

## 6.2. Általános Szerződési Feltételek

### ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés közüzemi tevékenységnek minősül, amelyre a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (továbbiakban: Vksztv.) valamint a Vksztv. egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet (a továbbiakban Kormányrendelet) előírásai az irányadók. A Szolgáltató és a Felhasználó közötti kapcsolatrendszer a vonatkozó jogszabályokon kívül a közszolgáltatási szerződés, az Üzletszabályzat és jelen Általános Szerződési Feltételek határozzák meg. Az egyedi szolgáltatási szerződések elválaszthatatlan mellékletét képezik a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei, és a szolgáltató Üzletszabályzata.

#### 1. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

Szolgáltató vállalja, hogy a közszolgáltatási szerződés/mellékszolgáltatási szerződés hatálybalépésétől kezdődően, az ivóvíz-szolgáltatásért felelős víziközművek üzemeltetésével – továbbá szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevétele esetén szennyvízelvezető művek üzemeltetésével - a Felhasználó részére a felhasználási helyre a hatályos szabványok, illetve előírások szerinti ivóvizet szolgáltat - továbbá szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevétele esetén a keletkező szennyvizet összegyűjti, károkozás nélkül elvezeti és tisztításukat elvégzi - a víziközművek teljesítőképességének mértékéig (a továbbiakban: szolgáltatás). A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az igénybe vett szolgáltatás(ok)ért a szerződés szerinti módon és gyakorisággal szolgáltatási díjat kell fizetni.

#### 2. A SZOLGÁLTATÁS MŰSZAKI JELLEMZŐI, MENNYISÉGE ÉS MINŐSÉGE

A szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége a közműves ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig, közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a tisztítottszennyvíz-befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn. A víziközmű-szolgáltató felel azért, hogy a szolgáltatott ivóvíz minősége az ivóvízvételi helyen biztosított legyen.

Nem állapítható meg a szolgáltatónak a szolgáltatás minőségéért való felelőssége akkor, ha a szolgáltatási ponton az ivóvíz minősége megfelel a jogszabályi előírásoknak, és az ivóvízvételi helyen tapasztalt minőségromlás a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat nem megfelelő állapota vagy anyaga miatt következik be, és ezt az illetékes népegészségügyi szerv vizsgálata hivatalból vagy a szolgáltató kérelmére megállapította. A Szolgáltató a közműves ivóvízellátást legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Ettől eltérő szolgáltatást – a felhasználóval történt eseti megállapodás szerint – a Szolgáltató biztosíthat.

A vízmérőhelyet az ingatlanoknak a bekötést lehetővé tevő ivóvízhálózatot magában foglaló közterület felé eső 1 méteres sávjában kell kialakítani. Úszótelkes, telekhatáron kialakított zártosurú beépítés esetén vagy műszakilag indokolt esetben a vízmérőhely épületen belüli közös helyiségben, faliszekrényben, más megoldás hiányában közterületen is kialakítható.

Az ivóvíz-törzshálózathoz csatlakozó tűzoltásra szolgáló külön ivóvíz-bekötővezeték létesítéséhez a Szolgáltató- a katasztrófavédelmi jogszabályok megtartásával - akkor köteles hozzájárulni, ha a tűzoltáshoz szükséges vízmennyiség a házi ivóvízhálózatból vagy a vízművel össze nem függő más vízvételi helyről nem szerezhető be. A tűzoltásra szolgáló bekötővezeték külön vízmérővel kell ellátni.

Az ivóvíz közműhálózatba bekapcsolt házi ivóvízhálózatot saját célú vízellátó létesítménnyel összekötni tilos.

A bekötési vízmérőt, az ikermérőt, a telki vízmérőt valamint a mellékvízmérőt üzembe helyezésekor a Szolgáltató illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy záró elemmel látja el.

Az ivóvíz-bekötővezetékét és a házi ivóvízhálózatot elektromos hálózat és berendezések, villámhárítók földelésére felhasználni tilos. A vízmérő aknában egyedi villamos berendezés elhelyezése, csatlakozási

pont kialakítása - a víziközmű-szolgáltatás biztosítására szolgáló berendezések és azok energiaellátásához szükséges csatlakozási pont elhelyezése kivételével - tilos.

Az ivóvíz ellátási, illetőleg szennyvízelvezetési szolgáltatás folyamatosan, de nem szünetmentesen történik, a Szolgáltató azt közérdekből vagy szankciós jelleggel korlátozhatja, illetve szüneteltetheti a szükséges mértékben és időtartamban.

Ha a közműves ivóvízellátás a belterület legalább 20%-át, illetve 500-nál több főt érintően előre tervezetten 12 órán át, üzemzavar esetén 6 órát meghaladóan, de kevesebb mint 12 órán át szünetel, a Szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről legalább 10 liter/fő mennyiségben köteles gondoskodni. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén legalább 20 liter/fő, 24 órát meghaladóan legalább 30 liter/fő/nap a biztosítandó előírt ivóvízmennyiség.

Az országos tisztifőorvos által elrendelt hőségriasztás időtartama alatt, az ellátásért felelős igénybejelentése esetén 50 liter/fő/nap mennyiségben biztosítja az ivóvizet a víziközmű-szolgáltató.

Ha a közműves ivóvízellátás megszüntetése a tűzvízhálózatot is érinti, a Szolgáltatónak az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltséget előzetesen értesítenie kell.

A Felhasználó a közműves ivóvízellátás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles. Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról a felhasználókat legalább három nappal korábban, a helyben szokásos módon tájékoztatni kell.

A közműves ivóvíz-szolgáltatás korlátozása akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi helyzet, hálózatfejlesztés vagy üzemzavar-elhárítás teszi indokolttá.

A közműves ivóvízellátás korlátozása esetén a Szolgáltató az ivóvízellátást legalább 20 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 vízvételési lehetőséggel (közkifolyóról, tűzcsapról, szállított vízből) biztosítja.

A szolgáltatott ivóvíz minőségét az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X.25.) Kormányrendelet határozza meg. A Szolgáltató akkor felel meg a vízminőségi elvárásoknak, ha ezen jogszabály mindenkor hatályos rendelkezéseiben meghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti.

Szolgáltató a szolgáltatási területén kizárólag elválasztott rendszerű szennyvízcsatorna-hálózatot üzemeltet. **Ennek megfelelően a szennyvízcsatornába kizárólag szennyvíz bocsátható be, csapadékvíz bevezetése nem engedélyezett.** Amennyiben a hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, a Szolgáltató az Üzletszabályzat 3.gd) pontjában (*Azonnali felmondást nem eredményező szerződésesszegések jogkövetkezményei*) foglalt szankciókat alkalmazza.

A szennyvízelvezető törzshálózatba csak a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló 220/2004. (VII.21.) Kormányrendelet vagy hatóság határozatában meghatározott minőségű szennyvíz, illetve szennyezőanyag vezethető be, amely az ott dolgozók testi épségét, egészségét nem veszélyezteti, továbbá a szennyvízelvezető és –tisztító mű állagát nem károsítja, és berendezéseinek rendeltetészerű működését nem akadályozza, valamint a szennyvízelvezető és –tisztító műből kibocsátva környezetkárosodást nem okoz.

Amennyiben a keletkező szennyvíz minősége nem felel meg az előírásoknak, úgy annak előtisztításáról a Felhasználó köteles gondoskodni.

A Szolgáltató a gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózat esetén az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlapszintje feletti szifonszinttel rendelkező lefolyókba jutó szennyvíz, károkozás nélküli elvezetését biztosítja. A fedlapszint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a Felhasználó az ingatlan elöntés elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem házi, illetve csatlakozó szennyvízhálózatba történő beépítésével köteles biztosítani. Ez utóbbi körülmény fennállására a Szolgáltató új bekötés esetén az igénybejelentéssel egyidejűleg a szolgáltatói hozzájárulásban és a használatbavételi hozzájárulásban is felhívja a Felhasználókat.

### **3. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, IDŐBELI HATÁLYA, A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉNEK IDŐPONTJA**

A szolgáltatási szerződés lakossági Felhasználó esetében a közszolgáltatási szerződés megkötésével, vagy ráutaló magatartással, a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével határozatlan időre jön létre. A szolgáltatási szerződés nem lakossági felhasználóval kizárólag a közszolgáltatási szerződés írásban történő megkötésével határozatlan időre jön létre. A szerződés hatályba lépésének napja a szolgáltatás igénybevételének első napja, amennyiben a használatbavételi hozzájárulás kérelemben az ivóvíz-szolgáltatás vagy csatornahasználat megkezdéséről más időpontot nem jelöltek meg.

A szolgáltatás megkezdésének időpontja: új bekötés esetén a bekötés üzembe helyezésének időpontja, felhasználóváltás/tulajdonosváltás esetén (a szolgáltatás folyamatossága mellett) a birtokbaadási jegyzőkönyvben rögzített időpont, ennek hiányában a változás tényének a Szolgáltató irányába történő bejelentésének időpontja. A szolgáltatás feltételeit tartalmazó szerződési ajánlatot a Szolgáltató az ivóvízellátásba való bekötés esetén a megépítéséhez adott szolgáltatói hozzájárulással együtt megküldi a Felhasználónak. Az Általános Szerződési Feltételek és az Üzletszabályzat hatálya a szolgáltatás igénybevételétől kezdődően kiterjed a Szolgáltató és a Felhasználó jogviszonyára.

### **4. A MELLÉKSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, IDŐBELI HATÁLYA, A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉNEK IDŐPONTJA**

Megegyezik jelen ÁSZF 3. pontjában leírtakkal, ahol a Felhasználó elkülönített vízhasználó, a felhasználási hely pedig elkülönített felhasználói hely.

### **5. A TELJESÍTÉS HELYE, SZOLGÁLTATÁSI PONT**

Szolgáltató a szolgáltatást főszabály szerint a Kormányrendeletben meghatározott szolgáltatási ponton teljesíti. Amennyiben a szolgáltatási pont eltér az ott meghatározottól, a szolgáltatási pontot a közszolgáltatási szerződés tartalmazza, továbbá annak elválaszthatatlan mellékletének minősülő, a Szolgáltató által aláírt, a felhasználónak átadott, ivóvíz és/vagy szennyvíz-bekötési szolgáltatói hozzájárulás és/vagy használatbavételi hozzájárulás, vagy a bekötéshez kiadott műszaki előírás, dokumentum, nyilatkozat határozza meg részletesen.

### **6. SZOLGÁLTATÁSI DÍJ MEGÁLLAPÍTÁSA**

A szolgáltatás díja alapidjából és fogyasztással arányos díjból álló kéttényezős díjként kerül megállapításra. A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által jóváhagyott és a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter által rendeletben meghatározott - a Szolgáltató működési területén ivóvíz szolgáltatásért valamint szennyvízelvezetésért és -tisztításért - fizetendő mindenkor hatályos szolgáltatási díjak a Szolgáltató honlapján található meg ([www.erdivizmuvek.hu](http://www.erdivizmuvek.hu)). A díj meghatározására vonatkozó részletes szabályokat az Üzletszabályzat 3.cb) pontja tartalmazza.

A díjfizetés alapja a hiteles fogyasztásmérőn mért és a Szolgáltató által rögzített mérési eredmény, annak hiányában a Kormányrendeletben, illetőleg az Üzletszabályzatban foglaltak szerint megállapított mennyiség.

A díj mellett az elvezetett szennyvíz mennyisége alapján a környezetterhelési díjról szóló 2003. évi LXXXIX. törvényben meghatározott szabályok szerint vízterhelési díj is fizetendő, amelyet a Szolgáltató a Felhasználónak a mindenkor fizetendő szennyvízről kiállított számlában számít fel és érvényesít. A vízterhelési díjat a Szolgáltató az állami költségvetésbe fizeti be.

### **7. VÍZIKÖZMŰ FEJLESZTÉSI HOZZÁJÁRULÁS**

A nem lakossági Felhasználónak (a külön jogszabályban meghatározottak kivételével) az általa kért bekötés megvalósításához, vagy a részére nyújtott víziközmű-szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetve minősége igényelt javításához a Szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni, melynek mértékegysége: m<sup>3</sup>/nap. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetését követően a Szolgáltató megállapítja szolgáltatási kapacitást (kvótát, vagy kontingenst), amely alapján, és amelynek mértékéig a Felhasználó jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulásra vonatkozó szabályozás az ÉTV Kft. Üzletszabályzatának 8.1 pontjában található.

## 8. SZÁMLÁZÁS, SZÁMLA KIEGYENLÍTÉSÉNEK MÓDJAI

A számlákra vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával a Szolgáltató Felhasználónként és felhasználási helyenként a szolgáltatási díjakról számlát állít ki.

A számlák, fogyasztásmérővel rendelkező felhasználási hely esetén a leolvasott (bediktált) fogyasztásmérő állások, mérővel nem rendelkező felhasználási helyek esetében az Üzletszabályzatban megállapított átalányfogyasztás elszámolási időszakra jutó mértéke alapján készülnek.

Szolgáltató lakossági Felhasználók részére kéthavonta, előre meghatározott felhasználói kör részére havonta állít ki elszámoló vagy részszámlát. Herceghalom település esetében a lakossági Felhasználóknak havi rendszerességgel kerül számla kibocsátásra.

Az ÉTV Kft. az évi egy elszámoló számla mellett évi legalább 3, de legfeljebb 11 részszámlát bocsát ki. Többhavi fogyasztás kiszámlázása esetén az esedékesség meghatározása során biztosítani kell, hogy a felhasználó a számlában szereplő összeget annyi havi részletben fizethesse meg, ahány havi fogyasztást a számla tartalmaz.

A részszámlában elszámolt fogyasztás alapja - ha a Felhasználó másként nem rendelkezik - az előző elszámolt 12 hónap átlagfogyasztásából a részszámlában elszámolt időszak terjedelmére számított mennyiség. Amennyiben a Felhasználó nem rendelkezik legalább 270 napos felhasználói jogviszonnyal a felhasználási helyen, és a részszámlázandó havi mennyiségről sem rendelkezett, úgy a részszámlában elszámolt fogyasztás alapja a Kormányrendelet 8. melléklete szerint megállapított átalány mennyiség.

Amennyiben a Kormányrendelet 8. melléklete szerinti mennyiség nem megállapítható – azaz a bent lakó személyek számáról, illetve a felhasználási hely komfortfokozatáról, az öntözött terület nagyságáról, ill. az állatállomány számosságáról az ÉTV Kft. információval nem rendelkezik, - úgy napi 0,25 m<sup>3</sup> mennyiség a részszámlázás alapja.

Az ÉTV Kft. két elszámoló számla közötti időszakban a részszámlákat egyidejűleg, de eltérő teljesítési idővel (és fizetési határidővel) kiállíthatja.

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy abban az esetben, ha a részszámla összege nem éri el a bruttó 3000 Ft-ot, úgy a részszámla nem kerül kiállításra. Ez esetben a Felhasználó által fizetendő összeg a következő számlában jelenik meg, amennyiben az így keletkező számla fizetendő végösszege már eléri a bruttó 3000 Ft-ot.

A Felhasználó a Szolgáltatási szerződésben megjelölt módon vállalja a számla kiegyenlítését oly módon, hogy a számla ellenértéke a számlán feltüntetett fizetési határidő napjáig a Szolgáltató pénztárában vagy banki folyószámláján jóváírásra kerüljön. Ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató a késedelem napjaira a hatályos Ptk-ben meghatározott mértékű késedelmi kamat felszámítására jogosult.

Felhasználó a számlát az alábbi módokon egyenlítheti ki: pénztári befizetéssel (készpénzzel, bankkártyával), készpénz-átutalási megbízással (postai sárga csekken), pénzügyi intézeti folyószámláról történő átutalással, csoportos beszedési megbízással, a számlán lévő QR kód beolvasásával, továbbá e-számla esetén a bankkártyával (a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban lévő elektronikus számlakibocsátón keresztül, az erre szolgáló internetes felületen).

A számla fizetési határideje a számlán feltüntetett dátum, mely a számla kiállításának dátumától számított 15. nap, de legalább a számla kézbesítését követő 8. nap.

## 9. SZOLGÁLTATÁSI DÍJ VISSZATÉRÍTÉSÉNEK MÓDJAI

Az ÉTV Kft. a felhasználó indokolt kérésére, az általa megjelölt határnapra elszámoló számlát, valamint a közszolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki. Ez esetben, ha a Felhasználó számára visszatérítés jár, ide értve a felhasználót megillető késedelmi kamatot, azt az ÉTV Kft. az elszámoló számla vagy végszámla kiállítását követő 8 napon belül készpénz-fizetés vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalás útján teljesíti.

Egyéb elszámolást követően (elszámoló számla kibocsátását követően) amennyiben a Felhasználó számára visszatérítés jár (ideértve felhasználót megillető késedelmi kamatot is), az összeget az ÉTV Kft. a felhasználó technikai számláján jóváírja és a jóváírt összeggel a soron következő számla összegét, vagy ha a visszatérítendő összeg az első soron következő számlánál magasabb, a többi soron következő számla szerint fizetendő összeget csökkenti. Ha a megtérítendő összeg az 5000 forintot meghaladja, a felhasználó kérésére a visszatérítendő összeget a víziközmű-szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 napon belül készpénz kifizetéssel vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalással teljesíti.

A mutakozó vevői technikai folyószámla egyenlegét az ÉTV Kft. minden számláján feltünteti. A visszatérítést a Szolgáltató nem lakossági Felhasználó részére bankszámlára történő utalással teljesíti. Lakossági Felhasználó esetében az ügyfél kérésére, továbbá csoportos beszedési megbízást választó Felhasználók esetén a megadott bankszámlára, minden más esetben postai kézbesítéssel vagy - a Felhasználó kifejezett kérésére - pénztári készpénz kifizetéssel teljesíti.

## 10. MÉRÉS

A felhasználási helyen szolgáltatott vízmennyiséget hiteles vízmérő berendezéssel kell mérni.

Egy felhasználási helyen belül a nem lakossági Felhasználók vízhasználatát külön bekötési vagy mellékvízmérővel kell mérni.

Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából alapesetben a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözeteként megállapított vízfogyasztás után víziközmű szolgáltatási díjat a bekötési vízmérő szerinti felhasználó köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

A víziközmű-szolgáltató az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérőkön mért fogyasztásról nyilvántartást vezet. Amennyiben az elszámolás a főmérőn mért mennyisége alapján történik, úgy az ÉTV Kft. a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők aktuális és az ezt megelőző állásáról, valamint a mérési különbözetről a szolgáltatói leolvasást követően kiállított számla mellékletében tájékoztatja a bekötési vízmérő felhasználóját.

A Vksztv. 52.§. (2a) bekezdése szerint a mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználók kérhetik, hogy a víziközmű-szolgáltatási díj elszámolásának alapja kizárólag a mellékvízmérőkön mért fogyasztás legyen.

A kérelmező a teljes körű mellékvízmérősítés igénybevételével kapcsolatban az ÉTV Kft. Üzletszabályzata 3.cb) 4. pontjában, személyesen az ügyfélszolgálati irodában, a telefonos ügyfélszolgálaton vagy az ÉTV Kft. honlapján ([www.erdvizmuvek.hu](http://www.erdvizmuvek.hu)) kaphat tájékoztatást.

A szennyvízelvezetési helyről a szennyvízelvezető műbe kerülő szennyvíz mennyisége mérésrel, mérés hiányában pedig az adott helyen fogyasztott vízmennyiség alapulvételével állapítható meg.

A felhasználó által felhasznált nem víziközműből származó víz mennyiségének - amennyiben a felhasznált víz közüzemi szennyvízhálózatba kerül - mérésére a Felhasználónak telki vízmérőt kell felszerelnie.

## 11. LEOLVASÁS

A Szolgáltató jogosult az ingatlanon lévő fogyasztásmérők leolvasására és ellenőrzésére, amelyet az érintett felhasználó köteles lehetővé tenni.

A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a Szolgáltató jogosult megállapítani azzal, hogy legalább évente egy alkalommal, a Felhasználó kérésére negyedévente – a Felhasználó értesítése mellett – köteles a fogyasztásmérő leolvasására.

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződésben rögzített rendszerességgel lakossági Felhasználók esetében **évi rendszerességgel**, meghatározott felhasználói kör (jellemzően a nagyfogyasztók) esetében **havonta** olvassa a vízmérőt. A Felhasználó a leolvasás időpontjában külön értesítés nélkül is köteles a mérőhely szabad megközelítését és a mérő leolvasását biztosítani.

Évente egy alkalommal annak a Felhasználónak is, aki a vízmérőállást maga diktálja, mindenképpen lehetővé kell tennie a szolgáltatói leolvasást.

Az ÉTV Kft. a fogyasztásmérők leolvasásának várható időpontját (legalább 5 napos időtartam megjelölésével) a számlán feltünteti.

Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasását végző személy az előzetesen jelzett időpontban nem tudta rögzíteni a mérőállást, köteles értesítést hagyni a levélszekrényben vagy fellelhető módon a felhasználási helyen. Az értesítésben a Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem megfelelőse esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére - azzal, hogy a leolvasásra legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít -, továbbá a Szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére és a leolvasás legkésőbbi időpontjára. A leolvasás időpontja tekintetében a Szolgáltató és a Felhasználó köteles megegyezni.

A felhasználónak a felajánlott 5 napos időtartamon belül meg kell határoznia azt az időpontot, amely számára megfelelő. Ha a megadott időtartamon belül nem tudja biztosítani a leolvasást, ezt a víziközmű-szolgáltató felé jeleznie kell legkésőbb az időtartam kezdetét megelőző napon.

Ha a fogyasztásmérő leolvasására legalább egy éven keresztül nem került sor, és a felhasználó a nem jelentett be fogyasztásmérő állást, valamint távleolvasási adat sem áll rendelkezésre, a víziközmű-szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvízmennyiséget a legutolsó sikeres leolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg, valamint bekötési mérővel rendelkező felhasználási helyek esetében a sikertelen leolvasást követően, legfeljebb 30 napon belül, a kibocsátott számlában, rögzített telefonhívás keretében vagy egyéb igazolható módon az ÉTV Kft. a felhasználó figyelmét felhívja arra, hogy legfeljebb két hónapon belül egyeztesse le a soron kívüli leolvasás időpontját, és tegye lehetővé annak elvégzését.

A víziközmű-szolgáltató a soron kívüli leolvasás elvégzésére legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít. Az értesítésnek tartalmaznia kell a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is.

Ha az előzőekben leírt ismételt értesítés ellenére a felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy az egyeztetett időpontban nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a víziközmű-szolgáltató a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség

A Felhasználó köteles a szolgáltatóval, illetőleg a leolvasást végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani, annak tisztántartásáról, fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a fogyasztásmérő rendellenes működéséről a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni.

A szolgáltató által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a felhasználót az Üzletszabályzatban meghatározott rendszeres leolvasás és bejelentés alól.

A leolvasás alkalmával észlelt, átlagot meghaladó fogyasztásról a felhasználót a leolvasással egyidejűleg a víziközmű-szolgáltató jelen lévő képviselője vagy az azt követő 15 napon belül a víziközmű-szolgáltató írásban tájékoztatja. A tájékoztatás megtörténtét kétség esetén a víziközmű-szolgáltató bizonyítja.

A Szolgáltató akkor tekinti a fogyasztást az átlagos fogyasztást meghaladó fogyasztásnak, ha az adott időszakban mutatkozó napi átlagfogyasztási adat azt megelőző 12 hónap fogyasztásának egy napra vetített mértékének 150 %-a vagy azt meghaladja, és a fogyasztás eléri a 4 m<sup>3</sup>-t.

## 12. SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI

### A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- nem értesíti az előírt határidőben a Felhasználót az előre tervezett karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról; **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- az ivóvíz- illetve szennyvízelvezetési szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg; **következmény:** kötbér, mértéke 100 Ft/nap
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft

- olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére jogszabály vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft,
- a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrathitelesítés szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát jelen Üzletszabályzatban előírtaknak megfelelően nem értesítette, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- a Felhasználó kérésére a vízmérő rendkívüli felülvizsgálatáról, illetve hitelesítettetéséről – a díj Felhasználó által történt megelőlegzését követő 30 napon belül - nem intézkedik, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- a Felhasználó kérésére a házi ivóvízhálózat ellenőrzéséről nem gondoskodik, amennyiben a Felhasználó annak költségét megfizeti, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- ha a Felhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését, hibáját a szolgáltatónak bejelenti, a bejelentéstől számított 8 napon belül a kifogásolt fogyasztásmérőt nem ellenőrzi, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- ha a díjszámolás alapjául szolgáló vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a bekötési vízmérő cseréjét nem végzi el haladéktalanul, de legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- ha a mérő leolvasásakor, ellenőrzésekor, cseréjekor hibára utaló jelet tapasztal, nem tájékoztatja haladéktalanul szóban, majd 15 napon belül írásban a Felhasználót a tapasztaltakról, és a Felhasználó feladatairól, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- a Felhasználói reklamációt vagy panaszt nem vizsgálja ki, és a vizsgálat eredményéről a felhasználót írásban 15 napon belül nem tájékoztatja, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft.

A Szolgáltató a közszolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik, továbbá a Felhasználó a fenti összegű kötbér igényét érvényesítheti az ÉTV Kft-vel szemben.

A kötbér megfizetését a Szolgáltató a Felhasználó általi igénylést követően teljesíti.

#### **A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha**

- az a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésére kötelezett Felhasználó, aki az adott felhasználási helyhez tartozó, rendelkezésére álló közműfejlesztési kvótát túllépi (bővebben: ÉTV Kft. Üzletszabályzata 3.gd) pontja),
- a Szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget (bővebben: ÉTV Kft. Üzletszabályzata 3.gd) pontja),
- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének 15 napon belül nem tesz eleget (bővebben: ÉTV Kft. Üzletszabályzata 3.gd) pontja),
- szabálytalan vízvételést valósít meg (bővebben: ÉTV Kft. Üzletszabályzata 3.gd) pontja),
- szabálytalan szennyvízbeocsátást valósít meg, ide értve azt az esetet is, amikor a Felhasználó a locsolási vízmérővel mért ivóvizet a szennyvíz törzshálózatba bebocsátja (bővebben: ÉTV Kft. Üzletszabályzata 3.gd) pontja),
- a szolgáltatás igénybevételének jellegében (lakossági, nem lakossági felhasználás) bekövetkezett változást a Szolgáltatónak előzetesen nem jelenti be (bővebben: ÉTV Kft. Üzletszabályzata 3.gd) pontja),
- Ha a felhasználási helyen a Felhasználó személye megváltozik, a korábbi és az új Felhasználó a változást legkésőbb - a Felhasználó elhalálása kivételével - a birtokátruházástól számított 15 napon belül az ÉTV Kft-nek jelen Üzletszabályzatában foglaltak szerint nem jelenti be (bővebben: ÉTV Kft. Üzletszabályzata 3.ad) pont 1. alpontja),
- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon vagy célra, szabálytalanul veszi igénybe,
- a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint az ÉTV Kft. részére nem teszi lehetővé, vagy - ha erre jogszabály vagy megállapodás a Felhasználót kötelezi - ezek javításáról vagy a cseréjéről, hitelesítéséről továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfagyás elleni védelméről nem gondoskodik,

- a Szolgáltató postai térivevényes írásos felhívására nem gondoskodik az elkülönített felhasználói helyen működő mellékvízmérő cseréjéről határidőben, és ez által a mellékvízmérő hitelessége lejár,
- a Felhasználó tulajdonát képező házi ivóvízhálózat és a csatlakozó víziközmű-hálózat rendszeres (30 naponta legalább egy alkalommal történő) ellenőrzéséről, karbantartásáról, meghibásodás esetén haladéktalan javításáról nem gondoskodik, amennyiben a karbantartási területén kívül bármely rendellenességet tapasztal, a szolgáltató felé nem jelzi haladéktalanul,
- az ellenőrzés, illetve leolvasás során a házi és a csatlakozó víziközmű-hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő víziközmű használat megszüntetéséről nem gondoskodik,
- a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételére szolgáló ingatlanra a bejutását a jelzett időben nem teszi lehetővé, a Felhasználó a szükséges munkálatokat akadályozza,
- a vízmérőakna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségéről és tisztán tartásáról nem gondoskodik,
- nem téríti meg a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, valamint a hitelesítésének költségeit,
- az ingatlan vízellátásával kapcsolatos kialakítási, átalakítási, bővítési és megszüntetési munkákhoz a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulását nem szerzi be,
- az ivóvíz közműhálózatra bekötött házi ivóvízhálózatot helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) összeköti,
- a bekötővezeték és a házi ivóvízhálózatot elektromos hálózat és berendezés, villámhárítók földelési céljára használja,
- a szolgáltatási díj elszámolásának alapjául szolgáló fogyasztásmérők, és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséről és védelméről, a fogyasztásmérő, távleolvasásra alkalmas vízmérő esetén az arra felszerelt feldolgozó és adatátviteli egység és a leszerelést megakadályozó záruk állagmegóvásáról nem gondoskodik,
- a Szolgáltató felhívására nem tesz eleget az elkülönített mérés (jelen Üzletszabályzat 3.cb) 1. pont utolsó bekezdésében foglalt) előírásának (lakossági és nem lakossági felhasználás külön mérővel történő mérése),
- a jogszabályban meghatározott küszöbértéket meghaladó minőségű szennyvizet bocsát be, a szükséges előtisztításról nem gondoskodik,
- az elválasztott rendszerű szennyvíz-hálózatba csapadékvizet vagy egyéb vizet bocsát be,
- nem biztosítja a Szolgáltató üzemeltetésében álló szennyvízbeemelő megközelíthetőségének és hozzáférhetőségének korlátozásmentes lehetőségét - szükség esetén tisztító célgép részére is – az egyeztetett időpontban a Szolgáltató részére, különösen a meghibásodás elhárításának és a meghibásodás elhárítását követő üzempróbák idejére,
- nem biztosítja az eltérő műszaki kialakítás vagy megállapodás hiányában a Szolgáltató üzemeltetésében álló szennyvíz beemelő folyamatos energiaellátását az előírásoknak megfelelően, szabványosan kialakított elektromos csatlakozási pontról,
- nem biztosítja a Szolgáltató üzemeltetésében álló szennyvíz beemelő védelmét az illetéktelenek részére való hozzáféréstől, illetve nem gondoskodik annak állagmegóvásáról,
- nem jelenti be haladéktalanul a Szolgáltatónak a Szolgáltató üzemeltetésében álló szennyvíz beemelő rendellenes működését, meghibásodását.
- nem rendeltetés szerűen használja a Szolgáltató üzemeltetésében álló házi szennyvízbeemelő berendezést. Nem rendeltetésszerű használatnak minősül különösen:
  - a szivattyú dugulását, a járókerék megakadását, ezáltal a szivattyúmotor leégését okozó, a forgó-mozgó alkatrészek normálistól eltérő kopásához vezető, szennyvíztől idegen anyagok, tárgyak (pl. rongyok, pelenka, egészségügyi betétek, felmosó fej, higiéniai eszközök, szilárd testek, fém, fa, műanyag, üveg anyagok stb.) rendszerbe kerülése;
  - a háztartási mosogatás mennyiségét meghaladó mennyiségű olaj, zsiradék, valamint a nem háztartási (ipari) tisztítóanyagoknak minősülő, a háztartási kiszerezésnél töményebb, illetve azoktól eltérő vegyszerek rendszerbe kerülése;
  - A házi szennyvíz beemelőre illegálisan bekötött vagy abba véletlenszerűen bekerülő csapadékvíz, vagy egyéb folyadék és azok hordalékainak károsító hatása.



**A Felhasználó, ill. elkülönített vízhasználó a közszolgáltatási, ill. mellékszolgáltatási szerződés és/vagy az Üzletszabályzat megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik, továbbá az ÉTV Kft. az alábbi szerződésszegési esetekben az alábbi mértékű kötbért érvényesítheti:**

1. az a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésére kötelezett Felhasználó, aki az adott felhasználási helyhez tartozó, rendelkezésére álló közműfejlesztési kvótát legalább 0,5 m<sup>3</sup>/nap mennyiséggel túllépi: **50.000 Ft/m<sup>3</sup>/nap/alkalom, de minimum 25.000 Ft/ágazat**
2. a nem lakossági Felhasználó a felhasználási helyen közszolgáltatási szerződés nélkül ivóvizet vételez: **50.000 Ft**
3. Amennyiben a Felhasználó lakossági szerződéssel rendelkezik, és a felhasználási helyen részben vagy teljes mértékben nem lakossági felhasználás valósul meg, és előzetesen az ÉTV Kft. felé nem jelentette be igazolhatóan a nem lakossági tevékenység megkezdését (a szolgáltatási díjkülönbözet megfizetésén túl): **100.000 Ft**
4. a Felhasználó a felhasználási helyen vételezett ivóvizet átadja egy korlátozott vagy felfüggesztett ivóvíz-szolgáltatással rendelkező felhasználási helyre: **100.000 Ft**
5. a felhasználási helyen működő fogyasztásmérőn vagy az elzáró szerelvényeken található szolgáltatói zár (műanyag vagy fém plombazár, záró bélyeg, plombaház, plombazáró fülek, stb.) megbontásra vagy eltávolításra kerül: **lakossági felhasználó esetében: 50.000 Ft, nem lakossági felhasználó esetében: 100.000 Ft**
6. az ingatlanon ivóvízbekötés (csatlakozás) létesül a szolgáltató hozzájárulása nélkül, ivóvízvételezés történik a bekötővezeték bekötési vízmérő előtti szakaszán, a vízmérő megkerülésével vagy kiiktatásával: **lakossági felhasználó esetében: 50.000 Ft, nem lakossági felhasználó esetében: 100.000 Ft**
7. a víziközmű-szolgáltatás mennyiségének mérésére szolgáló fogyasztásmérő bármely módon megbontásra vagy manipulálásra kerül: **lakossági felhasználó esetében: 50.000 Ft, nem lakossági felhasználó esetében: 100.000 Ft**
8. Ha a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét a szerződésben előírtak szerint a víziközmű-szolgáltató részére nem teszi lehetővé, úgy a kiszállási költségek mellett minden megkísérelt, a felhasználó érdekkörében fennálló okból megghiúsult kísérlet után: **5.000 Ft/alkalom**
9. a szennyvíz törzshálózatba a szennyvizet a Szolgáltató előzetes írásos hozzájárulása nélkül bocsátja be, illetve a szolgáltató hozzájárulása nélkül köt rá a törzshálózatra: **lakossági felhasználó esetében: 50.000 Ft, nem lakossági felhasználó esetében: 100.000 Ft**
10. a Felhasználó szabálytalan szennyvízbeocsátást valósít meg olyan módon, hogy a szennyvízelvezetés mérését biztosító fogyasztásmérő mérési eredményét bármely módon megváltoztatja vagy megkísérli megváltoztatni (pl.: az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérőt megfordítja/kicszeréli/manipulálja/megkerüli): **szennyvízmennyiség mérő esetében: 200.000 Ft, a többi fogyasztásmérő esetében: 50.000 Ft**
11. a Felhasználó a házi szennyvízhálózatba vagy a szennyvíz törzshálózatba egyéb, nem mért vizet juttat (talajvíz, csapadékvíz, fűrt vagy ásott kútból vételezett telki mérővel nem mért víz) illetve locsolási vízmérőn vételezett ivóvízből szennyvizet keletkeztet: **lakossági felhasználó esetében: 50.000 Ft, nem lakossági felhasználó esetében: 100.000 Ft**
12. A korábbi és az új felhasználó a felhasználó személyének megváltozását nem, vagy késedelmesen jelentették be: **új lakossági felhasználó esetében: 5.000 Ft/alkalom, új nem lakossági felhasználó esetében: 10.000 Ft/alkalom**

Díjfizetés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott mértékű késedelmi kamatot számít fel, illetőleg a Szolgáltató jogosult minden, az adóssal szembeni követelésének érvényesítésével kapcsolatban felmerült költségének és kárának adóssal szemben történő érvényesítésére (ilyen különösen a fizetési emlékeztető díja, a fizetési felszólítás(ok) díja, a jogi eljárás előtti fizetési felszólítás díja, a postaköltség, ügyviteli díj, nem hiteles tulajdoni lap lekérésének díja, okmányirodai adatszolgáltatás díja, behajtási költségátalány, a fizetési meghagyás megindításával

összefüggő díj, jogtanácsosi munkadíj, költségátalány végrehajtási eljárás megindításával kapcsolatban felmerült díj, végrehajtónak fizetendő költségek). 60 napon túli fizetési késedelem, szabálytalan igénybevétel, a fogyasztásmérőn elhelyezett záró bélyeg, vagy plomba eltávolítása bejelentésének elmulasztása esetén Szolgáltató jogosult az ivóvíz-szolgáltatás korlátozására vagy felfüggesztésére, illetőleg az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben és mértékben pótlólagos számla kiállítására.

Amennyiben a Felhasználó a közszolgáltatási szerződésben foglalt adatainak változását 15 napon belül nem jelenti be a Szolgáltatónak és ezzel költséget keletkeztet vagy kárt okoz, úgy a Szolgáltató jogosult azt a Felhasználóval megtéríttetni.

Nem lakossági felhasználó esetében 45 napon túli szolgáltatási díjtartozás esetén a Szolgáltató jogosult a közszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel felmondani.

### **Behajtási költségátalány**

Az ÉTV Kft. a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény 3. § (1) bekezdése alapján rögzíti, hogy az általa vállalkozásokkal, illetve szerződő hatóságokkal kötött szerződések esetében a kötelezettet, illetve a szerződő hatóságot terhelő, kereskedelmi ügyletből eredő fizetési kötelezettség teljesítésének késedelme esetén a követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezetül 40, azaz negyven eurónak megfelelő, a Magyar Nemzeti Bank - késedelem kezdőnapján érvényes - hivatalos deviza-középfolyama alapján meghatározott forintösszegre, azaz behajtási költségátalányra tart igényt.

A behajtási költségátalány megállapítása a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő napra történik. A behajtási költségátalányt az ÉTV Kft. a késedelem bekövetkezésétől számított egy éves jogvesztő határidőn belül követelheti. A követelés esedékességének időpontja önkéntes teljesítés esetén ennek időpontja, önkéntes teljesítés hiányában a teljesítésre való első felszólítás időpontja.

A kötelezett a behajtási költségátalány megfizetésére nem köteles, ha az erre irányuló igény érvényesítése során a késedelmét kimenti. A kimentési kifogások kezelését az ÉTV Kft. vagy megbízottja a belső ügyrendje szerint végzi.

A késedelmes fizetés jogkövetkezményeinek alkalmazása során - kétség esetén - az ÉTV Kft. kötelezettsége a számla jogszabályoknak megfelelő kézbesítésének bizonyítása.

Ha a felhasználó a számlával kapcsolatban kifogást emelt, az ÉTV Kft. nem számít fel behajtási költségátalányt a számlakifogás helybenhagyása miatt kiállított helyesbítő számla fizetési határidejének lejártáig, vagy a számlakifogás elutasításának felhasználói kézhezvételétől számított nyolcadik napig.

A behajtási költségátalány megfizetésére irányuló kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól, a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összege beszámít.

### **13. SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA, HELYREÁLLÍTÁSA**

Amennyiben a Felhasználó fizetési határideje nem tesz eleget a szolgáltatási díjfizetési kötelezettségének, első lépésként a Szolgáltató postai úton fizetési emlékeztető levélben értesíti a Felhasználót, hogy fizetési késedelembe esett, valamint felszólítja, hogy haladéktalanul rendezze fennálló tartozását. A fizetési emlékeztetőt jogosult a Szolgáltató bármilyen késedelem esetén (akár 1 napnyi késedelem) is postázni. Az elkészített fizetési emlékeztető levélért az ÉTV Kft. az Üzletszabályzata 7. pontban szereplő díjat számítja fel. Az ÉTV Kft. a fizetési emlékeztető levél kiküldését követően indított telefonhívás útján is tájékoztathatja a Felhasználót a fennálló díjtartozásáról és felszólíthatja annak rendezésére. Ha a felhasználó a szolgáltatási díjat ennek ellenére sem fizeti meg, az ÉTV Kft. - a szolgáltatás korlátozásának vagy felfüggesztésének lehetőségére való figyelemfelhívás mellett – legalább kétszer írásban felszólítja a Felhasználót fizetési kötelezettsége teljesítésére. Az elkészített fizetési felszólító levelekért az ÉTV Kft. az Üzletszabályzata 7. pontban szereplő díjat számítja fel. Ezen felszólító levelekben a Szolgáltató felajánlja a részletfizetési lehetőségét a Felhasználónak. A második felszólításban a szociálisan rászoruló védendő felhasználó figyelmét az ÉTV Kft. felhívja az öt megillető kedvezményekre.

A Szolgáltató és a Felhasználó eltérő írásos megállapodásának hiányában a lakossági Felhasználóval szemben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a Szolgáltató a lakossági Felhasználót előre értesítette. A fizetésre történő második felszólítás felhasználó részére történő kézbesítése és a szolgáltatás korlátozása vagy

felfüggesztése között legalább 15 napnak el kell telnie. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani.

A víziközmű-szolgáltató a létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett a víziközmű-szolgáltatás korlátozása, illetve felfüggesztése körében az alábbi intézkedések megtételére jogosult:

- a) a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben korlátozhatja,
- b) az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el,
- c) lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja,
- d) előrefizetős mérőt helyezhet el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval megállapodott, vagy
- e) nem lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli szolgáltatási díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

A szolgáltatás korlátozása, illetve felfüggesztése nem alkalmazható egészségügyi és gyermekintézmények esetében, továbbá lakossági Felhasználó részére végzett közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében.

Az ÉTV Kft. akkor is jogosult az adott felhasználás hely tekintetében a felhasználási helyen a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás korlátozására vagy felfüggesztésére, ha a felhasználási helyre vonatkozóan korábbi közszolgáltatási szerződés alapján rendezetlen követelése áll fenn.

Lakossági felhasználóval szemben a víziközmű-szolgáltató által végrehajtott közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetében a létfenntartási és közegészségügyi vízigények egyidejű biztosításáról gondoskodni kell.

Szolgáltató a szolgáltatás korlátozását/felfüggesztését elsősorban a vízmérőaknában kísérli meg végrehajtani. Amennyiben a Felhasználó ezt nem teszi lehetővé (nem tartózkodik otthon, vagy nem működik együtt a Szolgáltatóval) a vízkorlátozás bevezetésére vagy a felfüggesztésre közterületen kerül sor.

A vonatkozó jogszabályok alapján a szolgáltatás korlátozásának, felfüggesztésének és a szolgáltatás helyreállításának a költségeit - jogszerűen megvalósított korlátozás, ill. felfüggesztés esetén – a Felhasználó viseli. Ezen költségek mértékéről Szolgáltató a korlátozás vagy felfüggesztés előtti utolsó fizetési felszólításról szóló levélben, írásban tájékoztatja Felhasználót.

A Felhasználó köteles egyszeri kiszállási díjat a Szolgáltatónak számla ellenében megfizetni, amennyiben Felhasználó a Szolgáltató által előre, írásban jelzett korlátozás, ill. felfüggesztés kezdő időpontját megelőző munkanapon 10:00 óráig igazolható módon nem tájékoztatja Szolgáltatót a díjtartozás kiegyenlítéséről, és ezzel összefüggésben a Szolgáltató a korlátozás/felfüggesztés foganatosítása érdekében kiszáll.

A Szolgáltató a Felhasználó fizetési kötelezettsége (szolgáltatási díjtartozása, valamint a korlátozás vagy a felfüggesztés foganatosításával és visszaállításával kapcsolatban felmerülő díj) teljesítésének igazolását követően a víziközmű-szolgáltatást – a rendelkezésre álló kapacitása figyelembevételével – 3 naptári napon belül állítja helyre. Amennyiben a helyreállítás aknán kívüli szerelési munkát igényel, és a helyreállítás harmadik személy jóváhagyásától (önkormányzat által kiadott közterület bontási engedély) függ, vagy az időjárási körülmények a helyreállítási munkákat nem teszi lehetővé, Szolgáltatót nem terheli felelősség a határidőn túli teljesítésért.

Amennyiben a Felhasználó díjfizetési kötelezettségének továbbra sem tesz eleget, a Szolgáltató térítvényes formában postai úton, ún. jogi eljárás előtti fizetési felszólítást küld, melyben a jogkövetkezmények rögzítése mellett felszólítja, hogy tartozását a fizetési felszólítás kézhezvételétől számított 8 napon belül fizesse meg. Az elkészített jogi eljárás előtti fizetési felszólító levélért az ÉTV Kft. az Üzletszabályzata 7. pontjában szereplő díjat számítja fel.

**14. FELHASZNÁLÓ SZEMÉLYÉBEN BEKÖVETKEZŐ VÁLTOZÁS BEJELENTÉSI KÖTELEZETTSÉG**

Ha a felhasználási helyen a Felhasználó személye megváltozik, a korábbi és az új Felhasználó a változást legkésőbb - a Felhasználó elhalálása kivételével - a birtokátruházástól számított 15 napon belül kötelesek az ÉTV Kft.-nek jelen Üzletszabályzatának 3.ad) pont, 1. alpontja szerint foglaltak szerint bejelenteni és annak rendelkezései szerint eljárni.

E kötelezettség elmulasztása a Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, és a Felhasználó köteles a szerződésszegő magatartás megszüntetésén túl az ebből eredő valamennyi kárt és igazolt költséget a Szolgáltató részére megtéríteni, ezen felül az ÉTV Kft. jelen Üzletszabályzat 3.gd) pont szerinti kötbért érvényesíthet az új Felhasználóval szemben.

**15. FOGYASZTÁSMÉRŐK CSERÉJE**

A bekötési vízmérők illetve ikermérők a szolgáltató tulajdonát képezik, ezért a hitelesítés lejárt miatti cseréjükéről vagy újrahitelesítésükről a Szolgáltató gondoskodik.

Ha a felhasználó az előzetes értesítés nélkül tett felkeresés alkalmával a bekötési vízmérő, ill. ikermérő azonnali cseréjéhez nem járult hozzá, a víziközmű-szolgáltató a cserét úgy köteles előkészíteni, hogy a munkavégzés időpontjáról térítvény szolgáltatással feladott levélben vagy egyéb igazolható módon legalább 15 nappal megelőzően értesíti a felhasználót.

Az értesítésben az ÉTV Kft. köteles feljárnani - az értesítés kézhezvételétől számított 8. napig - az ettől eltérő alkalomra vonatkozó időpont egyeztetés lehetőségét azzal, hogy a cserére legalább heti egy munkanapon május 1-től szeptember 30-ig 7 és 20 óra között, október 1-től április 30-ig 7 és 19 óra között lehetőséget biztosít. A Felhasználó köteles a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést lehetővé tenni, a fogyasztásmérő cseréjéről a Szolgáltató munkatársa csere jegyzőkönyvet vesz fel.

A mellékvízmérők – ha a közszolgáltatási, ill. mellékszolgáltatási szerződésben másként nem szerepel – a Felhasználó, ill. az elkülönített vízhasználó tulajdonát képezik, ezért újrahitelesítésükről, cseréjükéről saját költségen kötelesek gondoskodni. Ha ezzel a feladattal a víziközmű-szolgáltatót bízzák meg, a víziközmű-szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg. A mellékvízmérők cseréjének díja megtalálható az ÉTV Kft. Üzletszabályzatának 7. pontjában.

Az ÉTV Kft. mellékvízmérő esetében a lejáratú évben, legkésőbb október 31-ig térítvény-szolgáltatással feladott levélben, a számlalevélben vagy egyéb igazolható módon felhívja a Felhasználót vagy az elkülönített vízhasználót a csere vagy az újrahitelesítés szükségességére, és az ezzel összefüggő teendőkre.

Ezen felhívás kiterjed arra is, hogy ha a mellékvízmérő cseréjéről az elkülönített vízhasználó határidőben nem gondoskodik, a víziközmű-szolgáltató a következő jogkövetkezményeket alkalmazhatja:

- az ÉTV Kft. kötbért érvényesíthet az elkülönített vízhasználóval szemben, és
- az elkülönített felhasználói helyen a közműves ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben korlátozhatja, vagy az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el.

A víziközmű-szolgáltató az elkülönített vízhasználónak címzett felhívást tájékoztatásul a bekötési vízmérő szerinti felhasználó részére is megküldi.

Elkülönített vízhasználó a mellékmérő cseréről a Szolgáltató részére hiteles mérőcsere jegyzőkönyvet köteles küldeni a cserét követő 8 napon belül, amelyet a Szolgáltató csak akkor köteles elfogadni, ha a jegyzőkönyv megfelel a jelen Üzletszabályzat 3.ga) pontjában a jegyzőkönyvvel szemben támasztott alaki és tartalmi követelményeknek, továbbá tartalmazza a mérőcsere dátumát, a leszerelt mérő záró állását, a felszerelt mérő típusát, méretét, sorszámát, induló állását, és hitelesítési évét. A Szolgáltató internetes honlapján ([www.erdvizmuvek.hu](http://www.erdvizmuvek.hu)) a cserejegyzőkönyvet szabadon letölthető formában biztosítja. Az ÉTV Kft. jelenlétének hiányában elvégzett mellékmérőcsere jegyzőkönyvet a bekötési vízmérő szerinti Felhasználónak is alá kell írnia.

Amennyiben a mellékmérő cseréjét nem az ÉTV Kft. végezte el, és a cserejegyzőkönyvben szereplő adatokat a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó aláírásával nem hitelesítette, a Szolgáltató a

mellékvízmérőn mért fogyasztási adatok tekintetében csak a mérőcsere előtti legutolsó leolvasott, és a Szolgáltató műszaki átvételének, plombálásakor feljegyzett induló új mérő állásokat tudja figyelembe venni a számla kibocsátásakor.

A Szolgáltató a mellékvízmérő és/vagy a locsolási mellékvízmérő lecserélésének bejelentését követő 30 napon belül előírászerű kivitelezés esetén az új mérőt az üzembe helyezéskor vagy plombázással látja el.

Ha a felhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről a szolgáltató a tulajdonos költségén haladéktalanul köteles gondoskodni.

## 16. ELSZÁMOLÁS HIBÁS MÉRÉS ESETÉN

Ha a fogyasztásmérő rendellenesen működik, nem mér, nem lehet leolvasni a hitelesítés ideje lejárt (a továbbiakban együtt: hibás mérés) a mérőeszköz adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

A hibás mérés időtartama:

- ha a meghibásodás tényleges időpontja megállapítható, a meghibásodás időpontjától az új fogyasztásmérő felszerelésének időpontjáig terjedő időtartam,
- ha a meghibásodás tényleges időpontja nem állapítható meg, a felek által közösen, becsléssel megállapított időtartam, vagy
- megállapodás hiányában az utolsó mérőleolvasásától az új fogyasztásmérő felszerelésének időpontjáig eltelt időszak, de legfeljebb 12 hónap.

A hibás méréssel érintett időszakban a számlázás alapjául szolgáló ivóvíz és szennyvíz mennyiségét az utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztása és a hibás mérés alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni. Előzmény fogyasztási adatok hiánya esetén a Szolgáltató a Kormányrendelet 8. sz. melléklete által meghatározott fogyasztási adatokból indul ki.

## 17. HÁZI IVÓVÍZHÁLÓZAT MEGHIBÁSODÁSA ESETÉN KÖVETENDŐ ELJÁRÁS

Házi, illetve csatlakozó ivóvíz- és szennyvízhálózat meghibásodása esetén, ha a hibára utaló jelet

- a víziközmű-szolgáltató a mérő leolvasásakor, ellenőrzésekor vagy cseréje során észlelte, lehetőleg a helyszínen, vagy ha a helyszíni tájékoztatás akadályba ütközik, haladéktalanul, írásban igazolható módon vagy rögzített telefonbeszélgetés útján köteles a felhasználót tájékoztatni a tapasztalatról és a felhasználó feladatairól; amely magában foglalja az azonnali hibajavításra vonatkozó jogszabályi Felhasználói kötelezettséget,
- a felhasználó a házi ivóvízhálózat rendszeres ellenőrzésekor észlelte, köteles a víziközmű-szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni, illetve a hiba kijavításáról azonnal gondoskodni.

Az ÉTV Kft. a Felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül köteles helyszíni ellenőrzést kezdeményezni. Az értesítésben az ÉTV Kft. felhívja a felhasználó figyelmét az időpont egyeztetés lehetőségére azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít, valamint a szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére. A Felhasználó köteles a Szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítást számlával igazolni. A helyszíni ellenőrzés során rögzíteni kell, hogy a meghibásodás következtében az elfolyt ivóvíz a szennyvíz törzshálózatba elvezetésére szolgáló hálózatba jutott-e vagy a környezetben elszivárgott.

A helyszíni ellenőrzés lefolytatásában a Felhasználó köteles együttműködni, ellenkező esetben az ÉTV Kft. a meghibásodási időszakban elvezetett szennyvíz mennyiségét az ivóvízfogyasztással egyezően állapítja meg, jóváírást nem alkalmaz.

Amennyiben a vizsgálat megállapítja az ivóvíz környezetben történt elszivárgásának tényét, a meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot lehet tekinteni. A

meghibásodás idejére számított szennyvíz mennyisége nem lehet több, mint a fogyasztásmérő által mért ivóvíz mennyisége.

**Házi ivóvízhálózat meghibásodása miatt elfolyt vízmennyiség a szolgáltatott, ill. a Felhasználó által igénybevett vízmennyiség része, vízmérővel mért, mely ellenértékét a Szolgáltatónak meg kell téríteni.**

Ha a helyszíni ellenőrzés megállapítja a házi ivóvízhálózatból a környezetbe történő elszivárgás tényét, a meghibásodási időszakban elvezetett szennyvíz mennyiségét közműves szennyvízmennyiség-mérő alkalmazása hiányában a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes ivóvízfogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni.

A felek a vizsgálat lezárását követő 15 napon belül kötelesek egymással elszámolni.

#### **18. HÁZI IVÓVÍZ- ÉS SZENNYVÍZHÁLÓZAT RENDSZERES ELLENŐRZÉSÉNEK ÉS KARBANTARTÁSÁNAK MINIMÁLIS ELVÁRÁSAI**

A Szolgáltató rendszeres mérőleolvasásától függetlenül a Felhasználó köteles **legalább 30 naponta egyszer** ellenőrizni a vízmérőhely, a vízmérő állapotát, a belső, saját tulajdonában lévő hálózat zártságát úgy, hogy minden vízvételési helyet elzár és megnézi, hogy a vízmérő fogyasztást jelez-e, továbbá a szükség szerinti karbantartási munkálatokat elvégezni.

A karbantartási kötelezettség abban az esetben tekinthető megvalósultnak, ha a házi ivóvíz hálózaton a rendes használatból eredő állagromlás következtében meghibásodás nem keletkezik. Az ellenőrzési és karbantartási kötelezettség megvalósulásának bizonyítása a Felhasználót terheli.

A karbantartási kötelezettség elmaradásából eredően szennyvízdíj jóváírás a Szolgáltató által a hiba feltárását megelőzően végzett utolsó leolvasás időpontjáig, de életvitelszerűen lakott ingatlan esetében legfeljebb 30 napig, nem életvitelszerűen lakott ingatlan esetében 90 napig igényelhető. Az életvitelszerűséget a közszolgáltatási szerződésben tett jelölés dönti el. Felhasználónak kötelessége megtéríteni a Szolgáltatónak minden, nem a Szolgáltató szolgáltatási és felelősségi körébe tartozó bejelentésből és/vagy a Felhasználó kötelezettségeinek megszegéséből eredő vizsgálat és helyszíni kiszállás összes költségét.

**Idényfelhasználó** (nem életvitelszerűen lakott ingatlan esetében) köteles minden év november 1. (a tél beállta) előtt vízteleníteni (bekötési vízmérő előtti és utáni elzáró csap egyidejű elzárásával) és ellenőrizni, hogy a vízvételési helyek nyitott állapota mellett sem jut víz az ingatlanba. Az idényfelhasználó, amikor a tél elmúltával kinyitja az ivóvíz bekötővezetékét – szintén köteles ellenőrizni a zártságot.

Minden év november 1. előtt (a tél beállta előtt) minden Felhasználó köteles a vízmérő fagy elleni védelméről gondoskodni.

Tekintettel arra, hogy a felhasználási helyen beszerelt bekötési-, illetve mellékvízmérő ellenőrzése (minden ivóvíz kivételi hely elzárt állapota mellett a vízmérő nyugalmi állapotban van-e, jelez-e fogyasztást) állandó lehetőséget biztosít a Felhasználónak ill. elkülönített vízhasználónak a házi vízvezeték ellenőrzésére, **Felhasználó ill. elkülönített vízhasználó nem hivatkozhat** a nem ellenőrizhető, vagy nem karbantartható helyen történő rejtett meghibásodásra.

#### **19. ADATKEZELÉS**

Az ivóvíz szolgáltatás és szennyvíz-elvezetés szolgáltatás igénybevételéhez nélkülözhetetlen a Felhasználók egyes személyes és egyéb adatainak kezelése. Az adatkezelés során a Szolgáltató biztosítja az adatok pontosságát, teljességét és - ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges - naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

A Szolgáltató tevékenységének végzése, a tevékenység végzéséhez szükséges műszaki berendezések létesítésére, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint együttműködési és adatszolgáltatási

kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a felhasználó azonosításához szükséges és elégséges, a szerződés tartalmát képező személyes adatot.

Az ÉTV Kft. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, valamint a [www.erdvizmuvek.hu/adarvedelem](http://www.erdvizmuvek.hu/adarvedelem) oldalon megismerhető.