szerződés (SZSZ)** megkötésére.

III. 2. A szolgáltatási jogviszony alanyainak jogai és kötelezettségei

A jogviszony alanyainak jogait és kötelezettségeit az IV. sz. melléklet tartalmazza.

III. 3. Szerződészegés és jogkövetkezményei

A szerződészegés tárgykörét az VII. sz. melléklet tartalmazza.

IV. Víziközművek üzemvitele

- (1) A víziközművek üzemeltetésének követelményeit a 21/2002. (IV. 25.) KöVim Rendelet a víziközművek üzemeltetéséről tartalmazza.
- (2) 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.
- (3) Az üzemeltetési szabályzatot a fent hivatkozott KöVim rendeletben foglalt figyelembevételével a Szolgáltató készíti el, melyet a KöDuVizIvIFE, az ÁNTSZ, illetve a környezet- és természetvédelmi hatóság jóváhagyásával ad ki.
- (4) Szolgáltató valamennyi általa üzemeltetett víziközműre rendelkezik üzemeltetési szabályzattal, amelyeket az azokban foglalt előírások betartásával működtet.

IV. 1. A szolgáltatás folyamatossága

- (1) A Szolgáltató az ivóvíz szolgáltatását legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett, a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Amennyiben új bekötés létesítéskor a Fogyasztó elfogadja a 1,5 bar-nál alacsonyabb hálózati nyomást, úgy ezt nyilatkozattal kell tudomásul vennie. 6 bar-nál magasabb nyomás biztosítását, amennyiben annak műszaki akadálya nincs, – a költségek viselése esetén – kérni lehet a Szolgáltatótól.
- (2) Az ivóvízellátási szolgáltatás folyamatosan és biztonságosan, de nem szünetmentesen történik.
- (3) A Szolgáltatás folyamatossága érdekében Szolgáltató gondoskodik olyan szervezett munkarendről, ügyeleti, készenléti szolgálatról, amely a hiba felmerülése esetén azonnal be tud avatkozni a nagyobb károk elhárítása és a Szolgáltatás helyreállítása érdekében.
- (4) A Szolgáltató a víziközmű-hálózaton végzett tervszerű karbantartási munkák és üzemzavarok, az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetése, a vízbázis egyensúlyának megbomlása esetén, valamint mindezek megelőzése érdekében a munkák elvégzéséhez szükséges mértékben és időtartamban jogosult az ivóvíz-szolgáltatás szüneteltetésére.
- (5) Ha az ivóvíz szolgáltatása a település belterületének legalább 20 %-át, illetőleg 500-nál több főt érintően, előre tervezetten 12 órát, vagy üzemzavar esetén 6 órát szünetel, a Szolgáltató az ivóvíz-szükséglet kielégítéséről más módon (pl. szükségkutatok felállítás, lajtos kocsi) köteles gondoskodni, létfenntartás-hoz szükséges 10 l/fő mennyiségben.
- (6) A Szolgáltatás 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb kimaradása esetén 25 l/fő, 24 órát meghaladóan 30 l/fő/nap az előírt ivóvízmennyiség, melyet a Szolgáltató köteles biztosítani.
- (7) A Szolgáltató a Szolgáltatás szüneteltetése esetén az ivóvízellátásról úgy köteles gondoskodni, hogy ahhoz az érintettek 300 méteres körzeten belül hozzájuthassanak.
- (8) Ha a szolgáltatás szüneteltetése a tűzvízhálózatot is érinti, Szolgáltató az illetékes tűzrendészeti szervet is értesíteni köteles.
- (9) Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról a Fogyasztókat legalább három nappal korábban, a helyben szokásos módon tájékoztatni kell.

- (10) A Szolgáltatás korlátozása akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi vagy egyéb követelmény (így például hálózatfejlesztés, jelentősebb üzemzavar-elhárítás) teszi indokolttá.
- (11) A Fogyasztó a Szolgáltatás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles.
- (12) Vízkorlátozás bekövetkezhet, ha a Szolgáltatásra rendelkezésre álló vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken. A vízfogyasztás korlátozása a külön jogszabály szerinti tervnek megfelelően történhet, melyet az érintett település polgármestere rendel el.
- (13) A vízkorlátozás közzétételéről, a végrehajtás ellenőrzéséről az illetékes jegyző gondoskodik.

IV. 2. A szolgáltatott ivóvíz minősége

- (1) A Szolgáltató által szolgáltatott ivóvíz minőségét "az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről" szóló 201/2001. (X. 25.) Kormányrendelet határozza meg.
- (2) A Szolgáltató akkor felel meg a vízminőségi elvárásoknak, ha Kormányrendelet mindenkor hatályos rendelkezéseiben meghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti.
- (3) Amennyiben az elvárt vízminőséghez viszonyítottan kedvezőtlen vízminőségi (termékminőségi) vizsgálati eredmény kerül megállapításra, akkor az adott vízmű termelő és tároló/szállító kapacitásának kihasználásával köteles fenntartani a Szolgáltatás folyamatosságát, miközben a javító intézkedések elvégzésre kerülnek.
- (4) Az ivóvízminőség kedvezőtlen változása esetén a vízszolgáltatás szüneteltetését (leállítását) az egészségügyi hatóság rendeli/rendelheti el.
- (5) Ha a víz minősége nem felel meg a közegészségügyi előírásoknak, az ivóvíz minőségű vízre vonatkozó jogszabályokban előírt fizikai, kémiai, biológiai, bakteriológiai követelményeknek, erről a Szolgáltató haladéktalanul értesíti a fogyasztókat, az érintett önkormányzatokat és a vízügyi hatóságot, továbbá az ÁNTSZ illetékes intézetét is, amely az üzemeltetés további feltételeiről határoz.
- (6) A Fogyasztó információt a XVI. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeken kérhet.

IV. 3. Vízminőség-védelem

- (1) A vízigények kielégítése érdekében a vízgazdálkodással szemben támasztott Fogyasztói elvárások, környezetvédelmi és közegészségügyi követelmények egyaránt megkívánják a vízkészletek mennyiségi és minőségi védelmét.
- (2) A vízbázisok, a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízi létesítmények védelméről a 123/1997. (VII.18.) számú Kormányrendelet rendelkezik.
- (3) Közcélú vízi létesítmény létesítéséhez, üzemeltetéséhez vagy ilyen célt szolgáló vízhasználatához, továbbá a jövőbeni ivóvízellátás célját szolgáló vízbázisok védelme érdekében védőidomot, védőterületet, védősávot kell kijelölni, melynek méretezése a hidrogeológiai adottságoktól, valamint a vízi létesítmény kapacitásától függ.
- (4) A védőidommal, védőterülettel vagy védősávval érintett ingatlanok használatában a védelem érdekében elkerülhetetlenül szükséges a használati korlátozások bevezetése, mely vonatkozhat a vízi létesítmények közelében lévő Fogyasztókra is.
- (5) A Szolgáltató vízi létesítményeinek üzemeltetésénél a fenti kormányrendeletben foglaltak szerint jár el, és ellátja a reá háruló vízbázisvédelmi feladatokat.

V. Hibaelhárítás

- (1) Szolgáltató a szolgáltatásaiban előforduló váratlan zavarok, hibák mielőbbi észlelése, kiküszöbölése érdekében diszpécser-szolgálatokat, adatgyűjtő és üzemiirányító rendszert, valamint üzemizavar-elhárító ügyeletet vagy készenléletet működtet.
- (2) A Fogyasztó tulajdonában lévő házi közműhálózaton történt meghibásodások javítása nem a Szolgáltató kötelessége, ezért a Szolgáltató csak külön megrendelés esetén vállalhat javítást a házi ivóvízhálózaton.

V. 1. A hibaelhárítás rendje

- (1) Az ellenőrzések során feltárt, valamint a bejelentett hibákat az ügyeleti vagy a készenléti szolgálat hárítja el.
- (2) A bejelentett (vagy ellenőrzések során feltárt) hibákat a Szolgáltató kivizsgálja. A kisebb rendellenességek azonnal orvoslásra kerülnek. A nagyobb figyelmet igénylő hibák esetében a Szolgáltató munkalapot állít ki, a hibaelhárítás sürgősségi fokának megállapításával.
- (3) Abban az esetben, ha a keletkezett hiba élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztet, annak elhárítását azonnal, de legkésőbb a bejelentés kézhezvételétől számított 1 órán belül meg kell kezdeni. Az elhárítást a lehetőségekhez mérten úgy kell megszervezni, hogy a Szolgáltatás folyamatos teljesítését ne akadályozza.
- (4) Olyan esetben, mikor ez elkerülhetetlen, a minimum vizellátás biztosításával kell eljárni.
- (5) Amennyiben a javítás a Fogyasztót vagy ingatlan tulajdonosát közvetlenül érinti (vízkorlátozás, ingatlanra történő belépés, stb.), őket a Szolgáltató értesíti. Ha lehetőség van rá, az elvégzett munka megfelelőségét (minőség, környezet helyreállítása, stb.) a Fogyasztóval vagy képviselőjével igazoltatni kell.
- (6) Különös figyelmet kell fordítani a vízóra-aknában előforduló meghibásodások javítására.
- (7) Egyértelműen tisztázni kell, hogy a meghibásodás a szolgáltatási határpont melyik oldalán történt, amit a Fogyasztóval szintén írásban rögzíteni kell. A Fogyasztó jelenlétének hiányában, a házi vízvezetékrendszeren javítás nem végezhető el, csak a vízfelfolyás szüntető meg.
- (8) Szolgáltató az általa üzemeltetett közműhálózatok közvezetéki szakaszán, a termeléstől a szolgáltatási pontig köteles hibaelhárítási tevékenységet végezni az esetleges súlyos anyagi károk megelőzése érdekében. Fentiekén túl a Fogyasztó megrendelésére és költségére a vízmérő utáni, Fogyasztó felelősségi körébe tartozó belső elzáró cseréjéhez szükséges zárást is elvégzi a Szolgáltató.

V. 2. Hibabejelentés

- (1) A szolgáltatással kapcsolatban észlelt meghibásodásokat, üzemizavart, egyéb rendellenességeket a Fogyasztók telefonon, levélben vagy személyesen jelenthetik be, a XVI. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeken.

IVÓVÍZ-SZOLGÁLTATÁS

VI. Az ivóvíz-szolgáltatás létrehozása és megszüntetése

VI. 1. A Szolgáltatási szerződés jogalapja

- (1) A víziközműveket üzemeltető Szolgáltatót a 38/1995. (IV.5.) Kormányrendelet (3.§) kötelezi a Fogyasztóval történő szolgáltatási szerződés megkötésére.
- (2) A Szolgáltató csak abban az esetben mentesül a szerződés megkötésének kötelezettsége alól, ha a Fogyasztó a bekötéshez vagy a használatbavételhez szükséges szolgáltatói hozzájárulás megadásához megkívánt jogszabályi előfeltételeinek nem tesz eleget.
- (3) A Szolgáltató írásban köt szerződést a közműves ivóvíz-szolgáltatásra
 - az ingatlanon a bekötési vízmérő szerinti Fogyasztóval,
 - az ivóvíz-törzshálózat közterületi vízkivételi helyeit érintő vízhasználatra a települési önkormányzattal
 - vagy az önkormányzat rendeletében meghatározott Fogyasztóval.Az ingatlanon belül a mellékmérővel elkülönített vízhasználatra az elkülönített vízhasználó a Szolgáltató Mellékmérős díjmegosztási szerződést köthet.
- (4) A már folyamatosan teljesített szolgáltatásokra a szerződés írásban való megkötését a Szolgáltató kezdeményezi. A szerződésben a szerződési ajánlat megküldésének időpontjában teljesített szolgáltatástól csak mindkét fél egyetértése esetén lehet eltérni. A szerződés vissza nem küldése esetén, a Szolgáltató a szerződést létre nem jöttnek tekinti a (7) pontban meghatározott határidő lejártát követően.
- (5) A szolgáltatás feltételeit tartalmazó szerződési ajánlatot a Szolgáltató a közműellátásba való bekötés esetén a megépítéséhez adott hozzájárulással együtt megküldi a Fogyasztónak, aki azt a kézbesítéstől számított 15 napon belül aláírásával elfogadja, vagy esetleges véleményeltérését közli.
- (6) Ha a Fogyasztó a szerződést – a szolgáltatás jogszabályban megállapított díját kivéve – véleményeltérési nyilatkozattal írja alá, a Szolgáltató köteles a felek álláspontjának egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni.
- (7) A szerződési ajánlatban foglaltak a Szolgáltatót 30 napig kötik.
- (8) Amennyiben Fogyasztó a részére megküldött szerződési ajánlatot változatlan tartalommal elfogadja, vagy Szolgáltató Fogyasztó véleményeltérési nyilatkozatával egyetért, felek jogviszonyára a Szolgáltatási szerződésben foglaltak az irányadók.
- (9) Amennyiben a Fogyasztó az igénybejelentésre adott szolgáltatói válaszban közölt műszaki és gazdasági feltételeket az érvényességi határidőn belül teljesítette, Szolgáltató köteles a közölt feltételeknek megfelelően szolgáltatási szerződést kötni.

VI. 2. A Szolgáltatás létrehozása

- (1) Víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcimen használója kezdeményezheti a Szolgáltatónál, aki a bekötés lehetőségeiről részletes tájékoztatást ad.
- (2) A bekötés műszaki alapfeltétele, hogy az ingatlan ivóvíz-törzshálózat mentén fekszik, vagy annak kiépítése a bekötéssel egyidőben történik.
- (3) 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.

- (4) A szerződésnek (szolgalmi) tartalmaznia kell a létesítmény elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A szerződést a szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez csatolni kell.
- (5) A bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez a hatósági engedélyek mellett a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása is szükséges, továbbá a bekötés költségei – kötelezés kivételével – a bekötés kezdeményezőjét terhelik, amelyet – Szolgáltató közlése alapján – köteles megelőlegezni.
- (6) A bekötés létesítésére vonatkozó igényt a Szolgáltatónak írásban kell bejelenteni, az ivóvízbekötés létesítésére vonatkozó megrendelő lap kitöltésével.
- (7) Az ivóvíz-szolgáltatás létrehozásának részletes folyamatát a V. sz. melléklet írja le.

VII. 3. Saját vízbeszerzési hely és közműhálózat kapcsolata

- (1) A közműhálózatba kapcsolt házi ivóvízhálózatot helyi (egyedi) vízbeszerzéshez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) összekötni tilos.

VII. Szolgáltatási szerződés megszűnésének, megszüntetésének, szüneteltetésének esetei

VII. 1. A szerződés megszűnik

VII. 1.1. A Fogyasztó személyében történő változás

- (1) A Fogyasztó személyében beállott változást, a régi és az új Fogyasztó, a vízmérő-óraállítás, valamint az átvállalás kezdő időpontjának megjelölésével, a változástól számított 30 napon belül köteles írásban a Szolgáltatónak bejelenteni.
- (2) A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő károkért a régi és az új Fogyasztó egyetemlegesen felel.
- (3) Szolgáltató az új Fogyasztóval abban az esetben is szolgáltatási szerződést köt, ha az más fogyasztási hely tekintetében szolgáltatásait már igénybe veszi.

VII. 1.2. Szerződés felmondása a Fogyasztó részéről

- (1) A szolgáltatási szerződést ivóvízellátás esetén a Fogyasztó, ha egyben az ingatlan tulajdonosa – az egyéb jogcímen használó pedig a tulajdonos hozzájárulásával – 60 napos határidővel és írásban felmondhatja, amennyiben az ingatlanon nincs más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatás, melynek igazolására szintén Fogyasztó köteles. Ennek elmaradása esetén a jogkövetkezményekért Fogyasztó köteles helytállni.
- (2) Az SZSZ felmondása személyesen vagy postai úton is történhet.
- (3) Az SZSZ felmondásához az elvágási kérelem (kérelem vízbekötés megszüntetésére), ikervízmérős ellátás esetén vízmérő-leszerelési kérelem benyújtása szükséges.
- (4) A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén Szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel.
- (5) Amennyiben a vízbekötés megszüntetésének, illetve az ikermérő leszerelésének műszaki akadálya nincs, Szolgáltató elkészíti a vízbekötés elvágásának, illetve az ikermérő leszerelési költségének kalkulációját, valamint a megállapodás tervezetét, és a Fogyasztó részére megküldi a megállapodást, valamint az elvágás, illetve leszerelés díjáról szóló csekket.

- (6) A Fogyasztó a megállapított díjat csekken, átutaláson vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáján lévő pénztárban fizetheti be. A befizetést követően, a Fogyasztó a befizetett összegről előlegszámlát kap.
- (7) Amennyiben a Fogyasztó díjfizetési kötelezettségét teljesítette, valamint az aláírt megállapodást a Szolgáltató részére visszaküldte, a Szolgáltató elvégzi az elvágási, illetve leszerelési munkát.
- (8) A bekötés elvágását követően a Szolgáltató a szolgáltatásról végszámlát állít ki, melyet megküld az elvágást, illetve leszerelést kezdeményező bejelentőnek.
- (9) A Szolgáltató az SZSZ felmondásával járó elvágást díj ellenében végzi.

VII. 1.3. Felmondás a Szolgáltató részéről

- (1) A Fogyasztóval kötött SZSZ megszűnik, ha a Fogyasztó nem az ingatlan tulajdonosa, hanem az ingatlan egyéb jogcímen használója, és az ingatlan használatára vonatkozó jogcíme megszűnik.
- (2) Kizárólag termelési célú ivóvíz-felhasználó fogyasztónál három hónapi díjtartozás esetén további harmincnapos határidővel a szolgáltatási szerződést a Szolgáltató felmondhatja.
- (3) A szerződés bármely okból történő megszűnését, megszüntetését, szüneteltetését követően a Szolgáltatás újraindításának költségei a Fogyasztót terhelik.

VII. 2. A szerződés megszüntetése

- (1) A szolgáltatási szerződést a Fogyasztó és a Szolgáltató, közös megegyezéssel, írásban 30 napos határidővel bármikor megszüntethetik.

VII. 3. Szüneteltetés

- (1) A Szolgáltatás szüneteltetése a Szolgáltató és a Fogyasztó kezdeményezésére is bekövetkezhet. Szolgáltató kezdeményezheti a szerződés szüneteltetését, a kizárólag termelési célú ivóvíz-felhasználó fogyasztónál a díjfizetés szerződésben rögzített feltételeinek meg nem fizetése esetén.
- (2) A szüneteltetés költségei – ide értve a szolgáltatás újraindításának költségeit is, – a Fogyasztót, illetve az elkülönített vízhasználót terhelik.

VIII. A ivóvíz-szolgáltatás ellenértékének elszámolása

Az ivóvízfogyasztás mérésének, a fogyasztás elszámolásának, a számlázás rendjének és a fizetési hátralékok behajtásának tárgyköreit a **X. sz. melléklet tartalmazza.**

MELLÉKMÉRŐS DÍJMEGOSZTÓ SZOLGÁLTATÁS

IX. A mellékmérős díjmegosztó szolgáltatás (MDSZ)

(1) Mellékvízmérő

A bekötési vízmérő után beépített, elkülönített vízhasználat mérésére szolgáló vízmérő. A mellékvízmérő az elkülönített vízhasználó tulajdonát képezi, ezért annak megfelelő működéséről, valamint hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, cseréjéről, kárveszélyviseléséről, stb. az elkülönített vízhasználónak kell gondoskodni.

(2) Elkülönített vízfogyasztási helynek minősül:

Társasház és lakásszövetkezeti ingatlan esetén az önálló telekkönyvi albetétben szereplő ingatlanrész, társasháznak nem minősülő ingatlanokon az önálló lakásnak (egy béreleménynek) minősülő ingatlanrész, nem lakás célját szolgáló helyiségek esetében az önálló telekkönyvi albetétben szereplő helyiségek, önálló ingatlanok nem minősül, de az ingatlanon belül teljesen elkülönített helyiségek, ill. egy ingatlanon belül azon helyiségek összessége, amelyek bérlője, használója azonos személy.

IX. 1. Az MDSZ kötése

IX. 1.1. Lakossági tulajdonú mellékvízmérő

(1) A bekötési vízmérőn túli elkülönített vízhasználat mérésére – amennyiben az előírt műszaki és egyéb feltételek szerint annak nincsen akadálya – mellékvízmérő felszerelésére van lehetőség.

(2) Az ingatlanon belül a mellékvízmérővel elkülönített vízhasználatra az elkülönített vízhasználó a Szolgáltatóval mellékmérős díjmegosztási szerződést köthet.

(3) Az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és a díjmegosztási szerződés alapjául szolgáló mellékmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni. Amennyiben ezzel a költségek megelőlegezése mellett a Szolgáltatót bizza meg, úgy a Szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg. Ha a hitelesítést – az arról való gondoskodást – az elkülönített vízhasználó elmulasztja, amely tényt Szolgáltató az erre vonatkozó nyilvántartásából megállapítja, a Szolgáltató a díjmegosztási szerződést 15 napos határidővel felmondhatja.

(4) A mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény értelmében a vízmérők hitelesítésének lejáratí ideje mellékvízmérők esetében 6 év.

(5) A mellékvízmérők leolvasását a Szolgáltató Megbízottja végzi.

IX. 1.2. A szerződés

(1) A Mellékmérős díjmegosztási szerződést az elkülönített vízhasználóval (az adott ingatlanhoz tartozó bekötési vízmérő után létesített elkülönített fogyasztási hely tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója) köti meg a Szolgáltató.

(2) A díjmegosztó mellékmérős szolgáltatás nem része a törvényileg előírt Szolgáltatásnak, nem esik a szolgáltatási kötelezettség alá.

(3) A Szolgáltató jogosult a mellékvízmérős díjmegosztási szolgáltatást megbízott útján teljesíteni. Jelenleg a feladatok elvégzésével a Szolgáltató a Díjbeszedő Holding Zrt.-t bizza meg. Változás esetén Szolgáltató az elkülönített vízhasználót értesíti.

(4) A mellékvízmérős díjmegosztási szolgáltatás díjköteles szolgáltatás. (Lásd XI. sz. melléklet)

(5) Elkülönített vízhasználat alapján történő szerződéskötésre akkor van mód, ha az elkülönített vízfogyasztási hely teljes vízfelhasználása mellékvízmérővel, ill. mellékvízmérőkkel mért, és a mellékvízmérős elkülönített vízhasználó a díjfizetés megosztására a Fogyasztóval és Szolgáltatóval szerződést köt.

- (6) A mellékmérős díjmegosztó szerződéskötés nem zárja ki, hogy a továbbiakban az egész ingatlan vízfogyasztásával kapcsolatban nem merülhetne fel az elkülönített fogyasztónál a Tulajdonossal vagy tulajdonközösséggel, ill. Fogyasztóval szemben egyéb vízfelhasználási (pl. kertlocsolás, közös helyiségek vízfelhasználása, csősérülés, stb.) költség, fizetési kötelezettség.

X. Az MDSZ létrehozásának folyamata

- (1) Lakossági igényekkel kapcsolatban tájékoztatást személyesen, telefonon, faxon, levélben, e-mailben adnak az FV Zrt. munkatársai a XVI. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeken, beleértve az eljárás rendjét valamint a műszaki megvalósíthatóságot érintő kérdéseket is.

X. 1. Lakásmellékmérős tervek véleményezése

- (1) A lakásmellékmérős terv véleményezése személyesen vagy postai úton a XVI. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeken kérvényezhető.
- (2) A kérelmező az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:
- tervkísérő nyomtatvány
 - két sorozat mellékmérős terv és az ahhoz kapcsolódó műszaki leírás
- (3) A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése, valamint a tervek ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel, illetve szükség esetén a tervezővel egyeztet.
- (4) A mellékmérős terv áttekintése után (aláírás, szabályos szerelés), amennyiben annak műszaki és egyéb akadálya nincs, a mellékmérős terv elfogadásra kerül.
- (5) A Szolgáltató a kérelmező részére megküldi a jóváhagyott terv egy példányát, a tervkísérő nyomtatvány egy példányát, és az ügyviteli díjról szóló csekket.
- (6) A lakás-mellékmérős tervek véleményezését Szolgáltató díj ellenében végzi.

X. 2. Az MDSZ kötése

- (1) Az ingatlanon belül a mellékvízmérővel elkülönített vízhasználatra az elkülönített vízhasználó a Szolgáltatóval Mellékmérős díjmegosztási szerződést köthet. A szerződés az elkülönített vízhasználó, az ingatlan tulajdonosa, a hidegvíz-bekötési vízmérő vízdíjfizetője, ha van, a hőközponti bekötési vízmérő vízdíjfizetője és a Szolgáltató között jön létre.
- (2) Az MDSZ kötése a mellékmérős nyilvántartásba vételi kérelem benyújtásával kérvényezhető, személyesen, faxon vagy postai úton a XVI. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeken.
- (3) Az MDSZ-t az elkülönített vízhasználóval (az adott ingatlanhoz tartozó bekötési vízmérő utáni fogyasztási hely tulajdonosa, vagy egyéb jogcímen használója) köti meg a Szolgáltató.
- (4) Amennyiben az elkülönített vízhasználó nem az elkülönített vízfogyasztási hely tulajdonosa, a szerződésnek a tulajdonos hozzájárulását is tartalmaznia kell. Tulajdonközösség esetén a tulajdonostársak megbízzottja meghatalmazással lehet a Mellékvízmérős díjmegosztási szerződés aláírója.
- (5) A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel. Amennyiben szükséges, a Szolgáltató helyszíni kivizsgálást végezhet, melyről helyszínelési jegyzőkönyv készül.
- (6) A Mellékmérős díjmegosztási szerződés megkötésének előfeltétele:
- a már korábban jóváhagyott mellékmérős terv,
 - az ingatlan vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése, és az ingatlan vízellátására vonatkozó szolgáltatói szerződés megkötése,
 - a mellékvízmérőnek a házi vízvezeték-hálózatba történő beépítéséhez a bekötési vízmérő szerinti Fogyasztó, valamint azt követően a Szolgáltató előzetesen hozzájárult.

Amennyiben a hozzájárulásban foglaltaktól eltérő beépítést vagy más, üzembehelyezést gátló körülményt állapítanak meg, a Szolgáltató az üzembehelyezést megtagadhatja mindaddig, amíg a hozzájárulásban foglalt feltételeket az elkülönített vízhasználó nem teljesíti, illetve az akadályokat nem szünteti meg,

- az elkülönített vízfogyasztási hely teljes vízfelhasználása mellékvízmérővel, ill. mellékvízmérőkkel történő mérése.

- (7) A Szolgáltató Megbízottja által helyszíni szemlét tart, melynek tárgya a mellékmérő beépítésének hozzájárulásban foglaltaknak való megfelelése, valamint a mellékmérő megfelelő záróelemmel (VIPAK-gyűrű) való ellátása.
- (8) Amennyiben a szerződés megkötésének sem műszaki, sem egyéb akadály nincs, úgy az elkülönített vízhasználó részére megküldésre kerül a Mellékmérős díjmegosztási szerződés Adatlapja, valamint a kérelem egy példánya.
- (9) Ha az elkülönített vízhasználó a Rendelet 18. §-ában meghatározott feltételeknek eleget tesz, a szerződés megkötését Szolgáltató nem tagadhatja meg.
- (10) A mellékmérős díjmegosztási szolgáltatás nyújtását a Szolgáltató díj ellenében végzi.

X. 3. MDSZ átvállalása

- (1) Az elkülönített vízhasználótól átvállalható a szerződés alapján fennálló vízdíjfizetési kötelezettség.
- (2) Az átvállaláshoz a Fogyasztó(k) és, ha az elkülönített vízhasználó nem tulajdonos, akkor a Tulajdonos – tulajdonközösség esetén a tulajdonosok megbízottja – hozzájárulása kell.
- (3) A vízdíjfizetést átvállaló vállalja az MDSZ-ben meghatározott jogokat és kötelezettségeket.
- (4) Az átvállaló nyilatkozatnak tartalmaznia kell:
 - az ingatlan címét és az elkülönített vízfogyasztási helynek minősülő ingatlanrészét,
 - az előző elkülönített vízhasználó nevét,
 - az új elkülönített vízhasználó adatait: nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét, lakcímét vagy székhelyét,
 - jogi személy, illetőleg jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén: cégjegyzékszámot, adószámot és TEÁOR-számot,
 - az átvállalt Mellékvízmérős díjmegosztási szerződés számát,
 - azt a nyilatkozatot, hogy az új elkülönített vízhasználó vállalja az átvállalt szerződésben rögzített jogokat és kötelezettségeket, különös tekintettel a vízdíjfizetési és mellékvízmérős díjmegosztás szolgáltatás díjának kötelezettségére,
 - az átvállalás időpontját.

X. 4. Adatváltozás az elkülönített vízhasználók esetében

- (1) Az elkülönített vízhasználó köteles a lakcím és a számlaküldési cím változását a Díjbeszedő Holding Zrt.-nek 30 napon belül bejelenteni. Amennyiben a bejelentett cím nem azonos a mellékvízmérős fogyasztás helyével, és a mellékvízmérős számla a Szolgáltatóhoz "ismeretlen" vagy "elköltözött" jelzéssel visszaérkezik, abban az esetben a Szolgáltató a mellékvízmérős számlát a mellékvízmérő szerinti címre küldi ki. Az emiatt felmerülő költség az elkülönített vízhasználót terheli. A mellékvízmérős számla kézbesítésének meghiúsulása esetén a Szolgáltató a számlázás megszüntetésének, illetve a szerződés szüneteltetésének vagy felmondásának jogkövetkezményét alkalmazhatja.

XI. A MDSZ megszűnésének, megszüntetésének, szüneteltetésének esetei

A szerződés megszűnik:

XI. 1. A Fogyasztó személyében történő változás

- (1) Az elkülönített vízhasználó személyében beállott változást, a régi és az új elkülönített vízhasználó, a vízmérő-óraállás megjelölésével, a változástól számított 30 napon belül együttesen köteles írásban a Szolgáltatónak bejelenteni.
- (2) Hátralék, illetve tartozás esetén Szolgáltató a Fogyasztó-változást átvezeti, de fenntartja a jogát arra, hogy a régi és az új fogyasztó megegyezése hiányában az átírásig felhalmozott számlatartozásokat és károkat a fogyasztók egyetemleges felelőssége alapján követelje.
- (3) A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő károkért és az átírásig felhalmozott számlatartozásokért és károkért a régi és az új elkülönített vízhasználó egyetemlegesen felel.

XI. 2. Átírás

- (1) Az átírás az egy mérőhelyhez tartozó Fogyasztó-változás átvezetését és – amennyiben szükséges – a számlakorrekciók elvégzését jelenti.
- (2) Az MDSZ esetén az átírást nem a Szolgáltató, hanem Megbízottja végzi.
- (3) Az átírási kérelmeket a Szolgáltató Megbízottjához postai úton vagy faxon, írásban juttathatja el az elkülönített vízhasználó. A Szolgáltatóhoz érkezett átírási kérelmeket a Szolgáltató a Megbízottja felé továbbítja, és tájékoztatót küld az elkülönített vízhasználónak arról, hogy az átírás ügyintézését továbbiakban a Megbízottja végzi.

XI. 3. Az MDSZ felmondása a Fogyasztó részéről

- (1) A megkötött MDSZ-t az elkülönített vízhasználó a Fogyasztó(k) hozzájárulásával 30 napos határidővel, írásos formában mondhatja fel.
- (2) Az elkülönített vízhasználó részéről a kérelem érkezik személyes megkeresés során a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodájába vagy postai úton, ill. faxon.
- (3) A kérelemnek az alábbiakat kell tartalmaznia:
 - a Fogyasztó, illetve az ingatlan tulajdonosának aláírását, vagy az aláíró személyét felhatalmazó közgyűlési határozat másolatát,
 - az elkülönített vízhasználó aláírását.
- (4) A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel.
- (5) A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése után a Szolgáltató törli a mérőhelyet a számlázási rendszerből.
- (6) A mérőhely törléséről a Szolgáltató a Díjbeszedő Holding Zrt.-t értesíti, aki a kérelemben megadott mérőállás alapján, az ivóvízfogyasztásról végszámlát állít ki.
- (7) A Szolgáltató a kérelem elfogadásáról és a mérőhely törléséről írásban értesíti a Fogyasztót, elkülönített vízhasználót, illetve az ingatlan tulajdonosát
- (8) A Mellékmérés díjmegosztási szerződés Fogyasztó általi felmondása díjmentes.

XI. 4. MDSZ felmondása a Szolgáltató részéről

- (1) A megkötött MDSZ-t a Szolgáltató 2 hónapon túli díjtarozás esetén további 30 napos határidővel mondhatja fel. A felmondásról a szerződő feleket írásban értesíti.
- (2) Az elkülönített vízhasználatra vonatkozó díjmegosztási szerződést a Szolgáltató a fentiekben túl, 15 napos felmondási határidővel és írásban, abban az esetben is felmondhatja, ha az elkülönített vízhasználó a mellékvízmérőnek a mindenkori mérésügyi jogszabályokban meghatározottak szerinti hitelesíttetését – illetve az arról való gondoskodását – elmulasztja.

XI. 5. Az MDSZ szüneteltetése

- (1) Ha az elkülönített vízhasználó az értesítés szerinti időpontban a mellékvízmérő(k) leolvashatóságát nem biztosítja, vagy a mellékvízmérő(k) fogyasztást nem jelez(nek), továbbá a mellékvízmérő(k) állásáról egyéb módon sem értesíti a Szolgáltatót, a Szolgáltató a mellékvízmérő(k) után 0 m³ fogyasztású mellékvízmérős számlát készít, és annak okáról a mellékvízmérős díjmegosztási szerződés szerinti fogyasztó(kat) értesítheti. Ha a fenti okok miatt két egymást követő alkalommal készül 0 m³ fogyasztású mellékvízmérős számla, és erről a Szolgáltató vagy megbízottja az elkülönített vízhasználót értesíti, a harmadik sikertelen számlázási ciklusban a Szolgáltató a számlázást megszüntetheti, a szerződést szüneteltetheti.
- (2) Az elkülönített vízhasználónak a mellékmérős díjmegosztás szolgáltatás díjára vonatkozó fizetési kötelezettsége 0 m³ állású mellékvízmérős számla esetén is fennáll.
- (3) Ha a mellékmérős számla készítését a Szolgáltató megszünteti, de a szerződés nem kerül felmondásra, új mellékvízmérős számla készítése az induló állásra és első leolvasásra vonatkozó szabályok betartása mellett lehetséges.
- (4) A mellékvízmérős számla elkülönített vízhasználó által történő ki nem egyenlítése esetén a Szolgáltató megszüntetheti a számlázást. Ha a mellékvízmérős számla kiegyenlítésre kerül, a további számlázásra a Mellékmérős díjmegosztási szerződés szerinti fogyasztó(k) és az elkülönített vízhasználó közös kérelme alapján kerülhet sor.
- (5) A szüneteltetés költségei – ide értve a szolgáltatás újraindításának költségeit is, – a Fogyasztót és az elkülönített vízhasználót terhelik.

XI. 6. Az MDSZ megszüntetése

A szolgáltatási szerződést a Fogyasztó és a Szolgáltató, közös megegyezéssel, írásban 30 napos határidővel bármikor megszüntethetik.

XII. Az MDSZ ár- és díjtétel rendszere

Lakossági tulajdonú mellékvízmérős díjmegosztás szolgáltatási díja

- (1) A mellékvízmérős szolgáltatás díjtételét, mely a lakossági tulajdonú mellékvízmérők leolvasásának, elsámlolásának, számlázásának és ezzel kapcsolatos egyéb tevékenységek megvalósításának költségét tartalmazza, a Szolgáltató állapítja meg.
- (2) Szolgáltató, költségeinek indokolt változása esetén a díjat jogosult megváltoztatni. A Szolgáltató a díjváltozást, annak bevezetését legalább 60 nappal megelőzően köteles az elkülönített vízfelhasználók tudomására hozni. Ha az elkülönített vízfelhasználó az értesítés hónapját követő első leolvasási ciklusig nem mondja fel az MDSZ-t, a Szolgáltató a megemelt szolgáltatási díjat jogszerően érvényesítheti.
- (3) A szerződés megkötésével az elkülönített vízhasználó vállalja a mellékmérőn jelzett vízmennyiség, valamint a díjmegosztási szolgáltatás díjának fizetését.

XIII. Az MDSZ ellenértékének elszámolása

Az ivóvíz fogyasztás mérésének, a fogyasztás elszámolásának, a számlázás rendjének és a fizetési hátralékok behajtásának tárgyköreit az **XI. sz. melléklet tartalmazza**.

XIV. A Szolgáltató jótállási feltételei

- (1) A Szolgáltató által továbbértékesített termékekre a gyártó által vállalt jótállási idők a mérvadóak.
- (2) A Szolgáltató az általa elvégzett gépészeti munkálatokra hat hónap jótállást vállal, ha a vonatkozó jogszabály másként nem rendelkezik.
- (3) A Szolgáltató a vízmérőcserére, az általa javított, felújított és hitelesített vízmérőkre egy év jótállást vállal. Igény szerint a kész vízmérőt OMH hitelesítési bizonyítvánnyal adja át. Hibabejelentés esetén az attól számított 3 munkanapon belül megkísérli a mérő cseréjét.
- (4) A Szolgáltató új mérőhely kialakítás esetében a szerelésre 1 év jótállást vállal. A Szolgáltató vállalja, hogy a bejelentéstől számított 15 napon belül elvégzi a szükséges javítást.

XV. Adatvédelem

- (1) Szolgáltató a fogyasztási helyhez kötődő azonosító kódot és a fogyasztó személyéhez kötődő üzleti partnerazonosítót alkalmaz, a fogyasztó személyének és az egyes fogyasztási helyek adatainak összekapcsolása céljából. Szolgáltató a fogyasztási hely azonosító kódját és a fogyasztó üzleti partner azonosítóját adatfeldolgozás céljából jogosult átadni harmadik személy részére. A szolgáltató az azonosító kódot a fogyasztó személyiségi jogát tiszteletben tartva alakítja ki és használja.
- (2) A Fogyasztó a SZSZ-en, illetve a mellékmérős díjmegosztási szerződésen külön nyilatkozatban járul hozzá ahhoz, hogy az ott megadott személyes adatait a Szolgáltató adatkezelésre harmadik személynek fogyasztói elégedettség-vizsgálat, fogyasztási adatok gyűjtése, módosítása céljából átadja. Továbbá Szolgáltató átadja ezen adatokat a Díjbeszedő Holding Zrt.-nek behajtási lépések foganatosítása céljából.
- (3) Szolgáltató a Díjbeszedő Holding Zrt. közreműködését veszi igénybe az alábbi tevékenységek ellátása során:
 - számlák előállítás,
 - fizetési felszólító, késedelmi kamatközlő, egyenlegközlő levelek előállítása, elkülönített vízhasználó fogyasztásának megállapítása,
 - társasházak (ahol elkülönített vízhasználók vannak) fogyasztásának megállapítása, elkülönített vízhasználók számára ügyfélszolgálati tevékenység végzése (átírás, mérőcsere rögzítése, reklamációk kezelése és az ehhez kapcsolódó adatok rögzítése, helyesbítése és módosítása),
 - fogyasztás ellenértékének beszedése.
- (4) A Díjbeszedő Holding Zrt. a fenti tevékenységek ellátása során a fogyasztók adatainak feldolgozását, kezelését és továbbítását végzi Szolgáltató megbízásából. Ezen tevékenysége során a Díjbeszedő Holding Zrt. köteles az irányadó törvény értelmében eljárni.

I. sz. melléklet

Fogalmi meghatározások

I. 1. Bekötés

Az ivóvíz bekötővezeték megépítésével és üzembehelyezésével az ingatlan bekapcsolódik a vízjogi engedély alapján épült, illetőleg üzemeltetett víziközmű-törzshálózatba.

I. 2. Csatlakozó víziközmű-hálózat

Több ingatlan ivóvíz-bekötővezetékének végpontja és az egyes ingatlanok házi ivóvízhálózatai közötti vezetékhalózat, szerelvényekkel.

I. 3. Elemi kár

A környezeti erők, anomáliák, illetve katasztrófák által előidézett kár, melyben az emberi felelősség nem állapítható meg.

I. 4. Elkülönített vízfogyasztási hely

Elkülönített vízfogyasztási helynek minősülnek az alábbiak:

1. társasházi vagy lakásszövetkezeti ingatlan esetén az önálló telekkönyvi albetétben szereplő ingatlanrész,
2. társasháznak nem minősülő ingatlanokon az önálló lakásnak (egy bérleménynek) minősülő ingatlanrész,
3. nem lakás célját szolgáló helyiségek esetében az önálló telekkönyvi albetétben szereplő helyiségek,
4. önálló ingatlanok nem minősülő, de az ingatlanon belül teljesen elkülönített helyiségek,
5. egy ingatlanon belül azon helyiségek összessége, amelyek bérlője, használója azonos személy, valamint elkülönített vízfogyasztás mérésére szolgáló mellékvízmérővel vagy vízmérővel rendelkezik.

I. 5. Fogyasztó

A Szolgáltatótól ivóvíz-szolgáltatást igénybe vevő természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet.

A Fogyasztó lehet:

1. **lakossági Fogyasztó:** az a közületi fogyasztónak nem minősülő Fogyasztó, aki egy fogyasztási helyet képező ingatlan, lakóépület, lakás, családi ház, üdülő vagy nem lakás céljára szolgáló helyiség tulajdonosa vagy más jogcímen használója, aki lakossági ivóvíz szolgáltatására köt a Szolgáltatóval Szolgáltatási szerződést (továbbiakban: **SZSZ**). Mellékmérős díjmegosztási szerződés (továbbiakban: **MDSZ**) kötése esetén lakossági Fogyasztó: az elkülönített vízhasználatot igénybe vevő elkülönített vízhasználó,
2. **nem lakossági** – a továbbiakban: **közületi Fogyasztó:** az a jogi személy, illetőleg jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó vagy egyéb szervezet, aki (amely) meghatározott mennyiségű ivóvíz szolgáltatására köt SZSZ-t a Szolgáltatóval.
 - 2.A. A közületi Fogyasztók körébe tartoznak a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett közületi Fogyasztók (továbbiakban: **VF kötelezett közületi Fogyasztó**), vagyis a Ptk. 685. § c. pontjában meghatározott szervezetek. E szerint a vízszolgáltatás igénybevételekor az alábbi szervezetek minősülnek gazdálkodó szervezetnek: "az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, a szövetkezet, a gazdasági társaság, az egyesülés, a közhasznú társaság, az egyes jogi személyek vállalata, a leányvállalat, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a végrehajtói iroda, továbbá az egyéni vállalkozó.

Az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, az egyesület, a köztisztület, valamint az alapítvány gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataira is a gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataira is a gazdálkodó szervezetre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni, kivéve, ha a törvény e jogi személyekre eltérő rendelkezést tartalmaz¹.

- 2.B. Közintézmény: olyan intézmény, amelyben az állam vagy a helyi önkormányzat többségi tulajdonnal rendelkezik – és ezáltal közszolgáltatást nyújt.
Közszolgáltatás lehet pl.: a településfejlesztés, a településrendezés, az épített és természeti környezet védelme, a lakásgazdálkodás, a vízrendezés és a csapadékvíz-elvezetés, a csatornázás, a köztemető fenntartása, a helyi közutak és közterületek fenntartása, helyi tömegközlekedés, a köztisztaság és településtisztaság biztosítása; gondoskodás a helyi tűzvédelemről, közbiztonság helyi feladatairól; közreműködés a helyi energiaszolgáltatásban, a foglalkoztatás megoldásában; az óvodáról, az alapfokú nevelésről, az oktatásról, az egészségügyi, a szociális ellátásról, valamint a gyermek és ifjúsági feladatokról való gondoskodás; a közösségi tér biztosítása; közművelődési, tudományos, művészeti tevékenység, sport támogatása; a nemzeti és etnikai kisebbségek jogai érvényesítésének a biztosítása; az egészséges életmód közösségi feltételeinek elősegítése, stb.
- 2.C. Vagyonkezelő: a tulajdonában álló gazdasági szervezetek csoportja fölött – fő tevékenységként – irányító, ellenőrző tevékenységet végző szervezet, illetve a kincstári vagyon felett vagyonkezelői jogot gyakorló, az a központi költségvetési szerv, melyet a KVI kijelöl, és vele a vagyonkezelésre vonatkozóan megállapodást köt, továbbá bármely természetes, jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, mellyel a vagyonkezelésről a KVI szerződésben megállapodik.
3. Fizető: A fizető az, aki (amely) **szolgáltatási szerződésben** vagy külön kötött **fizetési megállapodásban** vállalja meghatározott fogyasztási helyen (helyeken) felhasznált vízmennyiség díjának megfizetését.
4. Elkülönített vízhasználó: Azon elkülönített vízhasználatot igénybe vevő természetes vagy jogi személy, amely díjmegosztó mellékmérős szolgáltatásra szerződést köt a Szolgáltatóval.

A fizető és a Fogyasztó – a felek megállapodásának megfelelően – tartósan vagy ideiglenesen is elkülönülhet egymástól.

I. 6. Házi ivóvízhálózat

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

I. 7. Illégális vízvételezés

Minden olyan eljárás, amely a jogszabályokban, illetve a Szolgáltató által kialakított szabályozásokban, a Szolgáltató és a Fogyasztó között fennálló szolgáltatási szerződésben és egyéb megállapodásokban rögzítettektől eltérő módon történő vízvételezés vagy ennek kísérlete.

I. 8. Ipari minőségű víz

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

I. 9. Ivóvíz

A 201/2001. (X. 25.) Kormányrendelet 1. számú mellékletében meghatározott minőségi jellemzőkkel rendelkező víz.

I. 10. Ivóvíz-bekötővezeték

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

1. úszótelkes és telekhatáron kialakított zártosurú beépítésnél az épület külső falsíkjáig,
2. egyéb esetekben a bekötési vízmérőt követően a vízmérési helyen beépített elzárószerelvénnyel a vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a vízmérőt követően 10 cm-es vezetékszakaszig végéig,
3. vízmérő hiányában az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakaszig végéig terjed.

I. 11. Közműves ivóvíz-ellátási szolgáltatás (továbbiakban: Szolgáltatás)

A közműves ivóvízellátás közüzemi szolgáltatás, melyet a törvény az Önkormányzat hatáskörébe utal. A Szolgáltatást végző, az Önkormányzattal kötött megállapodás alapján, az ivóvízművek üzemeltetésével köteles a víziközmű-hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosának, illetőleg egyéb jogcímen használójának (a továbbiakban együtt: **Fogyasztó**) ivóvizet szolgáltatni.

I. 12. Locsolási kedvezmény

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

I. 13. Megbízott

Szolgáltató bizonyos feladatok ellátását Megbízottal végezteti el.

I. 14. Rejtett vízfolyás

A vízvezeték – a fogyasztó által nem ellenőrizhető vagy nem karbantartható helyen történő – rejtett meghibásodása.

I. 15. Szolgáltató

Jelen üzletszabályzatban a Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság, mint a víziközművek üzemeltetését végző gazdálkodó szervezet.

I. 16. Szolgáltatási pont

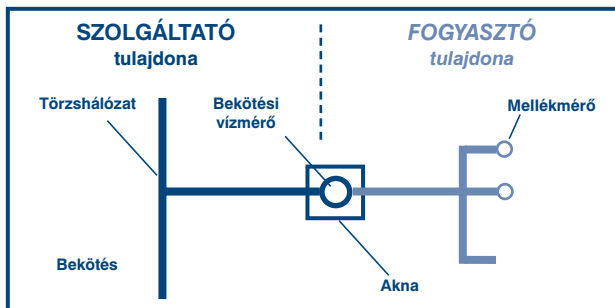
A víziközmű, valamint a fogyasztói berendezések tulajdoni határa, az ivóvíz-bekötővezetéknek a Fogyasztó felőli végpontja, ahonnan kezdődően a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét biztosítja. A Szolgáltatónak szolgáltatási kötelezettsége és a Szolgáltatás minőségéért és hálózati nyomásáért való felelőssége a szolgáltatási pontig áll fenn.

I. 17. Szolgáltatási szerződés (a továbbiakban SZSZ)

Olyan szerződés, melynek alapján a Szolgáltató köteles a víziközmű-hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosának vagy egyéb jogcímen használójának ivóvíz-szolgáltatást nyújtani, a Fogyasztó pedig a megállapított díjat megfizetni.

I. 18. Tulajdonjog

1. A Szolgáltató tulajdonát az alábbiak képezik:
 - a) az ivóvíz-törzshálózat és bekötővezeték,
 - b) a hozzá tartozó szerelvények,
 - c) valamint az elszámolás alapját képező bekötési vízmérő-berendezések.
2. A Fogyasztó tulajdonát az alábbiak képezik:
 - a) a házi ivóvízhálózat,
 - b) a csatlakozó víziközmű-hálózat,
 - c) valamint az elkülönített vízfogyasztás mérésére szolgáló mellékvízmérő.



I. 19. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

A gazdálkodó szervezet (Ptk. 685. § c. pont) által kért bekötés megvalósításához, illetőleg részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének növelése, minősége javítása esetén a szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni. A fejlesztési hozzájárulás mértéke az igényelt szolgáltatáshoz szükséges fejlesztés költségeinek arányos része.

I. 20. Víziközmű-hálózat

Az ivóvíz-közműhálózat és a csatlakozó, továbbá a házi ivóvíz-hálózatok együttesen.

I. 21. Víziközmű-törzshálózat

Ivóvíz-főnyomóvezeték az elosztóvezetékkel és berendezéseivel.

I. 22. Vízmérő

Külön jogszabály (1991. évi XLV. törvény) szerinti, a vízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait is.

1. Bekötési vízmérő: az ellátásba bekapcsolt ingatlanok vízhasználatának mérésére szolgáló, a bekötővezeték végpontjára telepített vízmérő.
2. Mellékvízmérő: a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített vízhasználat mérésére szolgáló vízmérő.
3. Törzshálózati vízmérő: közvetlenül a törzshálózati fogyasztási helyekre, többek között közifolyókra, tűzcsapokra telepített vízmérő.
4. Ikervízmérő: az ellátásba bekapcsolt ingatlanon belüli elkülönített vízhasználat mérésére szolgáló, a meglévő bekötővezeték végpontjára telepített bekötési vízmérő.

II. sz. melléklet

Vonatkozó jogszabályok

- az 1995. évi LVII. törvény a Vízgazdálkodásról, valamint az e törvény végrehajtása tárgyában kiadott jogszabályok:
- különös tekintettel a **Közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről** szóló, 38/1995. (IV.5.) Kormányrendelet – a továbbiakban: **Rendelet**,
- 8/2000. (X. 18.) KöViM rendelet az állami tulajdonú víziközmű igénybevételével összefüggő locsolási kedvezményről,
- 201/2001. (X. 25.) Kormányrendelet Az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről a Polgári Törvénykönyvről szóló az 1959. évi IV. törvény,
- 21/2002. (IV. 25.) KöViM Rendelet a víziközművek üzemeltetéséről,
- a vízbázisok, a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízi létesítmények védelméről a 123/1997. (VII.18.) számú kormányrendelet,
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról,
- 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről,
- 4/1995. (II. 13.) Főv. Kgy. az önkormányzati tulajdonú víziközműből szolgáltatott ivóvíz, valamint az önkormányzati tulajdonú víziközmű által biztosított szennyvízelvezetés, szennyvíztisztítás és -kezelés legmagasabb hatósági díjának Budapest főváros közigazgatási területén történő megállapításáról, továbbá a díjalkalmazás feltételeiről.

III. sz. melléklet

A Szolgáltatási szerződés típusai és tartalmi követelményei

III. 1. A Szolgáltatási szerződés típusai

III.1.1. Lakossági fogyasztókkal kötött szolgáltatási szerződés

- (1) Az SZSZ azon lakossági fogyasztókkal kötendő ivóvíz-szolgáltatásra, akik önálló bekötési vízmérővel rendelkeznek.
- (2) A szerződés a Fogyasztó (az ingatlan tulajdonosa vagy annak, a tulajdonos hozzájárulásával egyéb jogcímen használója) és a Szolgáltató cégszerű aláírásával jön létre. Amennyiben a Fogyasztó nem az ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájárulása elengedhetetlen feltétele a szerződés megkötésének.

III.1.2. Közületi Fogyasztókkal kötött szolgáltatási szerződés

- (1) Önálló bekötési vízmérővel rendelkező gazdálkodó szervezetek ivóvíz-szolgáltatására vonatkozó szolgáltatási szerződés.

III.1.3. Mellékvízmérővel elkülönített vízhasználat szolgáltatási szerződése

- (1) Az ingatlanon belül az elkülönített vízhasználó a mellékvízmérővel elkülönített vízhasználatra a Szolgáltatóval díjmegosztási szerződést köthet.
- (2) Amennyiben az elkülönített vízhasználó nem az elkülönített vízfogyasztási hely tulajdonosa, a szerződéshez a tulajdonosnak is hozzá kell járulnia. Tulajdonközösség esetén a tulajdonostársak megbízottja meghatalmazással lehet a Mellékvízmérős díjmegosztási szerződés aláírója.

III.1.4. Locsolási mellékmérős szolgáltatási szerződés

- (1) Olyan háromoldalú szerződés a Fogyasztó, a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. és a FV Zrt. között, melyben meghatározzák a biológiailag aktív területek gondozására szánt víz felhasználásához kapcsolódó kedvezményes fogyasztási feltételeket.

III.1.5. Mérőeszköz nélküli szolgáltatási szerződés

- (1) Ezt a típusú szolgáltatási szerződést a Szolgáltató olyan lakossági Fogyasztókkal köti meg ivóvíz-szolgáltatásra, akik nem rendelkeznek bekötési vízmérővel.

III.1.6. Közkifolyókra kötött szolgáltatási szerződés

- (1) Ezen szerződés a Szolgáltató és a települési önkormányzatok között létrejött olyan szolgáltatási szerződés, amelynek alapján a Szolgáltató közműves ivóvízzel el nem látott lakosság háztartási vízszükségletét biztosítja. Egy ingatlan akkor tekinthető közműves ivóvízzel el nem látott ingatlandnak, ha az ingatlan legfeljebb 150 m-es körzetén belül a közműves ivóvízfogyasztásra módot nyújtó ivóvízvételi hely nem található.
- (2) Nem háztartási vízszükséglet kielégítésének céljára közkifolyón keresztül szolgáltatás, csak a Szolgáltató és a települési önkormányzat polgármesterének előzetes hozzájárulásával vehető igénybe.
- (3) A közkifolyókon keresztül történő vízfogyasztás mennyiségét vízmérő hiányában arányosítással, átalánnyal vagy műszaki számítással kell megállapítani. A mennyiség megállapításának módjáról a polgármester a fenti hozzájárulásában határoz.
- (4) A közkifolyót a Szolgáltató csak a polgármester előzetes hozzájárulásával helyezheti át vagy szüntetheti meg.

III. 2. A Szolgáltatási szerződés tartalmi követelményei

- (1) A Szolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell:
- 1.1. a szerződő felek és azonosító adataik körében a felek nevét, címét vagy jogi személy, illetőleg jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyét, cégjegyzékszámát, továbbá természetes személy esetén a személyi adatok körében anyja nevét, születési helyét, idejét, melyek természetes személy esetében személyazonosító igazolvány és a lakcímet igazoló hatósági igazolvány felmutatásával, gazdálkodó szervezeteknél pedig 30 napnál nem régebbi cégkivonat ill. nyilvántartásba vételi határozat bemutatásával történhet,
 - 1.2. a szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, mennyiségi és minőségi adatokat (fogyasztási hely címe, bekötés módja, mérő típusa, bekötés átmérője, vízigény, bekötés költsége),
 - 1.3. a szolgáltatás időbeli hatályát, a szolgáltatás, illetőleg a vízáradás megkezdésének időpontját,
 - 1.4. a teljesítés helyét,
 - 1.5. a Fogyasztó, illetőleg az átvevő személyében bekövetkezett változás bejelentési kötelezettségét a Szolgáltató, illetőleg átadó részére,
 - 1.6. az ellenérték megállapításának, ezen belül a számlázásnak, a mérőeszköz leolvasásának és a számla kiegyenlítésnek a módját,
 - 1.7. a szerződésszegést és következményeit a Szolgáltató és a Fogyasztó esetében,
 - 1.8. a fizetendő víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét,
 - 1.9. egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket.

IV. sz. melléklet

A szolgáltatási jogviszony alanyainak jogai és kötelezettségei

IV. 1. A Fogyasztó jogai

A Fogyasztó az érvényben lévő jogszabályok, valamint a Szolgáltatóval kötött szerződés alapján jogosult:

- (1) a szolgáltatási szerződés tartama alatt az ivóvíz-szolgáltatás szerződéses feltételek szerinti igénybevételére,
- (2) a saját adataiba ("fogyasztó adatai" nyilvántartólap, fogyasztói karton, folyószámlakivonat) történő betekintésre,
- (3) a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek bejelentésére, a panasz érdemi kivizsgálásának kérésére, illetőleg a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra,
- (4) bekötési vízmérő soron kívüli felülvizsgálatának és hitelesítésének igénylésére, amennyiben hitelesség érdemi vizsgálatát kizáró ok nem áll fenn. (Amennyiben a rendkívüli vizsgálat során a vízmérő megfelelőnek minősül, a rendkívüli vizsgálat és hitelesítés költsége a Fogyasztót terheli.)
- (5) Fogyasztónak joga és lehetősége van Szolgáltatót leolvasási időszakban a vízmérő állásáról tájékoztatni,
- (6) a Szolgáltató által meghatározott számlázási rendtől eltérő időpontban, ellenőrzési célból, illetve esetenként és nem rendszeresen történő leolvasás és számlázás kérésére,
- (7) a szolgáltatás szüneteltetésének, illetve megszüntetésének igénylésére,
- (8) jogos számlareklamáció esetén – amennyiben a kiszámlázott összeg már befizetésre került – a visszatérítendő közüzemi díj után késedelmi kamat követelésére,
- (9) kártérítés követelésére, amennyiben a Szolgáltató a tevékenysége során neki kárt okozott.

IV. 2. A Fogyasztó kötelezettségei

A Fogyasztó a szolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- (1) a Szolgáltatást kizárólag a szolgáltatási szerződésben meghatározott célra igénybe venni,
- (2) a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díjának számla alapján határidőre történő megfizetésére,
- (3) a Fogyasztó tulajdonát képező házi ivóvízhálózat és a csatlakozó víziközmű-hálózat karbantartásáról, javításáról, ellenőrzéséről, gondoskodni,
- (4) a Szolgáltató által végzett ellenőrzés, leolvasás lehetőségét biztosítani, az ellenőrzés, illetve leolvasás során a házi és a csatlakozó víziközmű-hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő víziközmű-használat megszüntetéséről gondoskodni,
- (5) a Szolgáltatónak a Szolgáltatás igénybevételére szolgáló ingatlanra a bejutását a jelzett időben lehetővé tenni, a Fogyasztó a szükséges munkálatokat nem akadályozhatja. A Szolgáltató akadályoztatása birtokháborítás, amelynek megszüntetésére a Szolgáltató hatósági-bírósi utat vehet igénybe,
- (6) gondoskodni a vízmérőakna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségéről és tisztán tartásáról, a vízmérő fagy- és egyéb károsodás elleni megfelelő védelméről, továbbá köteles haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót a vízmérő rendellenes működéséről, a zárógyűrű és a mérő sérüléséről,
- (7) az ingatlan vízellátásával kapcsolatos átalakítási, bővítési és megszüntetési munkákhoz a Szolgáltató írásbeli hozzájárulását beszerezni,

- (8) tartózkodni az ivóvíz-közműhálózatra bekötött házi ivóvízhálózat helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) való összekötésétől,
- (9) tartózkodni a bekötővezetékek és a házi ivóvízhálózatnak elektromos hálózat és berendezés, villámhárítók földelési céljára történő használatától,
- (10) érvényes MDSZ esetén a tulajdonában lévő mellékvízmérő(ke)t hitelesíttetni, illetve a mindenkori mérés-ügyi jogszabályokban foglalt előírásokat betartani,
- (11) a Fogyasztó, illetve elkülönített vízhasználó személyében beállt változást – az új Fogyasztóval együttesen – a vízmérőállás megjelölésével 30 napon belül írásban bejelenteni. Ennek elmaradása esetén az átadó és az átvevő a vízdíj megfizetése tekintetében egyetemlegesen kötelesek helytállni,
- (12) kártalanítás nélkül túrni a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását,
- (13) felelős a vízdíj elszámolásának alapjául szolgáló vízmérők, és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséért és védelméért,
- (14) köteles Szolgáltatónak megtéríteni a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá a hitelesítésének költségeit (a mérő elfagyásának következményeit is ide értve), a kiszabott kártérítéssel egyetemben.

IV. 3. A Szolgáltató jogai

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés tartama alatt jogosult:

- (1) annak ellenőrzésére, hogy a Fogyasztó a Szolgáltatást a hatályos Rendeletben meghatározott módon és célokra (pl. VF kötelezett közületi Fogyasztó esetében a szolgáltatást az SZSZ-ben meghatározott mennyiségben, kontingensen) veszi-e igénybe,
- (2) a Szolgáltatás ellenértékének megállapítására és beszedésére, adott esetben Szolgáltató Megbízottján keresztül is,
- (3) a második eredménytelen fizetési felszólítás esetén a szerződésszegés szankcióinak alkalmazására, így különösen a korlátozás/kizárás jogszabályban rögzített alkalmazására X. sz. melléklet X.4.4. pont,
- (4) a rendelkezésre álló vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból történő csökkenése esetén a vízfogyasztás korlátozására,
- (5) ha a díjelszámolás alapjául szolgáló vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a Szolgáltató jogosult a fogyasztott víz mennyiségét a megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás napjának elfogadott határnapot megelőző legutolsó leolvasás napjától eltelt napok számának szorzataként megállapítani (Rendelet 17. § (4)),
- (6) a bekötővezeték használatára, ellenőrzésére, karbantartására, szükség szerinti cseréjére, ezen belül a vízmérő ellenőrzésére, karbantartására, szükség szerinti cseréjére (egyszerű intézkedéssel), rendeltetésszerű működtetésére, illetve leolvasására,
- (7) amennyiben a Fogyasztó a Szolgáltatás igénybevételére szolgáló ingatlanra a bejutását a jelzett időben nem teszi lehetővé, úgy akadályoztatása esetén hatósági-bírósi utat igénybe venni.
- (8) amennyiben a Fogyasztó nem gondoskodott megfelelően a vízmérő fagy elleni védelméről, és neki felróható okból a vízmérő elfagyott, úgy a Szolgáltató jogosult az elfagyott mérő után a kártérítési igényét a Fogyasztóval szemben érvényesíteni,
- (9) amennyiben a Fogyasztónak felróható okból a vízmérő megrongálódott vagy elveszett, a vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá a hitelesítésének költségeit a Fogyasztótól követelheti,
- (10) amennyiben a Fogyasztó nem teljesíti fizetési kötelezettségét, fizetési felszólítást kibocsátani és annak költségeit a Fogyasztóra áthárítani,

- (11) az elkülönített vízhasználók által beszereltetett mellékvízmérőket ellenőrizni (leolvasás, zárógyűrűzés, hitelesítés),
- (12) az Üzletszabályzat jogszabályi változásból adódó módosítására, illetve a Mellékletek egyoldalú módosítására, és erről a Fogyasztókat értesíteni.

IV. 4. A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- (1) Fogyasztó ingatlanán az ivóvízzel való ellátást, a külön jogszabályban és a vízjogi üzemeltetési engedélyben foglalt előírásoknak megfelelően – a víziközművek teljesítőképességének mértékéig – köteles díj-fizetés ellenében szolgáltatni,
- (2) ivóvíz-szolgáltatási pontig terjedő, a Szolgáltató üzemelésében lévő vízmű létesítményeinek kezeléséről, karbantartásáról és a folyamatos károkozás nélküli üzemeltetéséről gondoskodni,
- (3) a bekötési vízmérők, – mindenkor mérésügyi jogszabályokban előírt – időszakonkénti hitelesítését, cseréjét, fém vagy egyéb zárral történő ellátását saját költségére megbíztottja útján elvégezni,
- (4) a Szolgáltató a bekötési- és mellékvízmérőkről nyilvántartást vezet,
- (5) a Fogyasztó kérésére a vízmérő rendkívüli felülvizsgálatáról, illetve hitelesítéséről gondoskodni,
- (6) ha a díjelszámolás alapjául szolgáló vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, köteles a vízmérő cseréjét haladéktalanul elvégezni,
- (7) a bekötési vízmérőt leolvasni és a fogyasztásról kiállított számlát a Fogyasztó részére eljuttatni,
- (8) a Fogyasztói panaszokat kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről a Fogyasztót írásban tájékoztatni,
- (9) a Szolgáltatás tervezett műszaki okból szükségessé váló csökkentéséről vagy időszakos szüneteltetéséről, esetleges mennyiségi vagy minőségi változásairól a Fogyasztót a helyi önkormányzaton keresztül értesíteni, szükség esetén ideiglenes ellátásról gondoskodni,
- (10) a bekötővezeték, ezen belül a vízmérő ellenőrzésének, karbantartásának és cseréjének időpontjáról a Fogyasztót írásban öt nappal korábban értesíteni,
- (11) az MDSZ megkötésekor, az elkülönített vízhasználó költségére, a mellékvízmérők üzembe helyezésekor azt bélyegzéssel és zárral ellátni.

V. sz. melléklet

Az ivóvíz-szolgáltatás létrehozásának folyamata

Lakossági igényekkel kapcsolatban tájékoztatást Szolgáltató személyesen, illetve telefonon, faxon, levélben vagy e-mailben ad, beleértve az eljárás rendjét valamint a műszaki megvalósíthatóságot érintő kérdéseket is.

V. 1. Elvi nyilatkozat kiadása

- (1) Az elvi nyilatkozat egyrészt egy előzetes tájékoztatás az adott ingatlanon keletkezett vízigény, illetve tűzvízigény ellátásnak lehetőségéről, másrészt az Önkormányzat kéri az építési engedély kiadásához.
- (2) Az elvi nyilatkozat kiadása személyesen levélben a XVI. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeken kérvényezhető.
- (3) A kérelemhez minden esetben mellékletként csatolni kell az eredeti, egy évnél nem régebbi Térképmásolatot¹ vagy a Fővárosi Szabályozási Keretterm Kivonatát².
- (4) Amennyiben a kérelem tartalmi vagy formai követelményeknek nem felel meg, úgy azt hiánypótlásra a Szolgáltató visszaadja a kérelmezőnek.
- (5) Ha a kérelem a tartalmi és formai követelményeknek megfelel, de a műszaki információk nem elegendők, akkor a Szolgáltató arra jogosult szervezeti egysége helyszíni kivizsgálást kezdeményez.
- (6) Amennyiben semmilyen műszaki akadály nem merül fel, a Szolgáltató az elvi nyilatkozatot kiadja.
- (7) Az elvi nyilatkozat érvényessége ideje 2 év.
- (8) Az elvi nyilatkozat kiadását a Szolgáltató díjmentesen végzi.

V. 2. Vízvezetési (belső gépészeti) tervek véleményezése

- (1) Új hálózat kialakításához és minden ingatlanon belüli vízvezetési átalakításához a Szolgáltató vízvezetési (belső gépészeti) tervet kér a kérelmezőtől. A használatbavételi hozzájárulás kiadásának egyik feltétele, hogy a Szolgáltató a vízvezetési (belső gépészeti) terveket véleményezze és elfogadja.
- (2) A vízvezetési tervek véleményezése személyesen vagy postai úton a XVI. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeken kérvényezhető.
- (3) A kérelmező az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:
 - tervkísérő nyomtatvány két példányban – amely maga a kérelem,
 - két sorozat vízvezetési (belső gépészeti) terv és az ahhoz tartozó műszaki leírás,
 - érvényes elvi nyilatkozat.
- (4) A tervek és az elvi nyilatkozatban foglaltak közötti eltérés, illetve egyéb probléma esetén a Szolgáltató hiánypótlási felszólítást küld a kérelmezőnek.
- (5) Amennyiben a műszaki információk nem elegendők, a tervelbírálás érdekében a Szolgáltató a bejelentőnél helyszíni vizsgálatot tart.
- (6) Miután a tervek műszaki elbírálása – az esetlegesen sorra kerülő hiánypótlás vagy a kivizsgálási jegyzőkönyv alapján – megtörténik, megállapításra kerül az elbírálási díj mértéke, melyről nem személyes megkeresés esetén a Szolgáltató, a tervkísérő nyomtatvány és a tervdokumentáció egy példányával együtt, csekket küld a bejelentőnek.
- (7) Amennyiben a vízvezetési (belső gépészeti) tervek helyben véleményezhetők, a tervelbírálás díja a helyszínen befizethető.

¹ A Térképmásolatot a Földhivatal adja ki (korábban: hivatalos helyszínrajz)

² A Fővárosi Szabályozási Keretterm kivonatát a Fővárosi Önkormányzatnál lehet kiváltani (korábban: hivatalos helyszínrajz)

- (8) A vízhálózati (belső gépészeti) tervek véleményezését a Szolgáltató díj ellenében végzi.
A 6, 7, 8 pontokban szereplő díjak nagyságát a Szolgáltató saját hatáskörben állapítja meg.

V. 3. Új bekötés létesítése

- (1) Új bekötés létesítése személyesen vagy postai úton a XVI. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeken kérvényezhető. A kérelem 6 hónapig érvényes.
- (2) A kérelmező az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:
- kitöltött és az illetékes önkormányzat által jóváhagyott bekötési, vízszoftalkatási igénybejelentő nyomtatvány,
 - egy évnél nem régebbi Térképmásolat vagy Fővárosi Szabályozási Keretterv Kivonat.
- (3) Amennyiben Szolgáltató azt szükségesnek tartja, további dokumentumok benyújtását kérheti:
- érvényes elvi nyilatkozat,
 - bekötési vízmérős/tulajdonosi hozzájárulás,
 - szolgalmi jogot alapító szerződés,
 - a Szolgáltató által jóváhagyott gépészeti tervek benyújtása többlakásos épület vagy közületi fogyasztó esetén,
 - tulajdonlap.
- (4) A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel.
- (5) A kérelem műszaki elbírálása, valamint a bekötési költség kalkulációja és gazdálkodó szervezet esetében a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás (VF) megállapítása után a Szolgáltató a kérelmező részére megküldi a szolgáltatói hozzájárulást annak mellékleteivel együtt. A mellékletek az alábbiakat tartalmazzák: az SZSZ-t, a vízmérőhely kialakításához szükséges tőpustervet (műszaki rajzot), a bekötés díjának befizetésére, valamint gazdálkodó szervezet esetében a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetésére szolgáló csekket.
- (6) A közterület-bontási engedély megszerzéséhez szükséges közműegyeztetést és a forgalomtechnikai tervek elkészítését a Szolgáltató végzi. Erre Fogyasztónak is lehetősége van, amennyiben az erre a feladatra feljogosító képesítéssel rendelkező szaktervezőt bíz meg.
- (7) A kérelmező feladata a vízmérőhely kialakítása.
- (8) Amennyiben a vízmérőhely előkészítését az (5) pontban jelzett szolgáltatói hozzájárulás megküldésétől számított hat hónapon belül nem jelzi a kérelmező, és ennek oka a fogyasztó érdekkörében fellelhető, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége a pénzátadás és a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékére vonatkozóan megszűnik. A kérelmező kérésére az általa addig átadott pénzösszeget a Szolgáltató visszafizeti. A Szolgáltató jogosult új ajánlatot tenni.
- (9) Amikor a kérelmező jelzi a Szolgáltató felé, hogy a vízmérőhely kialakítása megtörtént, a Szolgáltató képviselője a bejelentést követő 5 munkanapon belül helyszíni szemle keretében ellenőrzi azt. A vízmérőhely ellenőrzéséről a Szolgáltató képviselője jegyzőkönyvet készít. Amennyiben a vízmérőhely megfelel a tőpustervrajznak és a műszaki előírásoknak, a Szolgáltató képviselője a jegyzőkönyv egy példányát átadja a kérelmezőnek.
- (10) Amennyiben a vízmérőhely nem felel meg a tőpus tervrajznak és a műszaki előírásoknak, a Szolgáltató képviselője a helyszíni szemle alapján elutasítja a vízmérőhely átvételét. Amennyiben a kérelmező kijavította a hibát, ismételt szemlét kezdeményezhet a Szolgáltatónál.
- (11) Az ügyfél a bekötés díját és adott esetben a víziközmű-fejlesztési hozzájárulást csekken, banki átutalással vagy személyesen a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáján lévő pénztárban fizetheti be.
- (12) Amennyiben a kérelmező a bekötés korábban megállapított díját, valamint adott esetben a víziközmű-fejlesztés díját befizette, az SZSZ-t kitöltve visszaküldte, valamint a vízmérőhely műszaki átvétele megtörtént, a Szolgáltató három hónapon belül köteles a bekötést megvalósítani.

A három hónapos teljesítési határidő szempontjából nem vehető figyelembe az az időtartam, amely alatt az illetékes önkormányzat nem ad ki közterület-bontási engedélyt (pl. téli időszak). Ilyen esetben a Szolgáltató erről a körülményről értesíti a kérelmezőt. Közterület-bontási engedély ügyében maga a kérelmező is eljárhat az illetékes önkormányzatnál. Ez esetben a Szolgáltató vállalja, hogy az engedély ben megadott időszakon belül a bekötést kiépíti. A Szolgáltató a rögzített három hónapos határidő – neki felróható okból történő – meg nem tartása esetén a késedelem idejére napi 2% kötbért köteles fizetni a Fogyasztónak. A kötbér alapja a pénzáradásként feltüntetett összeg. A kötbér 30 naponként, illetve a munka elvégzésével válik esedékessé.

(13) A kérelmezőnek biztosítania kell a Szolgáltató vagy annak megbízottja részére a vízbekötés elvégzéséhez az ingatlanra való bejutást, illetve az ott történő akadálytalan, zavartalan munkavégzést. A kérelmező aláírásával igazolja a vízbekötési munka elvégzését, illetve az ivóvízvételezés megkezdésének tényét, időpontját, a vízmérő induló állását, típusát és gyári számát.

(14) Új bekötést a Szolgáltató díj ellenében létesít.

V. 4. Ikmérő felszerelése

(1) Ikmérő felszerelése személyesen vagy postai úton a XVI. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeken kérvényezhető.

(2) Az ikmérő felszerelésének feltétele az ingatlan tulajdonostársainak írásbeli hozzájárulása, valamint a meglévő vízmérőhely kialakítása a vízmérőhely típusvert szerint.

(3) A kérelmező az alábbi dokumentumok benyújtására köteles:

- kitöltött vízszolgáltatási igénybejelentő nyomtatvány,
- egy évnél nem régebbi Térképmásolat vagy Fővárosi Szabályozási Keretvert Kivonat,
- tulajdonosi hozzájárulás.

(4) A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel.

(5) A kérelem műszaki elbírálása, valamint az ikmérő felszerelési költségének kalkulációja után a kérelmező részére megküldésre kerül a szolgáltatói hozzájárulás, annak mellékleteivel együtt. A mellékletek tartalmazzák az SZSZ-t, valamint az ikmérő díjának befizetésére szolgáló csekket.

(6) A Szolgáltató képviselője a kérelmezőnél a mérőhely átvételére, annak készre jelentése után, helyszíni szemlét végez.

(7) A kérelmező az ikmérő felszerelésének díját csekken, átutaláson vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáján lévő pénztárban fizetheti be.

(8) Amennyiben a kérelmező az ikmérő felszerelésének díját befizette, az SZSZ-t kitöltve visszajuttatja a Szolgáltatónak, valamint a sikeres helyszíni szemle megtörtént, a Szolgáltató e három feltétel együttes teljesülésétől számított 30 napon belül az ikmérőt felszereli.

(9) Amennyiben a szolgáltatói hozzájárulásban megjelölt összeg befizetése az SZSZ megküldésétől számított hat hónapon belül a kérelmező érdekkörében felmerült okból nem teljesül, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik. A Szolgáltató jogosult új ajánlatot tenni.

(10) A Szolgáltató az ikmérő felszerelését díj ellenében végzi.

V. 5. *Használatbavételi hozzájárulás kiadása*

- (1) Az ingatlanhoz tartozó vízhálózat kiépítése után kerülhet sor a használatbavételi hozzájárulás kiadására, mely ahhoz szükséges, hogy az önkormányzat a kérelmező részére használatbavételi engedélyt adhasson.
- (2) A használatbavételi hozzájárulás kiadásának alapja a már korábban jóváhagyott vízhálózati belső gépészeti terv, valamint:
 - a helyszínen betakarás előtti nyomáspróba a Szolgáltató képviselőjének jelenlétében vagy
 - a kivitelezői nyilatkozat csatolása a sikeres nyomáspróbáról, és a Szolgáltató által jóváhagyott terv szerinti vízhálózat szereléséről.
- (3) A használatbavételi hozzájárulás kiadása személyesen vagy postai úton a XVI. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeken kérvényezhető.
- (4) A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel.
- (5) A hozzájárulás kiadásához szükséges előírt kellékek:
 - gazdálkodó szervezet esetében a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetése,
 - bekötés létesítése,
 - visszacsapó szelep és szükség esetén nyomásfokozó beépítése,
 - valamint a Szolgáltató által egyedileg kért további kellékek.
- (6) Az adatpontosság érdekében a Szolgáltató helyszíni vizsgálatot kezdeményezhet, amelyről jegyzőkönyv készül.
- (7) Amennyiben a használatbavételi hozzájárulásnak sem műszaki, sem egyéb akadálya nem merül fel, a használatbavételi hozzájárulás megadása megtörténik.
- (8) A hozzájárulást a kérelmező átveheti személyesen, vagy a Szolgáltató postai úton juttatja el hozzá.
- (9) A használatbavételi engedély kiadását a Szolgáltató díjmentesen végzi.

V. 6. *Szerződéses adatok módosítása*

- (1) A szerződéses adatok módosítása személyesen vagy levélben a XVI. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeken kérvényezhető.
- (2) Az alábbi adatok módosítását a Fogyasztónak írásban kell kérvényeznie csatolva az ügyhöz kapcsolódó dokumentumok (pl. adás-vételi szerződés, stb.) másolatát:
 - Fogyasztó neve,
 - fogyasztási cím,
 - adószám,
 - KSH szám,
 - kapcsolattartó neve,
 - lakossági tulajdonú mérőállásnál a felszerelt mérő induló állása, induló dátuma, gyári száma.

Az alábbi adatok módosítását a Fogyasztó szóban (telefonon) is bejelentheti:

 - levelezési cím,
 - kapcsolattartó telefonszáma,
 - a bankszámlaszáma (miután számlavezető bankjánál intézkedett a leemelés engedélyezéséről),
 - fizetési mód.
- (3) A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel.

- (4) Az alábbi adatok megváltozása esetén a Szolgáltató új SZSZ-t köt a Fogyasztóval:
- a gazdálkodó szervezet nevének,
 - a tulajdonosi viszonyra vonatkozó nyilatkozatnak,
 - vagy a vízbekötés módjának változása esetén.
- (5) Az alábbi adatok megváltozása esetén a Szolgáltató nyilatkozatot küld ki a Fogyasztónak:
- Gazdálkodó szervezet esetében, ha a napi engedélyezett vízmennyiség megváltozik.
- (6) Egyéb adatok megváltozása esetén a Szolgáltató nem köt új SZSZ-t a Fogyasztóval.
- (7) A szerződéses adatok módosítását a Szolgáltató díjmentesen végzi.

V. 7. Átírás

- (1) Az átírás az egy mérőhelyhez tartozó Fogyasztó-változás átvezetését és – amennyiben szükséges – a számlakorrekciók elvégzését jelenti.
- (2) A Fogyasztó személyében beállott változást, a régi és az új Fogyasztó együttesen, a vízmérő-óraállás megjelölésével, a változástól számított 30 napon belül köteles írásban a Szolgáltatónak bejelenteni. A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő károkért az elköltöző Fogyasztó és az új Fogyasztó egyetemlegesen felel. (Rendelet 8.§ (4)).
- (3) Az átírási kérelmet személyesen vagy postai úton, illetve faxon nyújthatja be a Fogyasztó a XVI. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeken.
- (4) A kérelem tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Szolgáltató a kérelmezőt hiánypótlásra kéri fel.
- (6) Hátralék, illetve tartozás esetén Szolgáltató a Fogyasztó-változást átvezeti, de fenntartja a jogát arra, hogy a régi és az új fogyasztó megegyezése hiányában az átírásig felhalmozott számlatartozásokat és károkat a fogyasztók egyetemleges felelőssége alapján követelje.
- (7) Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett esetében a Szolgáltató a Fogyasztó részére megküldi az új SZSZ-t és a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás változásának mértékéről szóló tájékoztatást.
- (8) Szolgáltató az átírást díjmentesen végzi.

VI. sz. melléklet

A szolgáltatás nem szabályszerű igénybevétele, illegális vízvételzés

VI. 1. A szolgáltatás nem szabályszerű igénybevétele

- (1) A Rendelet lehetőséget ír elő a Szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzésére (7. §). A Szolgáltató jogosult az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózat, a tűzoltási célt szolgáló külön vízvezeték-hálózat (tűzvíz-hálózat) ellenőrzésére, amelyet az érintett Fogyasztó – előzetesen egyeztetett időpontban – köteles lehetővé tenni.
- (2) Szolgáltató a Szolgáltatás nem szabályszerű igénybevételével kapcsolatosan tapasztalt rendellenességek esetén, a helyszínen ellenőrzést tart, melyről jegyzőkönyvet vesznek fel. A jegyzőkönyvet a Fogyasztóval vagy megbízottjával, azok hiányában lehetőség szerint hatósági tanúkkal alá kell írni, illetve azt is rögzíteni szükséges, amennyiben a Fogyasztó megtagadja az aláírást. Szolgáltató a felvett jegyzőkönyvből a Fogyasztó részére egy példányt biztosítani köteles.
- (3) Az ellenőrzéskor a házi és a csatlakozó víziközmű-hálózaton észlelt az előírásoktól eltérő víziközmű-használat megszüntetéséről a Fogyasztó gondoskodni köteles. Ha ezeknek a Szolgáltató felhívására határidőn belül nem tesz eleget, a teljesítésre a település jegyzője kötelezi.
- (4) Amennyiben a bekötési vízmérőn lévő bélyegzés vagy zár sérülését vagy hiányát észleli, Szolgáltató jogosult a sérülés vagy hiány észlelését megelőző leolvasás időpontjától a fogyasztást arányosítással vagy becsléssel megállapítani. Ebben az esetben Szolgáltató köteles a bekötési vízmérőt egy hiteles vízmérővel kicserélni.
- (5) A (4) bekezdés rendelkezésein túlmenően, illegális vízvételzés esetén a Szolgáltató, a 20/ 2004.(V.24.) számú önkormányzati rendelettel módosított 4/1995. (II.13.) Fővárosi Kögyűlési rendelet 2/A § alapján, jogosult az illegálisan vételezett vízmennyiség kiszámlázásáról intézkedni. A pótdíj a mindenkor érvényes vízdíj ötszörös értékével számítandó.
- (6) Illegális vízvételzés tekintetében Fogyasztónak minősül az a vízvételző is, akivel az írásbeli szolgáltatási szerződés nem jött létre annak ellenére sem, hogy a Szolgáltató a szerződés tervezetét igazolhatóan postára adta, vagy más, igazolható módon megkísérelte részére eljuttatni, ugyanakkor a Szolgáltató és a vízvételző között az ivóvíz szolgáltatásra irányuló jogviszony bizonyíthatóan létre jött.
- (7) Az illegális vízvételzés értékének számítása során figyelembe vett időtartam a legális vízfogyasztás helyreállítása és az illegális vízvételzés megállapítását megelőző legutolsó leolvasás közötti időszak.
- (8) Ha Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy az illegális vízvételzésre ennél hosszabb időtartamban került sor, akkor a számítás időalapja ezen hosszabb időtartam.
- (9) Amennyiben Fogyasztó bizonyítja, hogy az illegális vízvételzésre ennél rövidebb időtartamban került sor, az emelt vízdíj számításának időalapja ezen rövidebb időtartam.
- (10) Az emelt díj számításának mennyiségi alapja az illegális vízvételzés megszüntetését követő legális vízfogyasztás első három hónapja alapján mért átlagfogyasztásnak az illegális vízvételzés időtartamára vonatkozó arányos része.
- (11) A Szolgáltató jogosult a legális vízvételzés állapotának visszaállításáig felmerülő igazolt költségeit a Fogyasztóra áthárítani. A felderítéstől a legális állapot helyreállításáig eltelt időszak az illegális vízvételzés időszakát növeli.
- (12) Az (1) bekezdésben előírt szolgáltatói ellenőrzés nem mentesíti a fogyasztót a tulajdonában lévő csatlakozó víziközmű-hálózat és házi ivóvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának kötelezett-sége alól.

VI. 2. Közterületi tűzcsapról történő illegális vízvételzés kezelése

VI. 2.1. Illegális vízvételzés kezelése

Illegális vízvételzés esetén az Illegális Team által megállapított, bizonyíthatóan elfogyasztott vízmennyiség alapján az FV Zrt. számlát állít ki az ügyfél felé. Ebben az esetben az elvégzett kivizsgálás költségeit is az ügyfélre terheli.

VI. 2.2. Illegális vízvételzés szankcionálása

Amennyiben az Illegális Team a vízfordási tevékenységek ellenőrzése vagy pedig a normál ellenőrzési tevékenysége során bármilyen illegális, a vízfordási engedélytől vagy a vízfordási szerződésben foglaltaktól eltérő vízfordást tapasztal, a 20/2004.(V.24.) számú önkormányzati rendelettel módosított 4/1995. (II.13.) Fővárosi Közgyűlési rendelet 2/A § alapján, jogosult az illegálisan vételezett vízmennyiség kiszámlázásáról intézkedni, továbbá a Szolgáltató jogosult a közterületi tűzcsapról történő vízvételzést a későbbiekben megtagadni.

VII. sz. melléklet

Szerződésszegés és jogkövetkezményei

VII. 1. Szerződésszegés a Szolgáltató részéről

- (1) A Szolgáltató szerződésszegést követ el, amennyiben a IV. sz. melléklet IV. 4. pontban kiemelt, illetve a szolgáltatási szerződéseiben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget.
- (2) A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés, illetve az MDSZ megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.
- (3) A Fogyasztót, illetve az elkülönített vízhasználót kártérítés illeti meg amennyiben a Szolgáltató hibájából felmerült kárát igazolhatóan bejelenti.

VII. 2. Szerződésszegés a Fogyasztó részéről

- (1) A Fogyasztó vagy a Fizető (ebben a fejezetben a továbbiakban: Fogyasztó) szerződésszegést követ el, amennyiben a Szolgáltatási Szerződés, valamint az IV. sz. melléklet IV. 2. pontjában kiemelt kötelezettségeit megszegi.
- (2) A Fogyasztó a szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségeinek megszegésével a Szolgáltatónak okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik.
- (3) A szolgáltatás szabályszerű igénybevételének megsértése esetén a Szolgáltató az illetékes jegyzőhöz fordulhat, aki hatósági jogkörében eljárva kötelezi a Fogyasztót az előírásoktól eltérő víziközmű-használat megszüntetésére.
- (4) Az elkülönített vízhasználó az MDSZ-ben vállalt kötelezettségeinek megszegésével a Szolgáltatónak okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik.
- (5) A szerződésszegés, díjfizetés elmulasztásának következményeit a X. sz. melléklet X. 4. pont tartalmazza.

VIII. sz. melléklet

A díjszabás elve

VIII. 1. A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszerének elemei

Az FV Zrt. a vízszolgáltatáson túl egyéb szolgáltatásokat is nyújt a fogyasztóknak. Ezek egyrészt az alap-szolgáltatáshoz szorosan kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások (pl. új bekötés létrehozása, ikermérő felszerelése), illetve egyéb szolgáltatások (mint például a geodéziai szolgáltatások). A fenti szolgáltatásokon túl a Társaság olyan adminisztratív jellegű költségeit is a fogyasztóra hárítja, melyek a fogyasztók kérésére, vagy a fogyasztónak felróható okból merülnek fel.

- (1) A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszerének elemei a következők:
- ivóvíz-szolgáltatásra vonatkozó ármegállapítás,
 - víziközmű-fejlesztési hozzájárulás,
 - csatlakozási díjszabás,
 - lakossági tulajdonú mellékvízmérős díjmegosztás szolgáltatási díja,
 - locsolási mellékvízmérők díjmegosztás szolgáltatási díja,
 - egyéb szolgáltatások, munkák.

VIII. 2. A díjak kialakításának általános elvei

VIII. 2.1. Önköltségen alapuló árképzés

- (1) Szolgáltató árképzési módja önköltség típusú.
- (2) A mindenkori díjkalkulációt a felmerült tényköltségekből kiindulva, a tervezett változások figyelembevételével készíti el a Szolgáltató.
- (3) A kalkulációs sémák a számvitelről szóló 2000. C. törvény adta lehetőségek figyelembevételével készített Önköltségszámítási Szabályzat alapján kerülnek kialakításra.

VIII. 2.2. Költségfedezeti elv

- (1) Szolgáltató díjrendszerét úgy alakítja ki, hogy üzemeltetési költségei, valamint szükséges és indokolt ráfordításai megtérüljenek.

VIII. 2.3. Költségminimalizálási elv

- (1) 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.

IX. sz. melléklet

A szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere (víziközmű-fejlesztési hozzájárulás)

IX. 1. Ivóvíz-szolgáltatás díjrendszere

- (1) Budapest közigazgatási határán belül a víziközműből szolgáltatott ivóvízért fizetendő díjakat a Budapest Főváros Önkormányzatának Közgyűlése, Budapest közigazgatási határán kívül a területileg illetékes önkormányzat képviselő testülete határozza meg külön rendeletben, a Szolgáltató által javasolt és az Önkormányzat által meghatározott díjkalkuláció alapján.
- (2) A díjkalkuláció során az alábbiakat veszik figyelembe:
 - víztermelés-szolgáltatás működési költségeit (anyag, energia, bér, egyéb költségek),
 - a víztermelési és elosztási létesítmények üzemképességének fenntartásával kapcsolatos költségeket (hibaelhárítások, sérülésjavítások elvégzése, csőhálózat és víztároló medencék öblítése),
 - a meglévő berendezések, egyéb eszközök pótlásának, karbantartásának költségeit,
 - a központi irányítás általános költségeit és az egyéb ráfordításokat,
 - illetve a Budapest Főváros Önkormányzatának Közgyűlése által elfogadott nyereséget,
 - továbbá a Budapest Fővárosi Önkormányzatának Közgyűlése által jóváhagyott befektetői díjat.

IX. 2. Csatlakozási díjszabás

- (1) A víziközmű-hálózathoz való csatlakozás díjtételeit – a megvalósítás költségeit figyelembe véve – a Szolgáltató állapítja meg.
- (2) A víziközmű-hálózatokhoz való rácsatlakozást, illetve ennek szakfelügyeletét a Szolgáltató látja el – az érvényben levő árnyilvántartásban szereplő tárgyre aktualizált díjtéttel.
- (3) A díjtétel az alábbiakból tevődik össze:
 - a bekötővezeték hosszától függő változó díjból,
 - a bekötővezeték átmérője és az arra felszerelt vízmérő típusa alapján megállapított szerelési díjból.
- (4) A díjtételek megállapításának számítási elveit a tárgyévi árterv és mellékletei tartalmazzák.

IX. 3. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

- (1) A Rendelet értelmében (4.§ (2)) a gazdálkodó szervezet által igényelt bekötés megvalósításához vagy a részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetőleg a minőség igényelt javításához – lakásszövetkezet és önkormányzat tulajdonában lévő lakóépületek elhelyezésére szolgáló ingatlanok kivételével – a Szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni.
- (2) A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét a Szolgáltató jogosult évente meghatározni.
- (3) A hozzájárulás mértéke az igényelt szolgáltatáshoz szükséges fejlesztés költségeinek arányos része.
- (4) A kalkuláció alapját az alábbiak képezik:
 - a Szolgáltató rövid- és középtávú fejlesztési tervében szereplő víztermelési-szolgáltatási műszaki létesítmények megvalósításának, bővítésének bekerülési értéke,
 - valamint az egyes létesítmények ivóvíztermelő illetve -elosztó kapacitása.
- (5) Új vízbekötés esetén a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezettek az ivóvíz-szolgáltatásra benyújtott igénybejelentésükben, illetve annak terméllékleteiben határozzák meg a várható napi átlagos ivóvíz igényüket. A Fogyasztó igénye alapján a Szolgáltató a szolgáltatói hozzájárulásban és az SZSZ-ben nyilatkozik a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékéről. A vízbekötés megvalósításának előfeltétele a hozzájárulás megfizetése.

- (6) A Fogyasztó személyében történő változás esetén – amennyiben a korábbi bekötés fizikai jellemzőin változtatni szükséges – a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegét az új bekötések létesítésével azonos módon kell meghatározni, vagyis korábbi mértékét felül kell vizsgálni. Amennyiben az átlagos napi ivóvíz-igény nem növekedik a változással, úgy a hozzájárulás rendezettnek tekintendő. Amennyiben növekedés prognosztizálható, korrekciós befizetés történik.
- (7) A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás (VF) fizetésére kötelezett szervezetek vízfelhasználását Szolgáltató rendszeresen ellenőrzi. Amennyiben a tényleges vízfogyasztása meghaladja a korábban megfizetett hozzájárulás alapján biztosított vízfelhasználási keretet (kontingens), Szolgáltató a különbözet erejéig további hozzájárulás megfizetésére irányuló követeléssel lép fel. Az adott gazdálkodó szervezetre vonatkozó vízfelhasználási keretet a különbözet után fizetett hozzájárulásnak megfelelően kell módosítani. A meg nem fizetett VF többlet-követelés érvényesítése iránt a Szolgáltató jogi úton intézkedik.
- (8) A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás elkülönítetten kezelendő, és kizárólag a víziközmű-fejlesztésére fordítható.

X. sz. melléklet

Az ivóvíz-szolgáltatás ellenértékének elszámolása

X. 1. Elszámolási időszak fogyasztásának mérése

X. 1.1. Vízmérők

X.1.1.1 Bekötési vízmérő

- (1) Üzembe helyezett ivóvíz-törzshálózaton a bekötési vízmérő felszerelését, cseréjét, leszerelését, valamint a csatlakozás készítését a Szolgáltató vagy megbízottja végzi.
- (2) A bekötési vízmérőt üzembehelyezésekor a Szolgáltató illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából bélyegzessel, zárral látja el, ennek megtörténtét a Fogyasztónak vagy képviselőjének aláírásával igazoltatja. Szolgáltató Fogyasztónak átad egy példányt a jegyzőkönyvből. A Fogyasztó felelős a vízmérő és a záruk sértetlen megőrzéséért és védelméért.
- (3) Szolgáltató a kezelésében lévő vízmérőknek a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. tv. által előírt időszakos hitelesítéséről saját költségén köteles gondoskodni. A hatályos fenti törvény értelmében a vízmérők hitelesítésének lejáratii ideje bekötési vízmérők esetében 4 év.
- (4) A vízmérőcserét a Szolgáltató – 5 nappal korábban írásban közölt és/vagy egyeztetett időpontban – Fogyasztó vagy megbízottja jelenlétében végzi el, aki a kiszertelt vízmérő óraállását a mérőcsere – munkalap aláírásával igazolja. A mérőcsere megtörténtét Szolgáltató Fogyasztónak írásban igazolja.
- (5) A Szolgáltató kezelésében lévő bekötési vízmérő tekintetében a Fogyasztó a vízmérő rendkívüli vizsgálatát és ezt követően az Országos Mérésügyi Hivatal által végzett rendkívüli hitelesítést kérheti a Szolgáltatótól. Ha a rendkívüli vizsgálaton a vízmérő megfelelőnek minősül, a rendkívüli vizsgálat és hitelesítés költsége a Fogyasztót terheli.
- (6) Ha a felülvizsgálat azt állapítja meg, hogy a vízmérő a mérésügyi jogszabályoknak nem felel meg, a hibát a felülvizsgálat kérésének időpontját megelőző utolsó leolvasástól kell számítani.
- (7) A Fogyasztó köteles gondoskodni a vízmérőknek, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségéről és tisztán tartásáról, a vízmérő fagy elleni megfelelő védelméről, továbbá köteles haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót a vízmérő rendellenes működéséről. Köteles továbbá megtéríteni a neki felróható okból megromlott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, valamint a hitelesítésének költségeit, a kiszabott kötbérrel egyetemben. (X. melléklet X.2.(5)(6))
- (8) A vízmérő a csőhálózatra oldható kötéssel kerül rögzítésre. A kötést csak arra feljogosított személy bonthatja meg, végezhet azon szerelési munkákat. Ennek szavatolására szolgál a vízmérő csatlakozásán elhelyezett zárógyűrű, melynek eltávolítása, megromlása szankciót (kártérítés) von maga után.

X.1.1.2 A Szolgáltató tulajdonában lévő mellékmérők

- (1) Azon mellékmérők esetében, melyek a Szolgáltató tulajdonát képezik, a tulajdonviszony, hitelesítési kötelezettség és időtartam, a leolvasás és a számlázás gyakorisága tekintetében a bekötési vízmérőkre kötött szerződéseknek megfelelően kell eljárni.

X. 1.2. A vízmérők leolvasása

- (1) Az elszámolási időszakban szolgáltatott vízmennyiséget a Szolgáltató, illetve Megbízottja a fogyasztást mutató vízmérő leolvasásából nyert adatok alapján állapítja meg.
- (2) A szolgáltatás mennyiségének megállapítása, a vízmérők leolvasása ivóvíz fogyasztás esetében kéthavonta (kismagánfogyasztók és családi házak esetében 6 havonta, valamint a havi 1000 m³ feletti havi fogyasztású és vele egy telephelyen lévő mérők esetén havonta) történik. A Szolgáltató jogosult a vízfogyasztás leolvasás gyakoriságán változtatni, mely tény a Fogyasztó az SZSZ aláírásával fogadja el.

- (3) Amennyiben az első leolvasási kísérlet nem sikerül, úgy a leolvasó írásos értesítést hagy az erre a célra készített nyomtatványon. Ebben a Fogyasztóval közli, hogy melyik nap és mely időpontban kíséri meg az újbóli leolvasást, illetve a vonatkozó telefonszám feltüntetésével felkínálja a Fogyasztónak azt a lehetőséget, hogy a leolvasást ő végezze el és diktálja be a mérő állását. A Fogyasztó köteles az értesítés szerinti időpontban a vízmérő(k) leolvashatóságát a Szolgáltató részére biztosítani, vagy a mérő állását önleolvasással bejelenteni.
- (4) A rendszeres ütemezéstől eltérő, a Fogyasztó kérésére történő soron kívüli leolvasást a Szolgáltató díj ellenében vállalja.
- (5) A bekötési vízmérők leolvasását a Szolgáltató alkalmazottai, illetve ezzel megbízott vállalkozók végzik. Azon mellékmérők leolvasását, melyek a Szolgáltató tulajdonában vannak, szintén a Szolgáltató alkalmazottai, illetve ezzel megbízott vállalkozók végzik.
- (6) A Szolgáltató vízmérő-leolvasást végző munkatársai személyazonosságukat fényképes azonosító igazolvánnyal igazolják.
- (7) Ha a vízmérő-leolvasó az előző leolvasási időszakban megállapított átlagfogyasztástól jelentősen eltérő fogyasztást rögzít, akkor megkíséri megállapítani ennek okát, és műszaki meghibásodás gyanúja esetén arra a helyszínen felhívja a Fogyasztó figyelmét.
- (8) A fogyasztási alapadatok megállapítása fogyasztói önleolvasáson is alapulhat. A fogyasztói önleolvasás során megállapított mérőállás a XVI. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeken keresztül jelenthető be. Ha a Fogyasztó által bediktált mérőállás nem áll összhangban a korábbi leolvasások alapján megállapított várható értékekkel, akkor a Szolgáltató soron kívüli ellenőrző leolvasást tarthat. Az önleolvasás mellett egy évben legalább egyszer a Szolgáltató is leolvassa a vízmérőt.

X. 2. A mért vízfogyasztás elszámolása

- (1) A Szolgáltató a szolgáltatás ellenértékét elszámolási időszakonként állapítja meg. Az elszámolási időszaka vízmérő két egymás utáni leolvasása közötti időszak, ez alól a leolvasásgyakoriság-váltás miatti részszámlázás kivétel.
- (2) Az ingatlanon fogyasztott víz mennyiségének megállapítása szempontjából a bekötési vízmérőn mért fogyasztás az irányadó.
- (3) A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözetet a bekötési vízmérő szerinti Fogyasztó köteles megfizetni a Szolgáltató-nak, illetve Megbízottjának, a Szolgáltatót pedig köteles tájékoztatni a Fogyasztó az épületen belüli belső elszámolás módjáról.
- (4) Ha a díjszámolás alapjául szolgáló bekötési vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a fogyasztott víz mennyiségét a megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás napjának elfogadott határnapot megelőző legutolsó leolvasás napjától eltelt napok számának szorzataként kell megállapítani. Időszakos vízfelhasználók esetén – nyaraló, strand, locsolómérő – esetében a becslés az előző év azonos időszakát veszi alapul.
- (5) Amennyiben a Fogyasztó őrzési kötelezettségének neki felróható módon nem tesz eleget, a vízmérő eltűnése vagy megrongálódása, bármely módon történő károsodása vagy megsemmisülése esetén a vízdíjat a (4) bekezdésben meghatározott számítás szerint számlázza ki szolgáltató – a legutolsó kiszámlázott órállás és a mérő megrongálódása illetve elveszése, megsemmisülése között eltelt időtartamra.
- (6) A vízdíjon felül szolgáltató a mérő megrongálódása illetve elveszése, megsemmisülése esetén 20 százalékos mértékű kötbért jogosult érvényesíteni. A kötbér mennyiségi alapja a (4) bekezdésben meghatározottak szerint számított vízfogyasztás ellenértéke, időalapja pedig a legutolsó leolvasás és a mérő megrongálódása illetve elveszése, megsemmisülése között eltelt időtartam.

- (7) Amennyiben a fogyasztási hely fogyasztásmérő berendezéssel nem rendelkezik, az elfogyasztott ivóvíz mennyiségét a közüzemi vízműből szolgáltatott ivóvízért fizetendő díjakról szóló 47/1999.(XII.28.)KHVM rendelet alapján a Fogyasztónál kialakított vízvételi helyek előzetes felmérési adatait figyelembe véve – átalány formájában kell megállapítani. Ha a Szolgáltató tudomást szerez a Fogyasztó vízigényében bekövetkezett változásról, akkor a megállapodásban rögzített átalányértéket felülvizsgálja.
- (8) A házi vízvezeték – a Fogyasztó által nem ellenőrizhető vagy nem karbantartható helyen történő – rejtett meghibásodása esetén a vízfogyasztást az árjogszabályok szerinti átalány alapján kell megállapítani.
- (9) Abban az esetben, ha a meghibásodás bizonyíthatóan abból az okból következett be, hogy a Fogyasztó a tulajdonában lévő házi ivóvízhálózat, csatlakozó víziközmű-hálózat, valamint a mérőhely rendszeres ellenőrzésére és karbantartására vonatkozó kötelezettségét nem teljesítette, a vízmérő adatai szerinti mennyiség után kiszámlázott díjat köteles a Szolgáltatónak megfizetni.
- (10) Árváltozások esetén, amennyiben az árváltozás az elszámolási időszak közben történt, a Szolgáltató arányosítással állapítja meg az árváltozás időpontjáig a fogyasztást, majd az arányosítással megállapított mérőállástól az új ár kerül alkalmazásra. Ha a fogyasztó az árváltozás napján leolvasott vízmérő állást közli a Szolgáltatóval, akkor a Szolgáltató azt elfogadja a számlakészítés alapjául.

X. 3. Számlázás

X. 3.1. Számlakibocsátás

- (1) A Szolgáltató az elszámolási időszak fogyasztásáról számlát állít ki. Számlák, mérővel rendelkező fogyasztási hely esetén a leolvasott, bediktált vagy becsült bekötési vízmérőóra-állások, mérővel nem rendelkező fogyasztási helyek esetében a megállapított átalányfogyasztás elszámolási időszakra jutó mértéke alapján készülnek, ezektől eltér a részszámlázás gyakorlata.
- (2) A Fogyasztó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a Szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincs halasztó hatálya. A vízdíjszámlák kiállítására a fogyasztási kategóriák szerint eltérő gyakorisággal történik, a következők szerint:
- gazdálkodó szervezetek, közületi fogyasztók havonta,
 - vagyonkezelők havonta vagy kéthavonta, a megkötött megállapodásban rögzítettek szerint,
 - társasházak, lakásszövetkezetek, családi házak, vízmérővel nem rendelkező fogyasztási helyek kéthavonta.
- (3) A számlakibocsátás gyakorisága egyes esetekben, egyedi megállapodás alapján ettől eltérhet.
- (4) Abban az esetben, ha két vagy többhavi leolvasási gyakoriság mellett havonta kap számlát a Fogyasztó, akkor a köztes időszakra jutó fogyasztott víz mennyiségét a Szolgáltató a megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás segítségével számítja ki. A Szolgáltató ugyanakkor a köztes hónapokban elfogadja a Fogyasztó által közölt mérőállást is a számlakészítés alapjául.
- (5) Amennyiben a Szolgáltató a leolvasások gyakoriságát módosítja, abban az esetben legalább kéthavonként úgynevezett részszámlát köteles készíteni. A részszámlában feltüntetett vízmennyiség megállapítása a megelőző fogyasztások figyelembevételével történik. A leolvasás, illetve bediktálás alapján készülő számlázáskor a részszámla figyelembevételével kerül a tényleges fogyasztás elszámolásra. Azon fogyasztóknál, ahol a Szolgáltatási szerződés megkötésének időpontjában havonként készül számla, ott a leolvasások közötti hónapban (hónapokban) arányosítás a számlakészítés alapja. Az arányosítás a megelőző 365 nap összes fogyasztásából 1 napra számított átlagfogyasztást jelent.
- (6) Tévesen kibocsátott számla esetén a Szolgáltató egyszerűsített helyesbítő számlát bocsát ki.
- (7) Több mérőhellyel rendelkező Fogyasztó, kifejezett írásban jelzett kérése esetén, az általa meghatározott mérőhelyeken elszámolt fogyasztásról, összevont számlát kaphat. Az összevont számlán csak azok a mérőhelyek szerepelnek, amelyekre az adott hónapban történt számlakibocsátás.

- (8) A Fogyasztó díj ellenében a Szolgáltatótól hiteles számlamásolatot kérhet. A Szolgáltató csak a számlatulajdonosnak, illetve az Adatvédelmi törvény (1992. évi LXIII. törvény) alapján erre jogosultaknak adhat ki számlamásolatot.
- (9) A bekötési vízmérővel ellátott, ingatlanon belüli vízhálózatra telepített tűzcsapokon bizonyíthatóan tűzoltásra felhasznált vízmennyiség nem kerül kiszámlázásra.

X. 3.2. A számla ellenértékének befizetése

- (1) A Szolgáltató által kibocsátott számla ellenértékének befizetése a következő módokon lehetséges:
- készpénzfizetés Díjbeszedő Zrt. útján vagy Szolgáltatónál,
 - postai feladás útján (csekk),
 - a Fogyasztó kezdeményezésére pénzintézeten keresztül utalással,
 - a Fogyasztó felhatalmazása alapján a Szolgáltató kezdeményezésére azonnali inkasszóval, illetve csoportos beszedési megbízással.
- (2) A fizetés határideje a számlán feltüntetett esedékességi időpont.
- (3) A Szolgáltató évente egy alkalommal folyószámlájának egyenlegéről értesítőt küld a Fogyasztónak.

X. 4. A fizetési hátralékok behajtása

X. 4.1. Késedelmes fizetés

- (1) Amennyiben a Fogyasztó díjfizetési kötelezettségének – jogos követelés esetén – a számlán feltüntetett határnapi nem tesz eleget, továbbá a fizetés a tartozás adatait feltüntető fizetési felszólítás ellenére sem történik meg, úgy Szolgáltató fizetési meghagyás kibocsátását, polgári perindítást, illetve a bíróság jogerős határozata alapján a Fogyasztó ellen végrehajtási eljárás megindítását kezdeményezheti és/vagy a Szolgáltatást a Rendelet 9. §-ában, a X.4.4. fejezetében foglaltak szerint korlátozhatja.
- (2) A Szolgáltató fenntartja továbbá a jogot a Fogyasztóval szembeni követelésének harmadik fél felé történő eladására, valamint a tartozás Megbízott útján történő beszedésére. Követelés harmadik fél felé történő eladásáról Szolgáltató Fogyasztót 30 nappal korábban írásban értesíti. Ilyen esetben a fizetésre, a késedelmi kamatra, illetve a részletfizetésre a harmadik fél Üzletszabályzatában foglaltak az irányadók. Az új jogosult sem érvényesítheti követelését 5 éven túl.
- (3) A Szolgáltató a tartozás beszedésével kapcsolatban felmerülő összes költségét átháríthatja a Fogyasztóra.

X. 4.2. Részletfizetési megállapodás

- (1) Ha a Fogyasztó díjfizetési kötelezettségének a számlán feltüntetett fizetési határnapi nem tesz eleget, akkor a Fogyasztó és a Szolgáltató részletfizetési megállapodást köthet. A megállapodás megkötését a Szolgáltató mérlegeli, majd beleegyezéséről, illetve annak feltételeiről tájékoztatja a Fogyasztót. Ekkor a Fogyasztó a tartozását a megállapodásban feltüntetett határidők és részösszegek szerint köteles törleszteni, kamat felszámítása mellett. A részletfizetési megállapodás megkötésével a Fogyasztó a tartozását elismeri, és egyben kötelezettséget vállal a részletfizetés mellett az esedékes számlák határidőre történő kiegyenlítésére is.
- (2) 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, illetve követelését a Fogyasztó értesítése után a vizsgálattal korlátozásának vagy kizárásának alkalmazásával érvényesítheti.
- (3) Indokolt esetben, közintézményi körbe tartozó Fogyasztó kérheti tartozásának kifizetésére fizetési haladék biztosítását.

X. 4.3. Késedelmi kamatfizetés

- (1) Amennyiben a Fogyasztó a számla összegét a számlán feltüntetett határnapig nem fizeti meg, a Szolgáltató a Ptk. szerinti késedelmi kamatot számít fel. A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a Fogyasztó a késedelmet kimenti. A Szolgáltató a késedelmi kamatfizetési kötelezettségéről kamatértesítő levelet küld a Fogyasztónak.
- (2) A Fogyasztót alaptalan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
- (3) Amennyiben a számlareklamáció jogosnak bizonyult, Szolgáltató köteles az általa tévesen felszámított és befolyt összeget és annak a befizetés napjától a visszafizetésig terjedő időszakra járó törvényes mértékű késedelmi kamatát a Fogyasztónak visszatéríteni.
- (4) A Szolgáltató a késedelmi kamatot indokolt esetben – méltányossági okból – részben vagy egészben elengedheti.

X. 4.4. Vízzszolgáltatás korlátozása illetve kizárása

- (1) Ha a Fogyasztó a díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg, a mulasztásnak következményeire – az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat (ÁNTSZ) területileg illetékes intézetének egyidejű értesítése mellett – a Szolgáltató a Fogyasztó figyelmét felhívja. Lakossági fogyasztók esetében kizárás nem alkalmazható.
- (2) **A Szolgáltató a Szolgáltatást** a létfenntartáshoz, a közegészségügyi és tűzvédelmi követelmények teljesítéséhez, az egészségügyi és gyermekintézmények ellátásához szükséges ivóvízellátás biztosítása kivételével – az illetékes ÁNTSZ-nek az intézkedés bevezetését nyolc nappal megelőző értesítése mellett, az értesítésben foglaltakkal ellentétes állásfoglalása hiányában –
- (3) **időben és mennyiségben korlátozhatja,**
- (4) kizárólag termelési célú ivóvíz-felhasználásnál szüneteltetheti, azonban csak abban az esetben, ha az oltóvízmennyiség közterületi tűzcsapról biztosítható,
- (5) valamint három hónapon túli díjtartozás esetén további harmincnapos határidővel a Szolgáltatási szerződést felmondhatja.
- (6) Az ÁNTSZ-nek az értesítésben foglaltakkal ellentétes állásfoglalása hiányában a Szolgáltató a bekötővezeték lezáríthatja, lezárhatja.
- (7) A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás akkor biztosított, ha az ivóvízellátás legalább 50 l/fő/nap mennyiségben, négy emeletnél nem magasabb lakóépület esetén legfeljebb 150 m távolságon belüli, négy emeletnél magasabb lakóépületben pedig négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel járó vízvételezési lehetőséggel (közkielvezés, tűzcsap, szállított vízből) adott.
- (8) A díjhátralék megfizetésének igazolásától számított öt naptári napon belül a Szolgáltatónak a vízellátás korlátozására, kizárására irányuló intézkedéseket meg kell szüntetnie.
- (9) A Szolgáltató a vízzszolgáltatás korlátozásával, illetve a kizárással kapcsolatos költségeit – beleértve a visszanyitás költségeit is – áthárítja a Fogyasztóra.

XI. sz. melléklet

A mellékmérős díjmegosztási szolgáltatás ellenértékének elszámolása

XI. 1. Elszámolási időszak fogyasztásának mérése

XI. 1.1. A vízmérők leolvasása

- (1) Az elszámolási időszakban szolgáltatott vízmennyiséget a Szolgáltató, illetve Megbízottja a fogyasztást mutató vízmérő leolvasásából nyert adatok alapján állapítja meg.
- (2) Az elkülönített vízfelhasználás mennyiségének megállapítására, a vízmérők leolvasására a bekötési vízmérővel azonos hónapban, külön díj ellenében kerül sor. Az esetleges önleolvasás mellett egy évben legalább egyszer Szolgáltató vagy Megbízottja is leolvassa a vízmérőt.
- (3) A vízmérők leolvasását a Szolgáltató önmaga vagy Megbízottja útján végzi.
- (4) A rendszeres ütemezéstől eltérő, soron kívüli leolvasást a Szolgáltató – Megbízottja útján – díj ellenében vállal.
- (5) A Szolgáltató Megbízottja az elkülönített vízhasználót a leolvasás időpontjáról előzetesen értesíti.
- (6) Az elkülönített vízhasználó köteles az értesítés szerinti időpontban a mellékvízmérő(k) leolvashatóságát a Szolgáltató Megbízottja részére biztosítani.
- (7) A Szolgáltató Megbízottjának vízmérőleolvasást végző munkatársai személyazonosságukat fényképes azonosító igazolvánnyal igazolják.
- (8) Ha a vízmérő-leolvasó az előző leolvasási időszakban megállapított átlagfogyasztástól jelentősen eltérő fogyasztást rögzít, akkor megkísérli megállapítani ennek okát, és műszaki meghibásodás gyanúja esetén arra a helyszínen felhívja az elkülönített vízhasználó figyelmét.
- (9) Az elkülönített vízhasználónak lehetősége van arra, hogy a fenti rögzített leolvasási mód mellett a mellékvízmérő(k) állását a Szolgáltató részére egyéb módon eljuttassa (pl. fax, E-mail, levél, stb. útján).
- (10) A mellékvízmérő által mutatott mennyiségért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, az ebből származó esetleges jogviták az elkülönített vízhasználó és a Fogyasztó közötti jogviszony keretébe tartozik.

XI. 1.2. A mért vízfogyasztás elszámolása

- (1) A Szolgáltató Megbízottja a szolgáltatás ellenértékét elszámolási időszakonként állapítja meg (kivéve részszámlázás). Az elszámolási időszak a vízmérő két egymás utáni leolvasása közötti időszak.
- (2) Az ingatlanon fogyasztott víz mennyiségének megállapítása szempontjából a bekötési vízmérőn mért fogyasztás az irányadó.
- (3) A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözetet a bekötési vízmérő szerinti Fogyasztó köteles megfizetni a Szolgáltatónak, illetve Megbízottjának, a Szolgáltatót pedig köteles tájékoztatni a Fogyasztó az épületen belüli belső elszámolás módjáról.
- (4) Amennyiben a bekötési vízmérőn mutatott fogyasztás kevesebb, mint a mellékvízmérőkön mutatott fogyasztás összege, úgy a különbözetet a következő számlában a bekötési vízmérős Fogyasztó számára Szolgáltató jóváírja.
- (5) A Szolgáltató Megbízottja az elfogyasztott víz mennyiségéről a mindenkori hatósági áron mellékvízmérős számlát készít és küld meg az MDSZ-szel rendelkező elkülönített vízhasználó részére. A Szolgáltató a mellékvízmérős számlák összegét a bekötési vízmérő alapján készített számlából levonja.

- (6) A mellékvízmérő(k) cseréje esetén az elkülönített vízhasználó köteles a leszerelt mellékvízmérő(k) le-szereléskori és a beszerelt mellékvízmérő(k) beépítéskori állását a Szolgáltatóval és a Fogyasztóval (Fogyasztókkal) közölni. Ennek hiányában mellékvízmérős számla csak az új mellékvízmérő által mutatott vízfogyasztás után készül. E tényről a Szolgáltató tájékoztatást nyújt a Fogyasztó(k)nak.
- (7) Ha az elkülönített vízhasználó az értesítés szerinti időpontban a mellékvízmérő(k) leolvashatóságát nem biztosítja vagy a mellékvízmérő(k) fogyasztást nem jelez(nek), továbbá az elkülönített vízhasználó, ill. megbízottja a leolvadási bizonylatot nem írja alá, és a mellékvízmérő állásáról egyéb módon sem értesíti a Szolgáltató Megbízottját. A Szolgáltató Megbízottja a mellékvízmérő után 0 m³ fogyasztású mellékvízmérős számlát készít, és annak okáról a Fogyasztó(ka)t értesíti.

Ha a fenti okok miatt két egymást követő alkalommal készül 0 m³ fogyasztású mellékvízmérős számla, a harmadik sikertelen számlázási ciklustól a Szolgáltató a számlázást szüneteltetheti.

XI. 2. Számlázás

XI. 2.1. Számlakibocsátás

- (1) A Szolgáltató Megbízottja az elszámolási időszak fogyasztásáról a mellékvízmérők által jelzett vízmennyiség alapján számlát állít ki.
- (2) A mellékvízmérős számla összege a bekötési vízmérő alapján készített számlából levonásra kerül. Az elszámolási időszak vízfogyasztásáról készült számlát a Szolgáltató Megbízottja állítja ki.
- (3) A számlák a leolvasott vagy bediktált mellékmérő állások alapján készülnek.
- (4) Az elkülönített vízhasználó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a Szolgáltató Megbízottjánál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincsen halasztó hatálya.
- (5) A vízdíj-számlák kiállítását a mellékmérővel rendelkező fogyasztási helyek esetében kéthavonta történik.
- (6) A számlakibocsátás gyakorisága egyes speciális esetekben, egyedi megállapodás alapján ettől eltérhet.
- (7) Tévesen kibocsátott számla esetén a Szolgáltató egyszerűsített helyesbítő számlát bocsát ki.
- (8) Az elkülönített vízhasználónak a mellékvízmérős díjmegosztás szolgáltatás díjára vonatkozó fizetési kötelezettsége 0 m³ állású mellékvízmérős számla esetén is fennáll.

XI. 2.2. A számla ellenértékének befizetése

- (1) Az elkülönített vízhasználó a szerződés megkötésével vállalja, hogy a mellékvízmérők által jelzett vízmennyiség vízdíját, valamint a mellékvízmérős díjmegosztás szolgáltatás díját a számlában feltüntetett esedékességi időpontig a Szolgáltató Megbízottja részére a szerződésben vállalt módon megfizeti. A Szolgáltató vagy annak Megbízottja az elkülönített vízhasználó részére legalább 10 naptári napot biztosít a számla kiegyenlítésére.
- (2) A Szolgáltató Megbízottja által kibocsátott számla ellenértékének befizetése a következő módokon lehetséges:
- postai feladás útján (csekk),
 - a Fogyasztó kezdeményezésére pénzintézeten keresztül utalással,
 - a Szolgáltató kezdeményezésére azonnali inkasszóval, illetve csoportos beszedési megbízással.
- (3) A fizetés határideje a számlán feltüntetett esedékességi időpont. A díjat késedelmes fizetés esetén a Ptk. szerinti késedelmi kamat terheli.
- (4) A mellékvízmérős számlának az elkülönített vízhasználó által történő ki nem egyenlítése esetén a Szolgáltató jogosult a mellékvízmérők alapján történő számlázást szüneteltetni mindaddig, míg a mellékvízmérős számlát ki nem egyenlíti, és a további mellékvízmérős számlázást a Fogyasztó(k) és az elkülönített vízhasználó közösen nem kéri.

XI. 3. Késedelmi kamatfizetés, fizetési hátralékok behajtása

- (1) Amennyiben az elkülönített vízhasználó a számla összegét a számlán feltüntetett határnapig nem fizeti meg, a Szolgáltató a Ptk. szerinti késedelmi kamatot számít fel.
- (2) A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap.
- (3) A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha az elkülönített vízhasználó a késedelmét kimenti.
- (4) Az elkülönített vízhasználó a késedelmi kamatfizetési kötelezettségéről a Szolgáltató Megbízottjától kamatértesítő levelet kap.
- (5) Az elkülönített vízhasználó alaptalan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
- (6) Amennyiben a számlareklamáció jogosnak bizonyult, Szolgáltató Megbízottja köteles az általa tévesen felszámított és befolyt összeget és annak a befizetés napjától a visszafizetésig terjedő időszakra járó törvényes mértékű késedelmi kamatát az elkülönített vízhasználónak visszatéríteni.
- (7) A Szolgáltató Megbízottja a késedelmi kamatot indokolt esetben részben vagy egészben elengedheti.
- (8) Amennyiben a szerződésben feltüntetett pénzüintézet a számlát, megbízás hiánya vagy fedezethiány miatt a pénzüintézet visszaküldi, a Szolgáltató, illetve annak Megbízottja az elkülönített vízhasználóval szemben a díj meg nem fizetésének jogkövetkezményeit és az ahhoz kapcsolódó eljárást alkalmazza.

XII. sz. melléklet

Tűzcsaphasználat és egyéb bekötések

XII. 1. Tűzcsaphasználat

A vízfordás, a kérelmező személyétől és az általa végzett munkától függően, műszaki számításokon alapuló kalkuláció használatával, vagy a kérelmező részére átadott közterületi tűzcsapra szerelhető vízmérőóra használatával engedélyezhető.

- (1) A vízfordási kérelem benyújtása kizárólag írásban, a Ügyfélszolgálati irodában, a műszaki ügyintézőhöz benyújtott Vízfordási engedély című formanyomtatványon lehetséges. A kérelem átvételét követően a kérelmező ellenőrzése szükséges. Korábban illegálisan vezet vételező fogyasztó részére vízfordási engedély nem adható. Amennyiben a kérelmező nem tekinthető megbízható partnernek, a vízfordási engedély kiadását Szolgáltató megtagadja, és az ügyfél csak új bekötés létesítésével fogyaszthat ivóvizet.
- (2) A közterületi tűzcsapról történő vízvételzés két módon történhet:
 1. A kérelmező részére átadott vízmérőórán keresztül kerül mérésre a fogyasztott vízmennyiség. Ezen módozat a következő esetekben alkalmazható:
 - a kérelmező minősítése alapján az ügyfél megbízható partnernek minősíthető és a vízfordási engedély kiadható részére,
 - a munkavégzés helyén a vízellátás nem biztosítható vízbekötésen keresztül, és a munka jellegéből adódóan nem szükséges bekötés kiépítése, vagy új bekötés iránti kérelem már a vízfordási engedély benyújtása előtt vagy azzal egyidőben benyújtásra került.
 2. A kérelmező által benyújtott műszaki paraméterek alapján történő vízfogyasztás-megállapítás. Ezen módozat a következő esetekben alkalmazható:
 - a kérelmező megadja mindazon műszaki információkat melyek szükségesek a vízfogyasztás-kalkuláció elvégzéséhez,
 - a munkavégzés helyén, a közműves ivóvíz-szolgáltatást ellátó új bekötés iránti kérelem már a vízfordási engedély benyújtása előtt vagy azzal egyidőben benyújtásra került, és ezen kérelem kiadása nem az ügyfél hibájából szenved késlekedést.

A vízvételzési módozat meghatározásánál a feltételeknek egyidejűleg kell teljesülnie.

XII.1.1. Vízfordási engedély kiadásának folyamata mérőóra alapján történő elszámolás esetén

- (1) Amennyiben olyan ügyféltől érkezik a vízfordási engedély kiadására vonatkozó megkeresés, mely megfelel az ügyfélminősítésnek, abban az esetben a Szolgáltató vízfordási szerződést köt az ügyféllel.
- (2) A szerződés megkötése után az ügyintéző ellenőrzi a szerződésben meghatározott óvadék összegének megfizetését.
- (3) Ezt követően a Szolgáltató a kiadandó mérőket nyilvántartásba veszi, és rögzíti a mérő használatára jogosult Fogyasztó adatait.
- (4) Az átadandó vízmérőórákat a Szolgáltató szállítja a beszerelés helyszínére (Ügyfélszolgálati iroda), és a szerelésről jegyzőkönyv készül.
- (5) A szerződés értelmében a Fogyasztó, amennyiben a szerződés szerinti tűzcsapról a vízvételzést már nem kívánja igénybe venni, erről haladéktalanul írásban köteles értesíteni a Szolgáltatót. A vízmérő további, a szerződés hatálya alá nem tartozó tűzcsapra történő áthelyezéséhez a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása szükséges. A Szolgáltató 15 napon belül dönt a hozzájárulás megadásáról. Az értesítési kötelezettség elmulasztásából eredő vízfogyasztás a szerződés Fogyasztója részére kerül kiszámlázásra.
- (6) A vízmérőóra alapú vízfordási engedély esetében, a mérőóra a munkavégzés helyén kerül leolvasásra a szerződésben meghatározott gyakorisággal az Illegális Team által.
- (7) Az Illegális Team által begyűjtött adatok alapján az FV Zrt. számlát bocsát ki az ügyfél felé.

XII. 1.2. A vízmérő nem a Fogyasztó hibájából történő meghibásodása esetén Szolgáltató az alábbiak szerint számláz

- (1) Fogyasztó köteles a legutolsó kiszámlázott óraállás és a meghibásodás napjáig keletkezett óraállás közötti vízfogyasztást megfizetni az alábbiak szerint:
- (2) A vízmérő meghibásodásának időtartamára Szolgáltató az MI-10-158-1:1992. évi a Közlekedési, Hírközlési és Vízügyi Minisztérium által közzétett műszaki irányelvben foglaltak szerinti általányszámlázást számlázza Fogyasztó részére, ha a jelen szerződés szerinti vízmérőn mért fogyasztás nem éri el az 1 hónapot.
- (3) Amennyiben a vízmérőn mért fogyasztás az 1 hónapot meghaladja, úgy a meghibásodás időtartamára a vízmérőn mért 1 havi fogyasztás az irányadó a meghibásodás időtartamára is. A számla késedelmes kiegyenlítése esetén Fogyasztó a Ptk. szerinti kamatot is köteles megfizetni a késedelmes napokra Szolgáltató felé.
- (4) Az Illegális Team a munkavégzés helyszínén ellenőrzi a vízvételvezetés körülményeit, a mérő használatát, illetve a mérő fizikai állapotát. Fogyasztó köteles a mérő hibájáról a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, és egyúttal a vízmérőt visszaszolgáltatni a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodájába.
- (5) Amennyiben a mérőórán a Fogyasztónak felróható okból történő sérülés, károsodás illetve meghibásodás tapasztalható, vagy a mérő megsemmisül, Szolgáltató az óvadék összegéből követelését közvetlenül kielégítheti. Az Illegális Team bevonásával a vízmérőóráról fényképet kell készíteni, és jegyzőkönyv felvétele szükséges.
- (6) Amennyiben Fogyasztó a visszaszolgáltatási kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a szerződésben meghatározott mértékű kötbért Szolgáltatónak megfizetni, mely esetleges óvadékfizetési és a vízmérő visszaszolgáltatására vonatkozó kötelezettségét nem érinti. Súlyos jogsértésnek minősül, ha a Fogyasztó a vízmérő visszaszolgáltatási kötelezettségének nem tesz eleget, oly módon, hogy a vízmérő birtokában más, jelen szerződés hatálya alá nem tartozó közterületi tűzcsapról is vizet vételez, mely maga után vonja a 4/1995. (II.13.) Főv. Kgy. Rendeletben foglalt jogkövetkezmények alkalmazását. Az illegális vízvételvezetés következményeit a VI. sz. melléklet ismerteti.

XII. 1.3. A szerződés megszűnése:

- felmondással, a másik félhez intézett írásbeli nyilatkozattal,
- Szolgáltató részéről azonnali hatállyal súlyos szerződésszegés esetén:
Így különösen:
- Fogyasztónak felróható okból történő sérülés, károsodás illetve meghibásodás a mérőn, vagy ha mérő megsemmisül, a Fogyasztó vízmérő nélkül fogyaszt.
- Fogyasztó nem tesz eleget a vízmérő másik tűzcsapra történő áthelyezésére vonatkozó bejelentési kötelezettségének.

XII. 1.4. Vízhordási engedély folyamata és rögzítése műszaki kalkuláció alapján

- (1) A kérelmező a Vízhordási engedély nyomtatványon benyújtja az FV Zrt. részére a kérelmet, amely rögzítésre kerül.
- (2) A formai ellenőrzés után ellenőrzésre kerül, hogy a vízhordási engedélyben kért helyszínen található-e a vízvételvezetésre alkalmas tűzcsap, továbbá, hogy arra került-e már engedély kiadásra, illetve az adott vonatkozási címen van-e vízbekötés, mellyel a vízigény ellátható. Ha nincs az igény kielégítésére alkalmas tűzcsap, vagy létezik bekötés az adott vonatkozási címre, az FV Zrt. az igényt indoklás megadásával elutasítja.
- (3) Az igénylő által megadott adatok alapján meghatározásra kerül a várhatóan felhasználásra kerülő vízmennyiség.
- (4) Ezt követően az FV Zrt. rendszerében rögzítésre kerül a Fogyasztó vízhasználati joga, a megállapított mennyiségben és időtartamra.

- (5) Az igényelt és felülbírált vízmennyiség alapján az FV Zrt. számlát bocsát ki, melyet az ügyfél az FV Zrt. Ügyfélszolgálati iroda pénztárában fizet be. Egyedi elbírálás alapján postai csekk vagy banki átutalás útján is teljesíthető a fizetés. A számla kibocsátásának alapja ezen meghatározott vízmennyiség, illetve ezen vízmennyiség szerepel a vízfordási engedélyen is. A műszaki kalkuláción alapuló vízfordási engedély esetében a fogyasztott vízmennyiség a vízfordási engedély kiadásakor kerül kiszámlázásra. A vízfordási engedély csak abban az esetben adható ki, amennyiben az összeg befizetésre került.
- (6) Amennyiben 15 napon belül nem történt meg a befizetés, vagy illegális vízvételzés alapján indult eljárás, az FV Zrt. helyszíni kivizsgálást hajt végre. A kivizsgálás a vízfordási engedély kiadása után és az engedély lejártá után is bármikor történhet, melyet az Illegális Team hajt végre.
- (7) Amennyiben a kiadott engedély egy hónapnál hosszabb időszakra lett kiadva a kérelmező részére, az elkövetkezendő hónapban is történik helyszíni kivizsgálás.
- (8) A műszaki kalkuláción alapuló vízfordási engedély esetében nincs szükség leolvasási tevékenység végzésére, mivel nem kerül mérő beépítésre.

XII.1.5. Vízfordási engedélyek ellenőrzése

- (1) Az ellenőrzés során vizsgálat tárgyát képezi, hogy a kérelmezett közterületi tűzcsapról történik-e a vízvételzés illetve a kérelmezés során megadott műszaki információk megfelelnek-e a valóságnak.
- (2) Amennyiben több tűzcsapról történik a vízvételzés, vagy a műszaki becslés alapjául szolgáló információk eltérnek az ellenőrzés során tapasztaltaktól, az Illegális Team megteszi a szükséges lépéseket a vízfordási engedélytől eltérő fogyasztás megszüntetésére, melynek keretében az FV Zrt. számlát bocsát ki az ügyfél felé műszaki kalkuláció alapján, illetve Szolgáltató a vízvételzési engedélyt azonnal visszavonhatja.

XII. 2. Bekötés hatósági kötelezés alapján

- (1) A települési önkormányzat jegyzője közegészségügyi, környezetvédelmi és vízgazdálkodási jogszabályok megsértése esetén az ingatlanok bekötését a tulajdonos költségére elrendelheti. Ez esetben a tulajdonos előzetes írásbeli beleegyezését a Szolgáltató hozzájárulásának megadásához a hatósági kötelezés helyettesíti.

XII. 3. Tűzoltási célú ivóvízbekötés

- (1) Az ivóvíz-törzshálózatához csatlakozó tűzoltásra szolgáló, külön ivóvíz-bekötővezeték létesítéséhez a Szolgáltató – a tűzrendészeti jogszabályok megtartásával – akkor köteles hozzájárulni, ha a tűzoltáshoz szükséges víz a házi ivóvízhálózatból vagy a vízművel össze nem függő, más vízvételzési helyről nem szerezhető be.
- (2) A tűzoltásra szolgáló bekötővezeteket a Szolgáltató külön vízmérővel látja el.
- (3) A bekötésnek meg kell felelnie a tűzvíz-bekötésekre előírt típus terveknek és műszaki előírásoknak.

XIII. sz. melléklet

Locsolási mellékmérés szolgáltatás

Budapest Főváros Közgyűlésének 21/2004. (V. 24.) számú önkormányzati rendelettel módosított 4/1995. (II.13.) Főv. Kgy. Rendelete értelmében a Fogyasztónak lehetősége van locsolási célú mellékmérés szolgáltatás igénybe vételére, mely szerint a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. (FCSM Zrt.) a locsolási célú mellékmérőn mért fogyasztását a csatornadíjából jóváírja fogyasztó részére. A szolgáltatás igénybevételenek menete a következő:

- (1) Locsolási célú mellékvízmérő felszerelését a Fogyasztó kezdeményezi az FV Zrt., illetve az FCSM Zrt. ügyfélszolgálatán az Igénybejelentő adatlap a locsolási célú mellékvízmérő felszereléséről kitöltésével.
- (2) Locsolási célú mellékvízmérőt a fogyasztó az alábbi feltételek mellett igényelhet:
 - FV Zrt.-vel kötött Ivóvízszolgáltatási szerződés,
 - FCSM Zrt.-vel kötött Szennyvízelvezetési szolgáltatási szerződés,
 - amennyiben a fogyasztó locsolási kedvezményben (I. sz. melléklet I.12) részesült, úgy lemond róla,
 - a fogyasztónak nem lehet ivóvíz-, illetve szennyvízelvezetési díj hátraléka.
- (3) A Fogyasztó az általa aláírt részlegesen kitöltött szolgáltatási szerződéstervezet, valamint tervrajz és műszaki leírás birtokában kezdeményezheti a FV Zrt.-nél a locsolási célú mellékvízmérő felszerelésének engedélyezését. A mérő felszerelésére és számlázásba vétele csak az FV Zrt. engedélyével lehetséges.
- (4) A locsolási célú mellékvízmérő felszerelését az FV Zrt., a megbízottja, illetve a Fogyasztó által igénybe vett vállalkozó végzi el.
- (5) Amennyiben a Fogyasztó nem az FV Zrt. megbízottjával végezteti el a locsolási célú mellékvízmérő felszerelését, úgy a felszerelés műszaki ellenőrzését, a készülék azonosítását, megfelelő záróelemmel (VIPAK-gyűrű) való ellátását (azaz MEO-átvételét) és az induló mérőállás rögzítését az FV Zrt. által megbízott alvállalkozó végzi el. Nem megfelelő eredményű minőségi átvételt követően FV Zrt. a számlázásba vételt meg tagadja, és a sikeres MEO-átvétel megtörténtéig nem indítja el.
- (6) Az FV Zrt. a locsolási célú mellékvízmérő beszerelését, illetve a megjelölt műszaki átvételt követően a megjelölt részlegesen kitöltött szerződéstervezet vonatkozó részeit kitölti, majd cégszerű aláírással ellátja, és mindhárom példányt aláírásra továbbítja az FCSM Zrt. felé. A cégszerű aláírás után az FCSM Zrt. a szerződés 1-1 példányát eljuttatja a fogyasztónak és az FV Zrt.-nek.
- (8) A locsolási célú mellékvízmérő rendszerbe történő felvitele az FV Zrt., FCSM Zrt. és a Fogyasztó által aláírt Szolgáltatási szerződés birtokában lehetséges. Az FCSM Zrt. az FV Zrt. által neki biztosított hozzáféréseken keresztül a locsolási kedvezmény operandus a készülék felszerelésének dátumával lezárja, és a csatornázottsági kódot módosítja az FV Rt. rendszerében. Ennek megtörténte után a felszerelt locsolási célú mellékvízmérő rendszerbe történő felvitelét, törzsadatait és az induló fogyasztást az FV Zrt. rögzíti a számlázási rendszerében.
- (9) A locsolási célú mellékvízmérők leolvasását az FV Zrt., illetve megbízottja végzi, a bekötési vízmérő leolvasásával egyidőben.
- (10) A locsolási célú mellékvízmérőkön mért fogyasztást az FV Zrt. a szennyvízelvezetési számla nyomtatási adatállományában külön tételként feltünteteti, és ezt a fogyasztást a szennyvízelvezetési számlán feltüntetett szennyvízelvezetés mennyiségéből és a számla értékéből levonja.

XIV. sz. melléklet

Fogyasztói és szolgáltatói megkeresések, panaszügyek kezelése

XIV. 1. Fogyasztói megkeresések

(1) A fogyasztói érdekek szabályozását, a fogyasztói érdekképviselőhöz fűződő jogokat, valamint érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény tartalmazza. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról az 1992. évi LXIII. törvény rendelkezik. Szolgáltató az ügyfélszolgálati tevékenységét a fenti törvények betartásával végzi.

(2) A fogyasztói megkeresések az alábbi főbb csoportokra oszthatók:

2.1. információ, tájékoztatás kérése:

Minden állampolgárnak lehetősége van információt és tájékoztatást kérni Szolgáltató tevékenységi körébe tartozó folyamatokról, adatokról. Információkérés lehetséges meghatározott Fogyasztó ügyintézésével kapcsolatban, de általános ügyekkel kapcsolatban is. Amennyiben az információ és tájékoztatás megadásánál szükség van az ügyfél személyes adataira, azt az ügyintézés során Szolgáltató a Fogyasztótól bekéri.

Információ és tájékoztatás kérés főbb kategóriái:

- leolvasásról,
- számlázásról,
- egységárról,
- árváltozásról,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulásról,
- fizetőváltásról,
- díjtámogatásról,
- locsolási kedvezményről,
- locsolási mellékmérőről,
- mérőhitelesítésről,
- egyéb értekesítési információkról,
- lakás mellékvízmérőről,
- nyilvántartásba vételről,
- vízbekötésről,
- ikresítésről,
- mérőleválasztásról,
- engedélyeztetési folyamatokról,
- egyéb műszaki információkról,
- folyószámla egyenlegről,
- vízminőségről,
- vízkeménységről,
- tervezett munkákról,
- folyamatban lévő ügyekről,
- nyomtatványokról,
- vízhardasi engedélyről,
- tervtári szolgáltatásról,
- az Üzletszabályzatról,
- minden egyéb Fogyasztót érdeklő információról.

Amennyiben valamely dokumentum kivonatának elkészítése szükséges, azt a FV Zrt. díj ellenében az arra jogosult rendelkezésére bocsátja.

2.2. bejelentések:

Bejelentésnek tekintünk minden olyan esetet amikor a bejelentő által a Szolgáltató hatáskörébe tartozó további intézkedést is igénylő megkeresés érkezik. Bejelentő indokolt esetben kérheti névtelensége mellett bejelentése fogadását. Ha nem Szolgáltató hatáskörébe tartozó bejelentés érkezik, úgy erről a bejelentőt bejelentése megtételekor tájékoztatni kell.

Bejelentések főbb kategóriái:

2.2.1. hibabejelentések,

- csősérülés, vízfolyás
- vízhiány
- víznyomás
- vízminőség
- utcai zár hiba
- elzárás kérése (belső hiba miatt külső elzárás)
- dugulás

2.2.2. szolgálatás igénybevételével kapcsolatos bejelentések,

2.2.3. a fogyasztói adatokban történő változások közlése, bejelentése,

- Fogyasztó személyes adataiban történő változás
- műszaki adatokban történő változás
- egyéb, szerződést módosító változás

2.2.4. a Szolgáltató kezdeményezésére történő adatközlés,

- mérőállás bejelentés
- helyszíni bejárás időpont egyeztetése
- egyéb kapcsolatfelvétel

2.2.5. a szolgáltatással kapcsolatos egyéb észrevételek közlése

- panaszok és reklamációk,
 - o vízmérő meghibásodás
 - o közműfejlesztés
 - o műszaki kivitelezés
 - o ügyintézésrel kapcsolatban
 - o mérő hitelességgel kapcsolatban
 - o vízminőség
 - o leolvasás
 - o számlareklamáció
 - o mérőcsere
 - o víziközmű-fejlesztési hozzájárulás reklamáció
 - o kártérítési igény
- vízmérőóra rendkívüli hitelesítésének kérelme,
- méltányossági kérelmek.

- (3) Az ügyfélmegkeresés érkezhethet személyesen, illetve telefonon, faxon, e-mailen vagy levél útján a XVI. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségekre. Adott ügyhöz tartozó ügyintézésnél szükség van a Fogyasztó vagy fogyasztási hely azonosítására. Azonosítás Fogyasztó név-, címadatával illetve a fogyasztási hely címadatával történhet, telefonos megkeresés esetén az azonosítás SZFSZ (Szerződéses folyószám) alapján történik. Személyhez szorosan kötődő bizalmas információ, tájékoztatás kérésénél, ügyintézésnél szükség van a kérés írásos vagy személyes bejelentésére is.
- (4) A fogyasztói megkeresések kivizsgálását és az írásban történő válaszadást a Szolgáltató a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a vételüktől számított 30 napon belül elvégzi. A kivizsgálást végző szervezeti egység indokolt esetben legfeljebb 30 nappal meghosszabbítja a határidőt. Erről a Szolgáltató a panasztevőt írásban értesíti.

XIV. 2. Fogyasztói panaszok kezelése

- (1) A fogyasztói megkeresések közül a Szolgáltató kiemelten kezeli a fogyasztói panaszokat.
- (2) A Szolgáltató a bejelentés tárgyának megfelelően tájékoztatja a Fogyasztót, azonban nem tekinti fogyasztói panasznak az alábbiakat:
- 2.1 tájékoztatást kérő megkeresés,
 - 2.2 részletfizetési vagy egyéb kérelem,
 - 2.3 hibabejelentés,
 - 2.4 más Fogyasztó szabálytalan vízvételezésére vonatkozó bejelentés.
- (3) A fogyasztói panaszok fajtái, azok kezelése
- 3.1 Ügyintézésrel kapcsolatos reklamáció
Amennyiben a Fogyasztó ügyintézésrel kapcsolatban reklamál, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. Kivizsgálás eredményéről a Fogyasztót, a reklamáció beérkezésének módjától függően, írásban vagy szóban tájékoztatja.
 - 3.2 Számlareklamáció
mennyiben a Fogyasztó számlareklamációval jelentkezik, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. Kivizsgálás eredményéről a Fogyasztót, a reklamáció beérkezésének módjától függően, írásban vagy szóban tájékoztatja. Amennyiben kivizsgálás eredményeként számlakorrekcióra van szükség, úgy azt Szolgáltató elvégzi, illetve kezdeményezi.
 - 3.3 Szolgáltatói tulajdonú mérő hitelességével kapcsolatos reklamáció
Amennyiben a Fogyasztó a Szolgáltató tulajdonában lévő mérő hitelességével kapcsolatban reklamál, úgy azt a Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. Szolgáltató írásban és szóban is tájékoztatja Fogyasztót a mérő hitelességi vizsgálattal kapcsolatos költségekről és az eljárás módjáról. Ha Fogyasztó a tájékoztatás megtétele után is fenntartja reklamációját, úgy Szolgáltató kivizsgálást kezdeményez, amennyiben egyéb kizáró ok nem áll fenn. Mérőhitelesség vizsgálattal kapcsolatos cseremérőről és a vizsgálat lefolytatásáról Szolgáltató gondoskodik. Hitelességvizsgálat végrehajtásáról és a vizsgálat eredményéről Fogyasztó írásban tájékoztatást kap. Hitelesnek bizonyult mérő esetében Fogyasztó 15 napon belül további kivizsgálás kérésével élhet, és kérheti a mérő szerkezeti vizsgálatát. Szerkezeti vizsgálat eljárásáról és költségeiről Szolgáltató a Fogyasztót írásban tájékoztatja. Amennyiben bármely kivizsgálás eredményeként a mérő nem felelt meg a hitelesítési előírásoknak, és számlakorrekcióra van szükség, úgy azt Szolgáltató elvégzi, illetve kezdeményezi. Ha a mérő a kivizsgálás eredményeként hitelesnek bizonyult, úgy a Fogyasztónak az előre közölt költségeket Szolgáltató részére meg kell térítenie.
 - 3.4 Leolvasással kapcsolatos reklamáció
Amennyiben a Fogyasztó leolvasással kapcsolatban reklamál, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. Kivizsgálás eredményéről a Fogyasztót írásban vagy szóban tájékoztatja. Szükség esetén Szolgáltató helyszíni vizsgálatot kezdeményez.
 - 3.5 Vízszolgáltatás fizikai jellemzőivel kapcsolatos reklamáció
Amennyiben a Fogyasztó a vízszolgáltatás fizikai jellemzőivel kapcsolatban reklamál, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. Kivizsgálás eredményéről a Fogyasztót írásban vagy szóban tájékoztatja. Indokolt esetben Szolgáltató helyszíni mérést kezdeményez.
 - 3.6 Olyan műszaki jellegű reklamáció, amely nem tartozik az előző pontokhoz
Amennyiben a Fogyasztó egyéb műszaki jellegű reklamációval él, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a reklamációt kivizsgálja. Kivizsgálás eredményéről a Fogyasztót írásban vagy szóban tájékoztatja.
 - 3.7 Jogi természetű igénybejelentés
Amennyiben Fogyasztó jogi természetű igénybejelentéssel fordul Szolgáltatóhoz, úgy azt Szolgáltató fogadja, és a bejelentést kivizsgálja. Kivizsgálás eredményéről a Fogyasztót írásban vagy szóban tájékoztatja.
 - A szolgáltatási szerződésekkel, szerződészegéssel kapcsolatos panaszok, valamint védőterületekre, szolgalmi jog bejegyzésekre vonatkozó reklamációk.
 - A szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben a Fogyasztó által előterjesztett bármilyen kártérítési igény.

- (4) A fogyasztói panasz elutasítását Szolgáltató köteles írásba foglalni, és annak egy példányát a Fogyasztónak átadni, vagy harminc napon belül megküldeni.
- (5) Ha a Fogyasztó reklamációját – megítélése szerint – a Szolgáltató nem rendezte kielégítően, úgy a Fogyasztó kérelmének orvoslását kérheti a fogyasztói érdekképviselői szervektől, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőségtől, vagy a területi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő békéltető testülettől, továbbá azt bírósági úton érvényesítheti.
- (6) A békéltető testület hatáskörébe a szolgáltatások minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.
- (7) A Fogyasztó által kérvényezett illetve indítványozott intézkedések során felmerülő költségeket, illetve azok megállapított díjait a Szolgáltató a Fogyasztóra terheli. Ezen tételek jegyzékét az Üzletszabályzat XV. sz. melléklete tartalmazza.

XIV. 3. Szolgáltató részéről kezdeményezett megkeresések

- (1) A Szolgáltató az alábbi okokból keresi fel a Fogyasztót:
- 1.1. információk közlése, tájékoztatások,
 - 1.2. információ kérése,
 - 1.3. hiánypótlás,
 - 1.4. víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megállapítása és beszedése,
 - 1.5. a Szolgáltatás rendeltetésszerű működtetése,
 - vízmérőcsere (hitelesítés)
 - karbantartás, javítás
 - 1.6. a Szolgáltatás ellenértékének elszámolása,
 - vízmérő-leolvasás
 - számlázás, díjbeszedés
 - folyószámla-egyeztetés
 - 1.7. kintlévőségek behajtása,
 - 1.8. a Szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzése,
 - 1.9. a Szolgáltatás időben és mennyiségben történő korlátozása, kizárása, Szolgáltatási szerződés felmondása, stb.
- (2) A Szolgáltató érdeke a közüzemi tevékenységéről a megfelelő szintű tájékoztatás megadása, működésének teljes körű megismertetése, valamint a Fogyasztót érintő információk közreadása, a bizalom kiépítése.
- (3) 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.

XV. sz. melléklet

Szolgáltatások díjszabása

A szolgáltatások díjszabása elérhető a www.vizmuvek.hu weboldalon és a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodájában.

XVI. sz. melléklet***Az FV Zrt. elérhetőségei***

Vízvonal telefonszáma:	(40)-247-247 ³	munkanapokon:	7.00-19.00
Vízvonal hibabejelentés:	(40)-247-247		0.00-24.00
Vízvonal faxszáma:	(40)-247-742		
Weboldal:	www.vizmuvek.hu		
Postacím (általános):	1396 Budapest, Pf. 355		
Postacím (ügyfélszolgálat):	Vízvonal, 1396 Budapest, Pf. 491		
E-mail cím:	vizvonal@vizmuvek.hu		
Ügyfélszolgálati iroda:	XIII. Váci út 23-27. (bejárat a Dózsa György út felől)		
Ügyfélszolgálati iroda nyitva tartása:			
	Hétfő		8.00-17.00
	Kedd		8.00-17.00
	Szerda		8.00-17.00
	Csütörtök		8.00-17.00
	Péntek		8.00-17.00

³A Contact Centerbe beérkező hívásokat a Szolgáltató rögzíti

Kiadta:
Fővárosi Vízművek
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
2006. novemberében