



Soproni Vízmű Zrt.

Üzletszabályzata

Jóváhagyásra benyújtotta:

Jóváhagyta:

.....

Rádonyi László
vezérigazgató

.....

Jelen Üzletszabályzat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
jóváhagyást követően lép hatályba

Tartalomjegyzék

Tartalom

1. Az Üzletszabályzat hatálya, fogalom-meghatározások	7
1.1. Az Üzletszabályzat hatálya.....	7
1.2. Az Üzletszabályzat közzététele, egyoldalú módosításának lehetősége	7
1.3. Fogalom-meghatározások.....	8
2. A víziközmű-szolgáltatóra vonatkozó adatok, a tevékenység bemutatása	13
3. Az Üzletszabályzattól - mint általános szerződési feltételrendszerrel - történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége	14
4. A Soproni Vízmű Zrt. által nyújtott szolgáltatások részletes bemutatása	15
4.1. A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó/elkülönített vízhasználó közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződéskötési igényének kezelése	15
4.1.1. A bekötővezeték illetve a mérőhely kialakításának, vízmérő felszerelésének szabályai	15
4.1.1.1. Általános feltételek.....	15
4.1.1.2. Ivóvíz-bekötővezeték kiépítésével, vízmérő felszerelésével kapcsolatos szabályok	16
4.1.1.3. Szennyvíz-bekötővezeték kiépítésével kapcsolatos szabályok	18
4.1.2. A víziközmű-szolgáltatás igénybevételének bejelentésével kapcsolatos szabályok	20
4.1.2.1. Igénybejelentés.....	20
4.1.2.2. A bejelentés általános szabályai	21
4.1.2.3. Bejelentés rendje új vízbekötés kiépítésének, megszüntetésének, átépítésének igénylése esetén.....	22
4.1.2.4. Bejelentés rendje bekötési-, vagy iker vízmérő felszerelésének igénylése esetén	23
4.1.2.5. Bejelentés rendje vízmérő dimenziójának változtatása (legfeljebb NA 40-es mérőig), vagy a vízszolgáltatás szüneteltetésének illetve megszüntetésének igénylése esetén	23
4.1.2.6. Bejelentés rendje vízmérő dimenziójának változtatása NA 50-es vagy annál nagyobb mérő esetén.....	23
4.1.2.7. Bejelentés rendje szennyvízbekötéssel kapcsolatos (új bekötés kiépítése, megszüntetés, tisztítófelállás létesítése) igénylés esetén	23
4.1.2.8. Bejelentés rendje közterületi tűzcsapról történő vízvételzés esetén	24
4.1.2.9. A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje	25

4.1.3.	A változás-bejelentés szabályai.....	26
4.1.3.1.	Adatváltozás.....	26
4.1.3.2.	Felhasználó/elkülönített vízhasználó –változás.....	27
4.2.	A szerződéskötésre vonatkozó szabályok	30
4.2.1.	A szerződés létrejöttének módja	30
4.2.1.1.	Általános szabályok.....	30
4.2.1.2.	Közzolgáltatási szerződésre vonatkozó szabályok.....	31
4.2.1.3.	Elkülönített vízhasználatra vonatkozó szabályok.....	31
4.2.2.	A szerződés hatálybalépéséhez szükséges további feltételek.....	32
4.2.3.	Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás.....	32
4.3.	A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések.....	34
4.3.1.	A nyújtott szolgáltatás minőségi paraméterei, folyamatossága.....	34
4.3.2.	Mérőeszközök leolvasása, a felhasználó/elkülönített vízhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai, eljárás a felhasználó hibájából eredő leolvasás elmaradása esetén	35
4.3.3.	Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok	38
4.3.3.1.	Általános eljárás	38
4.3.3.2.	Eljárás teljes körű mellékvízmérősítés esetén	41
4.3.3.2.1.	A kérelem benyújtásának előfeltételei	42
4.3.3.2.2.	A benyújtandó kérelem tartalma	42
4.3.3.2.3.	A benyújtott kérelem elbírálása, megállapodás megkötése.....	42
4.3.3.2.4.	Elszámolások, eltérések kezelése a megállapodás időtartama alatt.....	43
4.3.3.2.5.	Kérelmező kötelessége a megállapodás időtartama alatt.....	44
4.3.3.2.6.	Soproni Vízmű Zrt. kötelessége a megállapodás időtartama alatt.....	45
4.3.3.2.7.	A megállapodással rendelkező elkülönített vízhasználó fogyasztásának korlátozása, vagy előrefizetős vízmérő felszerelésével történő biztosítása.....	45
4.3.3.2.8.	A megkötött megállapodás megszűnésének okai	45
4.3.4.	Elszámolás mérőeszköz hiányában	46
4.3.5.	Fogyasztásmérő cseréje, hibás mérés, hálózati meghibásodás elszámolása	46
4.3.5.1.	A bekötési vízmérők cseréje	47
4.3.5.1.1.	Eljárási rend lejárt hitelesítésű bekötési vízmérők esetén	48
4.3.5.2.	A mellékvízmérők és telki vízmérők cseréje	48
4.3.5.2.1.	A Soproni Vízmű Zrt. által végzett mellékvízmérő és telki vízmérő csere folyamata....	49
4.3.5.2.2.	Az elkülönített vízhasználó/felhasználó által megbízott szakemberrel történő mellékvízmérő és telki vízmérő csere folyamata	50

4.3.5.2.3. Eljárási rend lejárt hitelesítésű mellékvízmérők esetén.....	51
4.3.5.3. A szennyvízmennyiség-mérők telepítése, kalibrálása.....	52
4.3.5.4. Hibás mérés.....	53
4.3.5.5. Házi ivóvízhálózat meghibásodása	55
4.3.4. Fizetési módok, kiegyenlítési szabályok és határidők, a részletfizetés és fizetési haladék szabályai.....	56
4.3.6.1. Fizetési módok, kiegyenlítési szabályok és határidők.....	56
4.3.6.2. Fizetési haladék és részletfizetési megállapodás.....	58
4.3.7. Védendő felhasználókra vonatkozó szabályok.....	59
4.3.8. A házi ivóvíz- és szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának minimális elvárásai, és a szennyvíz-törzshálózat használatával kapcsolatos elvárások ..	63
4.4. A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása	64
4.5. Víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése iránti kérelem részletes szabályai	64
4.6. Közműnyilatkozat igénylése építési, használatbavételi, bontási engedélyhez	65
4.7. Eljárás üzemzavar, szünetelés, korlátozás esetén.....	66
4.7.1. Kölcsönös tájékoztatási kötelezettség	66
4.7.2. Együttműködés a helyreállítás érdekében	68
4.8. A szerződés megszűnésének esetei	68
4.8.1. A szerződés időtartamának meghatározása.....	68
4.8.2. A rendes felmondás szabályai	68
4.8.3. A szerződés azonnali hatályú felmondása.....	69
4.8.4. A szerződés megszűnésének egyéb esetei.....	70
4.8.5. Elszámolás a szerződés megszűnése esetén.....	70
4.9. A szerződésszegés kezelése.....	71
4.9.1. A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje	71
4.9.2. A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok	73
4.9.3. A Soproni Vízmű Zrt. szerződésszegése.....	73
4.9.4. A felhasználó szerződésszegése	74
4.9.5. Eljárási rend szerződésszegés esetén.....	75
4.9.5.1. Szabálytalan víziközmű-használat.....	76
4.9.5.2. A fizetési kötelezettség nem, vagy késedelmes teljesítése	79
4.9.5.2.1. Általános szabályok.....	79
4.9.5.2.2. Részletes eljárási szabályok, a felfüggesztés vagy korlátozás szabályai.....	80
4.9.5.2.2.1. Nem lakossági felhasználókra/elkülönített vízhasználókra vonatkozó szabályok	81

4.9.5.2.2.2. Lakossági felhasználókra/elkülönített vízhasználókra vonatkozó szabályok	81
4.9.5.2.2.3. A korlátozás és felfüggesztés előtti egyeztetésre és a fizetési haladék megállapodásra vonatkozó szabályok	83
4.9.5.2.2.4. Közműves ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztés vagy korlátozás alóli mentességének szabályai egészségügyi és gyermekintézmények esetében	84
4.9.5.2.2.5. A közüzemi-szolgáltatás visszaállításával kapcsolatos szabályok	85
4.9.5.2.2.6 Mellékszolgáltatási szerződés felmondása és újrakötése	85
4.10. Adatvédelem.....	86
4.11. A panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések.....	86
4.11.1. A beérkező panaszok rögzítése, archiválása	86
4.11.2. A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása	87
4.11.3. Az érdemi válaszadási határidő.....	88
4.11.4. A felügyeleti szervek panaszkezelési hatáskörei.....	88
4.12. Ügyfélszolgálat, egyéb elérhetőségek, az ügyfélszolgálat minőségi követelményei	88
4.13. Vitarendezés, értesítések	91
4.13.1. Irányadó jogszabályok megjelölése.....	91
4.13.2. Bírósági kikötések	91
4.13.3. A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja	91
5. Az idegen ingatlanok tulajdon- és használati jogának korlátozása.....	92
1. Melléklet: Tervdokumentációk kötelező tartalma	93
2.1. Melléklet: Közszolgáltatási szerződés - lakossági	95
2.2. Melléklet: Közszolgáltatási szerződés - nem lakossági	97
2.3. Melléklet: Mellékszolgáltatási szerződés - lakossági	99
2.4. Melléklet: Mellékszolgáltatási szerződés - nem lakossági	101
2.5. Melléklet – Általános tájékoztató	103
3. Melléklet: Műszaki számítás során alkalmazandó átalány mennyiségek	110
4. Melléklet: Az Ügyfélszolgálat elérhetősége	111
5. Melléklet: Adatvédelmi tájékoztató	112
6. Melléklet: Számlázási gyakoriságok	123
7. Melléklet: A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük érvényben lévő szerződések bemutatása	124
8. Melléklet: Kérelem szociálisan rászoruló személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel/nyilvántartás meghosszabbítása iránt	125
9. Melléklet: Kérelem fogyatékkal élő személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel / nyilvántartás meghosszabbítása iránt	129

10. Melléklet: A Soproni Vízmű Zrt. által alkalmazott kötbérek	134
11. Melléklet: A Soproni Vízmű Zrt által végzett mellékvízmérő(k) csere díjai.....	136
12. Melléklet: Fogyasztás átlagtól való jelentős eltérésének meghatározása	137

1. Az Üzletszabályzat hatálya, fogalom-meghatározások

1.1. Az Üzletszabályzat hatálya

A Soproni Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Soproni Vízmű Zrt.) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: MEKH) által kiadott víziközmű-szolgáltatói és működési engedély alapján nyújt víziközmű szolgáltatást.

A Soproni Vízmű Zrt. a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (továbbiakban Vksztv.), valamint a törvény végrehajtása érdekében kiadott 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet (továbbiakban: Vhr.) előírásainak megfelelően elkészítette üzletszabályzatát (továbbiakban: Üzletszabályzat).

Az Üzletszabályzat személyi hatálya kiterjed a Soproni Vízmű Zrt.-re, mint szolgáltatóra, valamint a Közszolgáltatási vagy Mellékszolgáltatási szerződés alapján közműves ivóvizet vételező és/vagy szennyvizet kibocsátó felhasználókra és elkülönített vízhasználókra.

Az Üzletszabályzat területi hatálya kiterjed a Soproni Vízmű Zrt. működési engedélyében meghatározott teljes szolgáltatási területére.

Az Üzletszabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Soproni Vízmű Zrt. által nyújtott szolgáltatások általános minőségi, elszámolási és fizetési előírásaira, szerződési feltételeire, a szerződésszegésre és a panaszkezelésre.

Az Üzletszabályzat a MEKH jóváhagyását követően lép hatályba és a jóváhagyó határozatában meghatározott időtartamig marad hatályban.

Az Üzletszabályzat a korábbi hatályos Üzletszabályzat helyébe lép, a hatálybalépéskor már folyamatban lévő, illetve a hatályba lépése előtt létrejött jogviszonyokra is alkalmazandó. Ez a rendelkezés értelemszerűen irányadó az Üzletszabályzat jövőbeni módosításaira is.

A Soproni Vízmű Zrt. köteles Üzletszabályzatát módosítani vagy új Üzletszabályzatot készíteni, ha azt jogszabályi változások, hatósági előírások, vagy egyéb körülmények indokolttá teszik. A módosított Üzletszabályzat hatályba lépésének feltétele a MEKH jóváhagyása. Ez alól kivételt képez az az eset, ha kizárólag jogszabályból eredő kötelező változás érinti az Üzletszabályzat tartalmát. Ebben az esetben a Soproni Vízmű Zrt. egy részletes tájékoztatót tesz közzé honlapján.

1.2. Az Üzletszabályzat közzététele, egyoldalú módosításának lehetősége

A Soproni Vízmű Zrt. köteles az Üzletszabályzatot az ügyfélszolgálati irodában, jól látható módon elhelyezni, kérésre bárkinek rendelkezésre bocsátani, és a www.sopronivizmu.hu internetes oldalon hozzáférhetővé tenni.

A Soproni Vízmű Zrt. fenntartja az Üzletszabályzat egyoldalú módosításának lehetőségét az alábbi esetekben:

- azoknak az eljárásoknak a módosítását, melyek szabályozását a jogszabályok a szolgáltató hatáskörébe utalják azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek a felhasználók/elkülönített vízhasználók hátrányára történő lényeges módosítását,
- amennyiben a jogviszonyra vonatkozó jogszabályok vagy piaci feltételek megváltoznak,
- ha az arra illetékes hatóság – így különösen a MEKH – döntésébe foglaltak teljesítéséhez szükségesek.

A Soproni Vízmű Zrt. az Üzletszabályzat tervezetét minden módosítás esetén a honlapján közzéteszi, melyet követően 20 napos véleményezési határidőt biztosít. A beérkezett véleményeket, észrevételeket a véleményezési határidő lejárta után jegyzőkönyvben rögzíti.

A Soproni Vízmű Zrt. a jóváhagyott Üzletszabályzatot az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben, jól látható módon elhelyezi, kérésre bárkinek rendelkezésre bocsátja, és internetes honlapján hozzáférhetővé teszi.

1.3. Fogalom-meghatározások

A jelen Üzletszabályzat alkalmazása tekintetében:

1. *alapidíj*: a víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj,
2. *bekötési vízmérő*: a felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz-bekötővezeték végpontjára telepített mérő,
3. *burkolt terület nagysága*: az adott ingatlan területének és az ingatlan szabályozási terv és helyi építési szabályzat szerinti minimális zöldterületi fedettségének különbözete,
4. *csatlakozó hálózat*: több felhasználási hely ivóvizét az ivóvíz-bekötővezeték végpontjától a házi ivóvízhálózatokba szállító vízvezeték-hálózat (csatlakozó ivóvízhálózat), vagy több felhasználási hely szennyvizét a házi szennyvízhálózatból a szennyvíz-bekötővezeték végpontjáig szállító vezeték-hálózat (csatlakozó szennyvízhálózat), amely az érintett felhasználási helyek szerinti ingatlantulajdonosok közös tulajdonát képezi,
5. *egészségügyi intézmény*: az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 3. § g) pontja szerinti intézmény,
6. *egyéb víz*: a szennyvíz törzshálózatba bocsátott települési, háztartási vagy ipari szennyvíznek nem minősülő, a víziközmű-szolgáltató hozzájárulásával bebocsátott használt víz,
7. *elkülönített felhasználói hely*: felhasználási helyen belül minden, önálló vízhasználattal rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény,
8. *elkülönített vízhasználó*: az elkülönített felhasználói hely tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója,
9. *elszámolási időszak*: szerződésben megállapított, az elszámolás alapjául szolgáló, két mérőállás közötti időszak,
10. *felhasználási hely*: az a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan, amelyen a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó igénybe veszi,

11. *felhasználó*: a víziközmű-szolgáltatást a Vksztv. szerinti szerződéses jogviszony keretében vagy a Vksztv. 31/A. § (1) bekezdésében meghatározott ideiglenes szolgáltatás időtartama alatt a víziközmű-szolgáltató előzetes hozzájárulásával ténylegesen igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa,
12. *fogyasztásmérő*: a vízmennyiség vagy a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz,
13. *ivóvízmérő*: a bekötési vízmérő és a mellékvízmérő mellett az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz és annak tartozékai:
 - a) *ikermérő*: egy vagy több ingatlan különböző felhasználási helyei ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz bekötővezeték végpontjára csillagpontosan kialakított bekötési vízmérők,
 - b) *locsolási vízmérő*: locsolási célú vízhasználat mérése céljából ivóvíz-bekötővezetékre telepített kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő vagy ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő,
14. *szennyvízmennyiség-mérő*: a szennyvízhálózatba beépített – az áramló szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgáló – kalibrált mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait is,
15. *közműves szennyvízmennyiség-mérő*: a szennyvíz mennyiségének mérésére alkalmas, a felhasználó által a víziközmű-szolgáltató jóváhagyásával beépített műtárgy, berendezés, amelyet a felhasználó akkreditált, kalibráló laboratórium igénybevételevel hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz,
16. *fizető*: az a természetes vagy nem természetes személy, aki a felhasználó helyett vállalja a felhasználási helyhez kapcsolódó díjfizetést. A szolgáltató és a fizető között szolgáltatási szerződéses jogviszony nem jön létre,
17. *fogyasztással arányos díj*: 1 m³ szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja,
18. *gyermekintézmény*:
 - a.) a nemzeti köznevelésről szóló törvény szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai nevelési-oktatási intézmény, konduktív pedagógiai intézmény, és az ezekhez tartozó kollégium, ha
 - aa) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
 - ab) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos köznevelési szerződéssel rendelkezik,
 - b.) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti bölcsőde, családi napközi, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet, ha
 - ba) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
 - bb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik,
19. *házi ivóvízhálózat*: a felhasználási hely ivóvízfogyasztását biztosító – az ingatlan alkotórészét képező – vezeték, amely a vízkivételi helyig szállítja a vizet, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen vízmérő berendezés elhelyezésére szolgáló akna),
20. *házi kert*: az ingatlan egybefüggő, beépítetlen, legfeljebb 2000 négyzetméter alapterületű kerthasználatú területrésze, amelyen nem üzletszerű gazdálkodási tevékenység valósul meg,

21. *házi szennyvízhálózat*: a felhasználási helyen keletkező szennyvíz összegyűjtését szolgáló – az ingatlan alkotórészét képező – vezeték, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen szennyvízmennyiség-mérő, szennyvízminőség-ellenőrző akna, szennyvíz-előkezelő mű),
22. *háztartási szennyvíz*: rendszeres emberi tartózkodás céljára szolgáló területről származó szennyvíz, ami az emberi anyagcseréből és háztartási tevékenységből származik, és nem tartalmaz talajvizet vagy csapadékvizet, továbbá nem minősül veszélyes hulladéknak,
23. *ipari szennyvíz*: minden olyan szennyvíz, amely ipari vagy kereskedelmi tevékenységből származik, és nem minősül háztartási szennyvíznek vagy csapadékvíznek és nem veszélyes hulladék,
24. *ivóvízmérési hely*: az ivóvizet szállító vezeték és környezetének úgy kialakított része, amely lehetővé teszi – a vonatkozó jogszabályi előírásoknak is megfelelően – az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízmérő szakszerű beépítését, működtetését és ellenőrzését,
25. *ivóvízvételi hely*: az ivóvizet szállító vezeték azon része, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékből ivóvíz vételezése lehetséges,
26. *ivóvíz-bekötővezeték*: az ivóvíz-elosztóhálózat és a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, az ivóvíz-törzshálózat részét képező vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely
 - a. bekötési vízmérő esetében
 - aa) úszótelkes és telekhatáron kialakított zárt sorú beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,
 - ab) önálló vízmérő aknaként kialakított vízmérési helyen bekötési vízmérőt követő elzáró szerelvényig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakasz végéig terjed,
 - b. bekötési vízmérő hiányában, vagy ha a bekötési vízmérőt nem önálló műtárgyként kialakított vízmérési helyen építették ki, az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakasz végéig terjed,
27. *ivóvíz-törzshálózat*: olyan a víziközmű-rendszer részét képező hálózat, amely az ivóvíz-főnyomóvezetékből, az erre kapcsolt elosztóvezetékekből és ezek berendezéseiből áll,
28. *kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés*: nem gravitációs körülmények között üzemeltetett, nyomás alatti vagy vákuumos elven működő szennyvízelvezető hálózat,
29. *közüteményi felhasználó*: a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet 55/A. § szerinti felhasználó,
30. *közműves ivóvízzel ingatlanon belül ellátott*: a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan,
31. *közműves ivóvízzel ingatlanon kívül ellátott*: az, akinek lakhelyének legfeljebb 150 méteres körzetén belül közterületen, közkifolyón keresztül közüzemi ivóvízzel ellátott ivóvízvételi hely található,
32. *közműfejlesztési kvóta*: víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolni kívánt ingatlanhoz a víziközmű-szolgáltató által a közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett részére biztosított vagy biztosítandó kapacitás, amelynek mértékegysége: m³/nap,
33. *közüteményi díjtartozás*: a közműves szolgáltatás ellenértékéről kiállított és fizetési határidőre be nem fizetett számla,
34. *késedelmi kamat*: pénztartozás esetén a kötelezett a késedelembe esés időpontjától kezdődően a késedelemmel érintett naptári fél év első napján érvényes jegybanki alapkamattal - idegen pénznemben meghatározott pénztartozás esetén az adott pénznemre a kibocsátó jegybank által meghatározott alapkamattal, ennek hiányában a pénzpiaci kamattal - megegyező mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni, akkor is, ha a pénztartozás egyébként kamatmentes volt,

35. *közterületi vízvételi hely*: lakossági ivóvíz-fogyasztás biztosítására, különösen korlátozás és felfüggesztés esetén, vagy rendkívüli helyzetben tűzivíz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízellátási létesítmény,
36. *lakossági felhasználó*: az a természetes személy felhasználó, aki a víziközmű-szolgáltatást nem jövedelemszerző gazdasági tevékenység keretében, saját háztartása, üdülő vagy hétvégi ház, garázs ellátása érdekében veszi igénybe, valamint a társasház és a lakásszövetkezet,
37. *mellékszolgáltatási szerződés*: az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közszolgáltatási szerződés,
38. *mellékvízmérő*: a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített ivóvízhasználat mérésére szolgáló mérő,
39. *műszakilag elérhető*: az a törzshálózat, amely a víziközmű-bekötővezeték (ivóvíz-bekötővezeték, illetve szennyvíz-bekötővezeték) kiépítésével elérhető, és az igényelt kapacitás rendelkezésre áll,
40. *műszakilag rendelkezésre álló szennyvízcsatorna*: az ingatlan határoló közterületen található szenny-víz-elvezető törzshálózat, amelybe a házi szennyvízhálózat bekötése gravitációs, kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés esetén házi beemelő vagy vákuumszelep közbeiktatásával biztosítható,
41. *nyíltárkos bemérés*: a víziközmű-hálózat vezetékei és műtárgyai természetben azonosítható pontjainak nyílt munkaárokból geodéziai mérési technológiával történő bemérése EOV rendszerben,
42. *nyilvántartott vízszelvény*: a műszaki biztonsági hatóság által vezetett kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszelvény nyilvántartásában szereplő személy,
43. *nyomáspróba*: zártszelvényű, 1 bar-nál nagyobb nyomás alatti folyadékszállító hálózatok minőségvizsgálatára előírt módszer,
44. *szennyvíz-bebocsátási pont*: a szennyvízelvezetés szolgáltatási pont vagy a települési folyékonyhulladék-bebocsátási pont,
45. *szennyvíz-bekötővezeték*: a szennyvízgyűjtő-hálózat és a házi szennyvízhálózat vagy a csatlakozó szennyvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, a szennyvíz-törzshálózat részét képező vezeték a tartozékaival, amely a felhasználási helyen keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés esetében a csapadékvizeknek a szennyvíz-törzshálózatba történő bebocsátására szolgál,
46. *szennyvíz előtisztító (előkezelő) berendezés*: a szennyvízelvezető mű káros szennyezésének megelőzését szolgáló műtárgy (vízellátási létesítmény), amely a szennyvíz-bebocsátási hely előtt – a vízjogi engedélyben illetve jogszabályban előírt minőségűre tisztítja – a szennyvizet,
47. *szennyvíz-elvezetési hely*: az a szennyvíz törzshálózatba bekapcsolt ingatlan, illetve azon belül mindazon elkülönített felhasználói hely, amelyeknek vízhasználatára mellékszolgáltatási szerződés alapján képező mellékvízmérővel mért, és szennyvizei elvezetését a házi szennyvízhálózat biztosítja,
48. *szennyvíz törzshálózat*: olyan, a víziközmű-rendszer részét képező hálózat, amely a szennyvíz főgyűjtőből, az erre kapcsolt mellékgyűjtőkből és ezek berendezéseiből áll,
49. *szolgáltatási díj*: a víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékeként Vksztv. szerint fizetendő díj,
50. *szolgáltatási pont*:
 - a) ivóvíz-szolgáltatási pont:
 - aa) az ivóvíz-bekötővezetéknek a felhasználó felőli végpontja,

- ab) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont,
- ac) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett rendszer átadási pontja,
- b) szennyvízelvezetési szolgáltatási pont: a szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja, amely
 - ba) gravitációs bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneti oldala, ezek hiányában
 - i. zártisorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - ii. nem zártisorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,
 - bb) kényszeráramoltatású rendszer esetén
 - i. az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,
 - ii. az ingatlan szennyvizeit kényszeráramoltatású szennyvíztörzshálózatba juttató rendszer esetén az átemelőszivattyú elhelyezésétől függetlenül szennyvíz beemelő szivattyújának szívócsonkja, vagy szennyvízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep elhelyezkedésétől függetlenül a vákuumszelep felhasználó felőli oldala,
 - bc) a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közötti közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
 - bd) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
 - be) a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja;
- 51. *szolgáltatott ivóvíz*: közszolgáltatási jogviszony keretében a felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételzés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz,
- 52. *telki vízmérő*: a felhasználási helyről a szennyvíz törzshálózatba vezetett mindazon vizek mennyiségének meghatározására szolgáló, a gyártó előírásai szerint beépített, hitelesített mérőeszköz – ide nem értve a bekötési vízmérőt, a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőt és locsolási vízmérőt – amely a saját célú ivóvízműből, saját célú kútból vagy más, a felhasználási helyen keletkező természetes vízforrásból származó víz térfogatát méri,
- 53. *új üzem*: olyan üzem, amely a rendelet hatálybalépését követően
 - a) kezd meg működését,
 - b) kezd meg a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló 220/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében meghatározott anyagok (a továbbiakban: Szennyezőanyag lista) felhasználásával járó tevékenységét, vagy
 - c) legalább 20%-kal tartósan megnöveli az a rendelet hatálybalépését megelőző időszakhoz képest a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagok felhasználását,
- 54. *üzem*: az a természetes vagy – a lakásszövetkezetek kivételével – jogi személy, aki (amely) a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagot használ, továbbá a Szennyezőanyag listában meg nem jelölt anyagokat a küszöbérték 10%-át elérő mértékben bocsát be a közműves szennyvízelvezető műbe,
- 55. *víziközmű*: olyan közcélú vízellátási rendszer, amely
 - a) település vagy települések közműves ivóvízellátását, ezen belül az ivóvíztermelést, az ehhez kapcsolódó ivóvízbázis-védelmet, az ivóvízkezelést, -tárolást, -szállítást és -elosztást, felhasználási helyekre történő eljuttatást, mindezekhez kapcsolódóan a tűzvíz biztosítását vagy

- b) a közműves szennyvízelvezetés során (egyesített rendszer esetén a csapadékvíz-elvezetést is ideértve) a szennyvíz felhasználási helyekről történő összegyűjtését, elvezetését, tisztítását, a keletkező szennyvíziszap kezelését és a tisztított szennyvíz hasznosítását, elhelyezését szolgálja,
56. *víziközmű-hálózat*: az ivóvíz-törzshálózat, a szennyvízelvezető törzshálózat a kapcsolódó víziközmű rendszerelemek, valamint az ivóvíz és a szennyvíz bekötővezetékek együttesen,
57. *víziközmű-fejlesztés*: víziközműre irányuló olyan beruházási vagy felújítási tevékenység, mely célja szerint új víziközmű létesítését, a meglévő víziközmű bővítését, rekonstrukcióját és pótlását is magába foglalhatja,
58. *víziközmű-működtetés*: a víziközmű üzemeltetésével, valamint a víziközmű-fejlesztéssel kapcsolatos tevékenységek összessége,
59. *víziközmű-rendszer*: víziközművek olyan összefüggő, szigetüzemben működő vagy átadási pontokkal egyértelműen körülhatárolható rendszere, mely önmagában vagy átadási ponton keresztül történő ivóvízátvétellel vagy szennyvíztovábbítással kiegészülve – ideértve a víziközműves kapcsolódó szolgáltatást – képes biztosítani a víziközmű-szolgáltatás műszaki feltételeit,
60. *víziközmű-szolgáltató*: hatályos víziközmű szolgáltatói engedéllyel rendelkező gazdasági társaság,
61. *víziközmű-szolgáltatás*: közszolgáltatási szerződés keretében nyújtott közműves ivóvízellátás az ahhoz kapcsolódó tűzvíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás, ideértve az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetést is (a továbbiakban együtt: víziközmű-szolgáltatási ágazatok),
62. *víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan*: az az ingatlan vagy ingatlanrész, amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvízellátásra lehetőséget kínál, vagy amelyről a keletkező szennyvizet részben vagy egészben szennyvíz-bekötővezetéken keresztül a szennyvízhálózatba vezetik be,
63. *víziközmű üzemeltetése*: a víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a víziközmű-szolgáltató által végzett mindazon tevékenységek összessége, amelyek a jogszabályokban és az üzemeltetési szerződésben előírt követelmények teljesítése érdekében okszerűen merülnek fel, különösen a víziközmű műszaki értelemben vett napi üzemben tartása, karbantartása és javítása, közszolgáltatási szerződés-kötés, számlázás, ügyfélszolgálat működtetése,
64. *vízzárósági próba*: az épített, zártszelvényű, gravitációs elven működő folyadékszállító hálózatok és tároló medencék minőségvizsgálatára előírt módszer.

2. A víziközmű-szolgáltatóra vonatkozó adatok, a tevékenység bemutatása

A társaság cégneve:	Soproni Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhelye:	9400 Sopron, Bartók Béla utca 42.
Cégbejegyzés helye:	Győri Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzékszám:	08-10-001717

A társaság határozatlan időtartamra alakult. A társaság üzleti évei január 1-jén kezdődnek és ugyanazon év december 31-én végződnek.

A Soproni Vízmű Zrt., mint víziközmű-szolgáltató feladata a működési engedélyében meghatározott területen a felhasználók/elkülönített vízhasználók részére közműves ivóvíz és szennyvízelvezetés biztosítása. Ennek érdekében az Üzletszabályzatban és a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak szerinti minőségben és módon szolgáltatja az ivóvizet és vezeti el a keletkező szennyvizeket.

A Soproni Vízmű Zrt. minőségi és környezeti politikája:

- 1) A Soproni Vízmű Zrt működési területén a vízszolgáltatás, a szennyvízelvezetés és tisztítás, a nagykereskedelem, valamint a fürdő üzemeltetés területén fontos szempontnak tekinti a minőséget, a környezet védelmét és az energiahatékonyságot.
- 2) Tevékenysége középpontjában az érdekelt felek (fogyasztók, fürdővendégek, megrendelők, tulajdonosok, hatóságok) állnak.
- 3) E szempontok szem előtt tartása mellett a Soproni Vízmű Zrt. feltárja a tevékenységeivel összefüggően alkalmazandó környezetvédelmi és energiaszabályozással, fogyasztással és hatékonysággal kapcsolatos jogi és egyéb előírásokat, határozatokat, és betartja azokat.
- 4) Vállalja, hogy teljesítését – úgy a minőségügy, a környezetvédelem és az energiaszabályozás területén – folyamatosan javítja a rendszeresen kitéendő és értékelendő minőségi, környezeti és energiaszabályozási célok megvalósításán keresztül.
- 5) Minden vezetője közreműködik az irányítási rendszer szervezésében és végrehajtásában. Valamennyi dolgozója feladatává teszi a minőségi, környezettudatos és az energiahatékonyságot előtérbe helyező munkavégzést.
- 6) Beszállítóitól és alvállalkozóitól megköveteli a minőség-, környezeti és energia politikája iránti elkötelezettséget.

3. Az Üzletszabályzattól - mint általános szerződési feltételrendszerrel - történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége

A közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésre irányadó Üzletszabályzat egyúttal általános szerződési feltételnek is minősül. Az Üzletszabályzat – ellenkező kikötés hiányában – minden, a Soproni Vízmű Zrt.-vel közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződést kötött felhasználóra/elkülönített vízhasználóra irányadó, s a szerződésben külön nem szabályozott kérdéseket rendez.

A Soproni Vízmű Zrt. meghatározott felhasználói/elkülönített vízhasználói csoportok számára egyedi szerződési feltételeket állapíthat meg a jogszabályi rendelkezések keretein belül.

Az egyedi feltételeket minden olyan felhasználó/elkülönített vízhasználó számára biztosítani kell, aki a csoporthoz tartozás feltételeinek megfelel. A csoport kialakítása nem vezethet indokolatlan különbségtételhez a felhasználók/elkülönített vízhasználók között.

Ennek megfelelően a Soproni Vízmű Zrt., mint víziközmű-szolgáltató az azonos felhasználói/elkülönített vízhasználói csoportokban nem alkalmaz megkülönböztetést.

Az egyedi szerződési feltételekről és alkalmazásuk köréről a Soproni Vízmű Zrt. a felhasználók/elkülönített vízhasználók részére ügyfélszolgálaton (ügyfélszolgálati irodák, telefonos, elektronikus ügyfélszolgálat) és honlapján (www.sopronivizmu.hu) ad tájékoztatást.

A felhasználók/elkülönített vízhasználók egyedi szerződési feltételek iránti igényeinek teljesíthetőségét a Soproni Vízmű Zrt. megvizsgálja, de ez nem jelent semminemű kötelezettséget számára.

4. A Soproni Vízmű Zrt. által nyújtott szolgáltatások részletes bemutatása

4.1. A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó/elkülönített vízhasználó közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződéskötési igényének kezelése

4.1.1. A bekötővezeték illetve a mérőhely kialakításának, vízmérő felszerelésének szabályai

A víziközmű-szolgáltatások igénybevétele, illetve az ahhoz szükséges hálózatok kiépítése, átalakítása, megszüntetése, valamint a vízmérő hely kialakítása, vízmérő felszerelése csak a Soproni Vízmű Zrt. által és/vagy engedélyével, az alábbi feltételekkel lehetséges:

4.1.1.1. Általános feltételek

A víziközmű-ellátás kiépítésének alapfeltétele, hogy a víziközmű-törzshálózat a bekötővezeték kiépítésével műszakilag elérhető legyen, vagy a víziközmű-törzshálózat kiépítése a bekötéssel egyidejűleg megtörténjen.

Amennyiben az ingatlan víziközmű-ellátásához a víziközmű-törzshálózat bővítése szükséges, a víziközmű-törzshálózat bővítését – a vízjogi létesítési engedély birtokában – a Soproni Vízmű Zrt. által jóváhagyott kiviteli tervdokumentáció, és a vonatkozó műszaki követelményeknek megfelelően – építési kivitelezési joggal rendelkező szervezet végezheti. Amennyiben nem a területileg illetékes önkormányzat a beruházó, az építtető és az önkormányzat előzetesen

megkötött szerződése alapján a megépült vízi közmű törzshálózat üzembe helyezésével egyidejűleg a területileg illetékes önkormányzat tulajdonába kerül át. A műszaki átadás-átvétel feltétele a tulajdonba adás jegyzőkönyvben való rögzítése és a vagyonátadási megállapodás benyújtása a Soproni Vízmű Zrt. részére.

Ha a víziközmű-bekötés nem a víziközmű törzshálózati beruházás részeként valósul meg, az ivóvíz és szennyvíz bekötővezeték megépítésének, átalakításának és szükség esetén a meglévő bekötés(ek) megszüntetésének költségei annak kezdeményezőjét terhelik, figyelembe véve a jogszabály által előírt díjmentes tételeket.

Az ingatlan bekötővezetékére a műszaki követelményeknek megfelelően szolgáltatási pontot kell kiépíteni. A Soproni Vízmű Zrt. szolgáltatási, hibaelhárítási és karbantartási felelőssége a Közszolgáltatási szerződésben meghatározott szolgáltatási pontig terjed.

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanok megosztása, vagy egyesítése esetén az új állapotnak megfelelő bekötések létesítéséről, vagy megszüntetéséről, az ezzel járó költségek viselése mellett a telekalakítás kezdeményezőjének, vita esetén az ingatlan tulajdonosának kell gondoskodnia.

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanok víziközmű-hálózatba történő bekötésének folyamatát, valamint vízmérő felszerelésének megrendelését a Soproni Vízmű Zrt.-nél az ingatlan tulajdonosa, vagy egyéb jogcímen használója az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulásának birtokában írásbeli bejelentéssel kezdeményezheti.

A Soproni Vízmű Zrt. műszaki követelményeinek és az Üzletszabályzatban meghatározottaknak megfelelően a víziközmű-ellátással kapcsolatos munkákról –megjelölt esetekben – jelen Üzletszabályzat 1. sz. melléklete szerinti tervet kell készíttetni, melyet a Soproni Vízmű Zrt. felé jóváhagyásra be kell nyújtani. A terv a jóváhagyástól számítva 2 évig érvényes. A Soproni Vízmű Zrt. részletes műszaki követelményei elektronikus formátumban letölthetőek a társaság internetes honlapjáról.

Nem lakossági felhasználó új igénye esetén a vízmérő felszerelésének illetve a szennyvízbekötés használatbavételének feltétele az ivóvíz-vételezési, illetve szennyvízelvezetési (többlet) igénynek megfelelő víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetése, figyelembe véve a jogszabály által előírt díjmentes tételeket.

4.1.1.2. Ivóvíz-bekötővezeték kiépítésével, vízmérő felszerelésével kapcsolatos szabályok

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanok ivóvízellátását külön-külön bekötő vezetékkel kell megvalósítani. Egy felhasználási hely ellátására több bekötővezeték csak katasztrófavédelmi, vagy különleges műszaki okból létesíthető, ha a tűzoltáshoz szükséges vízmennyiség a házi ivóvízhálózathoz és a vízművel össze nem függő vízvételi helyről nem szerezhető be.

Ivóvíz bekötővezetékkel kapcsolatos kivitelezéseket (kiépítés, megszüntetés, átépítés) a Soproni Vízmű Zrt. által jóváhagyott, érvényes tervdokumentáció illetve a kivitelezési munkák megkezdéséhez szükséges engedélyek birtokában nyilvántartott vízszelő végezheti. A vízbekötéssel kapcsolatos kivitelezések esetén a gerincvezetékre történő csatlakozást, a vízmérő plombálását és a leszerelést megakadályozó zárral való ellátását minden esetben a Soproni Vízmű Zrt. végzi a nyilvántartott vízszelő megrendelése alapján.

A vízszelő

- a kivitelezési munkát kizárólag a bejelentés Soproni Vízmű Zrt. általi jóváhagyása után kezdi el,
- a munkák megkezdéséről két nappal korábban, e-mailben (sopronivizmu@sopronivizmu.hu) tájékoztatja a Soproni Vízmű Zrt.-t,
- a kivitelezési munkák megfelelő szakaszában gondoskodik a nyíltárkos geodéziai bemérési dokumentáció elkészítéséről,
- a munkák megkezdésének bejelentését követően 60 naptári napon belül hiánytalanul lezárja a műszaki átadás-átvételi eljárást. A bekötés szakipari munkájának elvégzéséről a munkások rendelkezésre állásától számított 30 napon belül gondoskodik,
- a munka elvégzéséről e-mailben (sopronivizmu@sopronivizmu.hu) tájékoztatja a Soproni Vízmű Zrt.-t, melyhez mellékeli a bekötés elvégzéséről, a leendő felhasználó részére kiállított számla másolatát, valamint a geodéziai bemérést,
- a kivitelezés során a neki felróható hibából megrongált közművezetéknek saját költségén történő kijavításáról gondoskodik.

A vízmérőhelyet az ingatlanoknak a bekötést lehetővé tevő ivóvízhálózatot magában foglaló, közterület felé eső 1 méteres sávjában kell kialakítani. Úszótelkes, telekhatáron kialakított zártosú beépítés esetén vagy műszakilag indokolt esetben a vízmérőhely épületen belüli közös helyiségben, faliszekrényben, - más megoldás hiányában - közterületen is kialakítható. Közterületi elhelyezés esetén a vízmérőhelyet a Soproni Vízmű Zrt. - a közterületen tulajdonosi jogokat gyakorló hozzájárulása alapján – jelöli ki.

Meglévő vízbekötésre bekötési-, vagy ikervízmérő beszerelését a Soproni Vízmű Zrt. végzi a bejelentő megrendelése alapján.

A vízmérő felszerelését követően a felszerelt vízmérő – annak hitelesítési, védelmi berendezéseinek adataival együtt – a Soproni Vízmű Zrt. számlázási nyilvántartásába bekerülnek.

A bekötési vízmérő tulajdonjoga a Vhr. szerinti tulajdonost (a Soproni Vízmű Zrt.-t vagy az ellátásért felelős önkormányzatot), telki vízmérő valamint a szennyvízmennyiség-mérő tulajdonjoga a felhasználót, a mellékvízmérő tulajdonjoga - a mellékszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában - az elkülönített vízhasználót illeti meg.

Meglévő bekötési vízmérőhöz (főmérőhöz) csatlakozó mellékvízmérő beépítését és leszerelését az elkülönített vízhasználó az ingatlan tulajdonosa és a bekötési vízmérő (főmérő) szerinti felhasználó hozzájáruló nyilatkozata megléte mellett kezdeményezheti.

Mellékvízmérő beépítésének egyéb feltételei:

- az elkülönített vízhasználatra vonatkozó írásbeli bejelentés,
- a mellékvízmérőnek a házi ivóvíz-hálózatba történő beépítéséhez a bekötési vízmérő szerinti felhasználó, valamint az ingatlan tulajdonosának hozzájárulása,
- a felhasználási hely vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése, és közszolgáltatási szerződés megléte, amelyhez az elkülönített vízhasználó csatlakozni kíván,
- a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek és a szerződni kívánó elkülönített vízhasználónak nincs lejárt határidejű számlatartozása a Soproni Vízmű Zrt. felé,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett elkülönített vízhasználó esetén a víziközmű fejlesztési hozzájárulási szerződés megkötése, a szerződés szerinti összeg megfizetésének igazolása,
- a vízfogyasztás elszámolására mellékszolgáltatási szerződés megkötése a szolgáltatás megrendelésekor.

Locsolási vízmérő beépítésének további feltétele:

a felhasználó/elkülönített vízhasználó által használt ingatlan rendelkezzen zöldterülettel.

Telki vízmérő beépítésének feltétele:

a megvalósulási dokumentáció (geodéziai bemérés) elkészítése a belső vízellátó-és szennyvízelvezető hálózatról - különös tekintettel a közműves eredetű és a házi vízellátó hálózat szétválasztottságára -, valamint a bemérés elektronikus formában történő megküldése a Soproni Vízmű Zrt. részére.

Azon ingatlanok esetében, amelyek végleges ivóvízellátása közműves ivóvízellátó törzshálózatról bekötővezeték kiépítésével megoldható, ideiglenes vízvételzés nem megengedett.

4.1.1.3. Szennyvíz-bekötővezeték kiépítésével kapcsolatos szabályok

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanok szennyvíz-elvezetését külön-külön bekötő vezetékkel kell megvalósítani. Egy felhasználási helyre több bekötővezeték csak különleges műszaki okból létesíthető.

A bekötővezeték kiépítését a Soproni Vízmű Zrt. által jóváhagyott, érvényes tervdokumentáció illetve a kivitelezési munkák megkezdéséhez szükséges engedélyek birtokában nyilvántartott vízszerező végezheti.

A vízszerező

- a kivitelezési munkát kizárólag a bejelentés Soproni Vízmű Zrt. általi jóváhagyása után kezdi el,
- a munkák megkezdéséről két nappal korábban, e-mailben (sopronivizmu@sopronivizmu.hu) tájékoztatja a Soproni Vízmű Zrt.-t,
- a kivitelezési munkák megfelelő szakaszában gondoskodik a nyíltárkos geodéziai bemérési dokumentáció elkészítéséről,
- a munkák megkezdésének bejelentését követően 60 naptári napon belül hiánytalanul lezárja a műszaki átadás-átvételi eljárást. A bekötés szakipari munkájának elvégzéséről a munkáárok rendelkezésre állásától számított 30 napon belül gondoskodik,
- a munka elvégzéséről e-mailben (sopronivizmu@sopronivizmu.hu) tájékoztatja a Soproni Vízmű Zrt.-t, melyhez mellékeli a bekötés elvégzéséről, a leendő felhasználó részére kiállított számla másolatát, valamint a geodéziai bemérést,
- a kivitelezés során a neki felróható hibából megrongált közművezetéknek saját költségen történő kijavításáról gondoskodik.

A kiépítendő szennyvíz-bekötővezeték ellenőrzési, karbantartási célból tisztítónyílással kell ellátni. A tisztítónyílást a Soproni Vízmű Zrt. műszaki előírásainak megfelelően az ingatlan közterület felé eső, zártos beépítés esetén az ingatlan előtti közterületen az ingatlan előtti 1 méteres sávban kell kialakítani.

A gravitációs rendszerű szennyvízelvezető törzshálózat esetén a Soproni Vízmű Zrt. az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlapszintje feletti szifonszinttel rendelkező lefolyóba jutó szennyvíz, korlátozás nélküli elvezetését biztosítja. A szifonszint alatti gravitációs bekötések esetén a visszaáramlás elleni műszaki védelem beépítése szükséges, mely megoldás kiépítése a felhasználó feladata. A Soproni Vízmű Zrt. a fenti szifonszint alatti gravitációs rákötése esetén az esetleges visszaáramlásból eredő károkért felelősséget nem vállal.

A Vksztv. valamint a Vhr. értelmében a lakossági felhasználó háztartási szennyvizét – közvetlenül vagy közvetve – a törzshálózatba juttató szivattyúnak, vákuumszelepnek és ezek műtárgyainak, szerelvényeinek (a továbbiakban együtt: szennyvíz beemelő)

- a) a szennyvízelvezető törzshálózattal egyidejű kiépítése – a Soproni Vízmű Zrt.-vel történő eltérő megállapodás hiányában – az ellátásért felelős,
- b) a működtetése működőképességének és üzembiztonságának, üzemképes állapotának folyamatos fenntartása a Soproni Vízmű Zrt. feladata.

A szennyvíz beemelő működtetéséhez a felhasználó biztosítja:

- a) a szennyvíz beemelő megközelítésének és hozzáférhetőségének korlátozásmentes lehetőségét, valamint
- b) eltérő műszaki kialakítás vagy megállapodás hiányában a szennyvíz beemelő folyamatos energiaellátását.”

A fent meghatározott feladatok elmulasztására visszavezethető kárért a Soproni Vízmű Zrt. nem felel. A mulasztás bizonyítása a Soproni Vízmű Zrt. feladata.

Amennyiben a felhasználó belső hálózatán szennyvíz beemelő működik, mely az ingatlanon keletkező háztartási szennyvizet közvetlen nyomóvezetéken keresztül juttat a szennyvízelvezető törzshálózatba, a szennyvíz beemelő mű üzemeltetésre történő átadását írásban lehet kezdeményezni társaságunk honlapján elérhető nyilatkozat kitöltésével. Az igénybejelentést

követően helyszíni egyeztetésre kerül sor, ahol a Soproni Vízmű Zrt. és a felhasználó műszaki átadás-átvételi jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv elérhető a Soproni Vízmű Zrt. honlapján.

A fentiek nem vonatkoznak azon szennyvíz beemelőkre, mely a keletkező szennyvizet nem közvetlenül juttatja a törzshálózatba, hanem például gravitációs bekötővezetéken keresztül.

A bejelentéshez csatolandó:

- a szennyvíz beemelő műtárgy, szivattyú, villamos védelmi berendezések műszaki dokumentációi,
- a szennyvízbeemelő, a nyomóvezeték, valamint a villamosenergia-ellátó vezetékről készült geodéziai bemérés (DWG formátumban),
- a műtárgy korábbi javításának, karbantartásának dokumentációi. Átadást követően a műtárgy hozzáférhetőségét ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás céljából tehergépkocsival, a nap bármely szakában korlátozásmentesen (szabad bejáráshoz kulcs biztosítása, elő állat elzárása stb...) kell biztosítani.

Amennyiben a szennyvíz beemelő villamosenergia-ellátása nem megfelelően méretezett és nem szabványos villamoshálózaton keresztül biztosított, az ebből adódó anyagi, személyi káreseményekért a felhasználó a felelős. A felhasználási helytől független energia hálózat kiépítése esetén a felhasználónak gondoskodnia kell az önkormányzat számára történő szolgalmi jogi bejegyzésről.

4.1.2. A víziközmű-szolgáltatás igénybevételének bejelentésével kapcsolatos szabályok

4.1.2.1. Igénybejelentés

Az igénylő a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban írásban valamint személyesen az ügyfélszolgálaton vagy a Soproni Vízmű Zrt. honlapján, illetve az Üzletszabályzat 4. mellékletében megadott elérhetőségeken kaphat tájékoztatást. Írásbeli igénybejelentés esetén a Soproni Vízmű Zrt. 5 napon belül tájékoztatja az igénybejelentőt a víziközmű-ellátási lehetőségekről, valamint arról, hogy milyen további feladatok, dokumentumok szükségesek a munka megkezdéséhez.

A víziközmű-szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos bejelentő nyomtatványok, nyilatkozatok, szerződések, valamint a tervezéshez, kivitelezéshez szükséges műszaki követelmények, nyilvántartott tervezői és vízszerelői lista területi kivonata az ügyfélszolgálaton térítésmentesen hozzáférhetőek, vagy a Soproni Vízmű Zrt. honlapjáról letölthetőek.

4.1.2.2. A bejelentés általános szabályai

Bármely vízközmű-ellátással kapcsolatos kivitelezés megkezdésének előfeltétele az igényeknek megfelelő írásbeli bejelentés(ek) (nyomtatvány) benyújtása a Soproni Vízmű Zrt. részére. Amennyiben az igénylő nem a felhasználási hely tulajdonosa, a bejelentéshez a tulajdonos(ok) írásbeli nyilatkozata is szükséges.

A víziközmű-hálózatba történő új ivóvíz- vagy szennyvízbekötés kiépítése, valamint meglévő vízbekötésre történő új főmérő (bekötési mérő, ikermérő) felszerelése esetén az igényléshez a víziközművek tulajdonosának (Önkormányzat) hozzájáruló nyilatkozata is szükséges.

Új, legfeljebb 32 mm átmérőjű ivóvíz- és a legfeljebb 160 mm átmérőjű szennyvíz bekötővezeték kiépítése esetén a leendő felhasználó/igénybejelentő mentes a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás, az igénybejelentés elbírálásának, a tervegyeztetés, adategyeztetés vagy ennek megfelelő szolgáltatás, a kiszállással, az igényfelméréssel és az igénybejelentés feldolgozásával, elbírálásával kapcsolatban bármilyen tevékenység, szolgáltatás díjainak, továbbá rácsatlakozáskor a bekötési vízmérőórával kapcsolatos költségek és díjak fizetése alól.

A bejelentésben a bejelentő közli:

- a) a felhasználási célt, az igénybe venni tervezett ivóvíz mennyiségét,
- b) nem lakossági felhasználó esetében az elvezetni tervezett szennyvíz mennyiségét, annak minőségi jellemzőit, különös tekintettel a vízvédelmi hatóság által előírt küszöbértékekre,
- c) bekötéssel érintett ingatlan címét helyrajzi számát, a tulajdonos személyét, valamint - ha az nem azonos a bejelentővel - az ingatlan tulajdonosának a bejelentéshez mellékelendő írásbeli nyilatkozata alapján az ingatlanhasználat jogcímét és
- d) földmunkával járó kivitelezés esetén választott vízszelőt.

A Soproni Vízmű Zrt. a bejelentést megvizsgálja a kivitelezés feltételeinek meglétét ellenőrizi.

A Soproni Vízmű Zrt. bejelentést elutasítja, ha:

- a) a törzshálózat műszakilag nem elérhető, vagy annak kapacitása nem elegendő az igényelt szolgáltatás biztosítására,
- b) bekötővezeték kiépítése vagy átépítése szükséges, és annak költségeit a bejelentő nem vállalja,
- c) a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó a hozzájárulás fizetési kötelezettségének nem tesz eleget,
- d) a bekötővezeték kialakításának nincsenek meg a műszaki, jogi feltételei, vagy
- e) az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott díjtartozás áll fenn.

A hiánytalan bejelentést követően a Soproni Vízmű Zrt. tájékoztatja a bejelentőt valamint a választott vízszelőt a munka megkezdésének jóváhagyásáról.

Az alábbi esetekben a bejelentés jóváhagyásának feltétele kiviteli tervdokumentáció készítése:

- bekötés kiépítése, megszüntetése,

- bekötés átépítése, amennyiben a kivitelezés közterületet érint,
- vízmérő méretváltás, amennyiben a tervezett, vagy a meglévő vízmérő mérete NA 50- es vagy annál nagyobb,
- csatorna tisztítónyílás kiépítése, amennyiben a kivitelezés közterületet érint.

A tervköteles kivitelezéshez szükséges tervdokumentációt legkésőbb a bejelentéssel egy időben kell benyújtani.

A Soproni Vízmű Zrt. a terv alkalmasságáról annak benyújtásától számított 5 napon belül nyilatkozik.

Ha a benyújtott terv a bekötés megvalósítására nem alkalmas, a Soproni Vízmű Zrt. a terv benyújtását követő 5 napon belül írásos indoklással ellátva a terv kiegészítését vagy új terv benyújtását kérheti. Amennyiben az igénybejelentő nem ért egyet az indoklással, a műszaki biztonsági hatóságtól kérheti az alkalmassági nyilatkozat kiadását. A kivitelezésre való alkalmasság megállapítására indított eljárásra a Vksztv. valamint a Vhr. rendelkezéseit kell alkalmazni azzal, hogy a műszaki-biztonsági hatóság az alkalmassági nyilatkozat kiadására irányuló kérelmet a kérelem beérkezésétől számított 8 munkanapon belül köteles elbírálni és döntéséről a kérelmezőt értesíteni. A műszaki-biztonsági hatóság eljárása díjmentes.

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

4.1.2.3. Bejelentés rendje új vízbekötés kiépítésének, megszüntetésének, átépítésének igénylése esetén

Új vízbekötés kiépítését, megszüntetését illetve átépítését a szükséges engedélyek (bontási engedély, közműkezelői, tulajdonosi nyilatkozatok) valamint a Soproni Vízmű Zrt. által jóváhagyott, érvényes tervdokumentáció birtokában nyilvántartott vízszerelő végezheti. A gerincvezetékre történő csatlakozást és a vízmérő plombálását minden esetben a Soproni Vízmű Zrt. végzi, a nyilvántartott vízszerelő megrendelése alapján.

A bejelentést személyesen az állandó ügyfélszolgálati valamint az ügyfélszolgálati fiókirodában kell benyújtani a Soproni Vízmű Zrt.-nek, melynek tartalmaznia kell:

- bejelentő nyomtatványt (Bejelentő lap a vízbekötés létesítés/megszüntetés vagy vízbekötés átépítés megkezdéséhez),
- új vízbekötés kiépítésének igénye esetén a víziközművek tulajdonosának (Önkormányzat) hozzájáruló nyilatkozatát,
- a leendő felhasználó által kitöltött és aláírt két példány Közzolgáltatási szerződést,
- két példány tervdokumentációt. (Amennyiben korábban nem került benyújtásra. A tervdokumentáció jóváhagyása 2 évig érvényes!)

4.1.2.4. Bejelentés rendje bekötési-, vagy iker vízmérő felszerelésének igénylése esetén

Bekötési vízmérő felszerelésére vonatkozó megrendelés feldolgozásának feltétele, hogy az adott ingatlan rendelkezzen vízbekötéssel, valamint a műszaki követelményeknek megfelelően kialakított vízmérőhellyel.

A szükséges dokumentációt személyesen az ügyfélszolgálaton, vagy postai úton juttathatja el a Soproni Vízmű Zrt.-hez, mely dokumentációnak tartalmaznia kell:

- „Vízmérő felszerelés megrendelés”, vagy „Mellékvízmérő felszerelés megrendelés” nyomtatványt,
- a víziközművek tulajdonosának (Önkormányzat) hozzájáruló nyilatkozatát,
- új NA 50 vagy annál nagyobb vízmérő felszerelése esetén két példány tervdokumentációt,
- a leendő felhasználó által kitöltött és aláírt két példány Közzolgáltatási szerződést.

4.1.2.5. Bejelentés rendje vízmérő dimenziójának változtatása (legfeljebb NA 40-es mérőig), vagy a vízszolgáltatás szüneteltetésének illetve megszüntetésének igénylése esetén

Az igénybejelentőnek írásban jeleznie kell a változtatási szándékát.

Azon ingatlanok esetében, ahol belső tűzivíz hálózat is kiépült, a vízmérő dimenzió csökkentésének feltétele az illetékes katasztrófavédelmi hatóság jóváhagyó nyilatkozata.

4.1.2.6. Bejelentés rendje vízmérő dimenziójának változtatása NA 50-es vagy annál nagyobb mérő esetén

Az igénybejelentőnek NA 50-es vagy annál nagyobb vízmérőre történő méretváltás esetén víziközmű-tervet kell készíttetnie.

Az igénybejelentőnek írásban jeleznie kell a változtatási szándékát, a jóváhagyott terv csatolásával.

Azon ingatlanok esetében, ahol belső tűzivíz hálózat is kiépült, a vízmérő dimenzió csökkentésének feltétele az illetékes katasztrófavédelmi hatóság jóváhagyó nyilatkozata.

4.1.2.7. Bejelentés rendje szennyvízbekötéssel kapcsolatos (új bekötés kiépítése, megszüntetés, tisztítófelállás létesítése) igénylés esetén

Új bekötés kiépítését, illetve megszüntetését a szükséges engedélyek (bontási engedély, közműkezelői, tulajdonosi nyilatkozatok) valamint a Soproni Vízmű Zrt. által jóváhagyott, érvényes tervdokumentáció birtokában nyilvántartott vízszelőlő végezheti.

Az igénybejelentő a szükséges dokumentációt személyesen az ügyfélszolgálaton, vagy postai úton juttathatja el a Soproni Vízmű Zrt.-hez, mely dokumentációnak tartalmaznia kell:

- a bejelentő nyomtatványt (Bejelentő lap csatornabekötéssel kapcsolatos kivitelezés megrendeléshez),
- két példány tervdokumentációt (Amennyiben korábban nem került benyújtásra. A tervdokumentáció jóváhagyása 2 évig érvényes!),
- a felhasználó által kitöltött és aláírt két példány Közzolgáltatási szerződést,
- új bekötés kiépítése esetén a víziközművek tulajdonosának (Önkormányzat) hozzájáruló nyilatkozatát.
- a kivitelezést végző választott vízszerező.

A felhasználó a szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevételének megkezdését a Soproni Vízmű Zrt. részére – a vízmérőállás megjelölésével – írásban köteles bejelenteni. A Soproni Vízmű Zrt. a szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevételének bejelentését követő számlában jogosult az igénybevétel napjától – késedelmes bejelentés esetén visszamenőlegesen is - a szennyvízelvezetési szolgáltatás díjainak (alapdíj és fogyasztással arányos díj) számlázására. A bejelentés elmulasztásából illetve késedelmes teljesítéséből eredő károkért a Soproni Vízmű Zrt. felelősséget nem vállal, ugyanakkor a Soproni Vízmű Zrt. kárait a felhasználó a polgári jog szabályai szerint köteles megtéríteni.

4.1.2.8. Bejelentés rendje közterületi tűzcsapról történő vízvételzés esetén

Az igénylőnek írásban kell jeleznie megrendelési szándékát a Soproni Vízmű Zrt.-nél. A benyújtott megrendelőnek tartalmaznia kell:

- megrendelő nevét,
- gazdálkodó szervezet esetén: adószámát, cégjegyzékszámát, bankszámlaszámát,
- megrendelő címét, levelezési címét,
- nyilvántartott felhasználó esetén a felhasználó azonosítóját,
- a kért vízvétel mennyiségét,
- a vízvételzés tervezett időpontját, helyét,
- a felhasználás jellegét,
- megrendelő (cégszerű) aláírását.

A Soproni Vízmű Zrt. a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó írásos bejelentés kézhezvételét követő 15 naptári napon belül írásban, levélpostai küldemény vagy elektronikus levél útján tájékoztatja az bejelentőt a megrendelés elfogadásáról és az bejelentő által elvégzendő feladatokról, vagy a megrendelés esetleges elutasításáról, illetve hiányosság esetén a bejelentés elfogadásának feltételeiről. A bejelentés alapján a Soproni Vízmű Zrt. eldönti, hogy a vízvételzést vízmérő felszerelésével vagy anélkül – munkatársa jelenlétében – biztosítja az igénylő számára.

A tűzcsapról engedély nélküli, illetve nem az engedélyben foglaltak szerinti vízvételzés szabálytalan közműhasználatnak minősül, mely alapján a Soproni Vízmű Zrt. az általa kiállított számviteli bizonylat alapján, jelen Üzletszabályzat 10. sz. melléklete szerinti kötbért érvényesíthet.

4.1.2.9. A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

A megrendelés során a megrendelő a jogszabályban foglaltak alapján, a megrendelni kívánt szolgáltatásra vonatkozó megrendelő nyomtatvány és a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés kitöltésével köteles megadni az adatait.

A megrendeléssel kapcsolatos formanyomtatvány és a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés formanyomtatvány rendelkezésre áll a Soproni Vízmű Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető a társaság internetes honlapjáról. A megrendelő és a felhasználó/elkülönített vízhasználó személye a megrendelés során eltérhet egymástól. A Soproni Vízmű Zrt. a szolgáltatás igénybevételére a felhasználóval/elkülönített vízhasználóval köt közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződést. Ha a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben a felhasználó/elkülönített vízhasználó mellett fizető is szerepel, a fizető – attól függően, hogy természetes vagy nem természetes személy –adatai is megadandók.

Az új felhasználó/elkülönített vízhasználó a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződéskötéshez köteles bemutatni, illetve átadni az alábbi iratokat:

- meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás,
- amennyiben az ajánlatkérő nem a felhasználási hely tulajdonosa (a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja) a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a felhasználási hely tulajdonosa hozzájárul a szerződés megkötéséhez (a megrendelés nyomtatvány és közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés része).

Amennyiben ezen iratokat a felhasználó/elkülönített vízhasználó nem bocsátotta a Soproni Vízmű Zrt. rendelkezésére, az ajánlatkérés hiányos, az ajánlat elkészítésére nem alkalmas, a Soproni Vízmű Zrt. erről értesíti a megrendelőt. Ebben az esetben a megrendelés teljesítésére irányadó határidő a hiánypótlás teljesítésétől kezdődik.

A megrendelés kézhezvételét követően a Soproni Vízmű Zrt. a megrendelt munkára/szolgáltatásra vonatkozó ajánlatot tesz a megrendelőnek.

A Soproni Vízmű Zrt. ajánlati kötöttsége 30 naptári napig áll fenn, így ha a megrendelő a rá háruló feladatoknak 30 naptári napon belül nem tesz eleget és erről a Soproni Vízmű Zrt.-t nem tájékoztatja, annak ajánlati kötöttsége megszűnik. Amennyiben a felhasználó/elkülönített vízhasználó ismételten közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződést kíván kötni, új ajánlatot kell kérnie.

4.1.3. A változás-bejelentés szabályai

4.1.3.1. Adatváltozás

A közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben szereplő egyéb adatokban bekövetkezett változások felhasználó/elkülönített vízhasználó általi bejelentésének módja:

A felhasználó/elkülönített vízhasználó a szerződésben szereplő adataiban bekövetkezett változást 30 napon belül köteles – az azonosító (vevő szám) megadása mellett – írásban bejelenteni a Soproni Vízmű Zrt. részére. A Soproni Vízmű Zrt. a változástól számított 30 napos határidőn belül beadott átírást díjmentesen végzi. A változás átvezetéséhez – a bejelentéssel egyidejűleg – a változást igazoló dokumentum, okirat eredeti példányának vagy másolatának bemutatása is szükséges.

Igazoló dokumentumok névváltozás esetén

- magánszemély esetén: anyakönyvi kivonat vagy személyigazolvány (amennyiben a felhasználó azt rendelkezésre bocsátja)
- gazdálkodó szervezet esetén: cégbírósági bejegyzés és aláírási címpéldány
- intézmény esetén: önkormányzati határozat

Igazoló dokumentumok levelezési cím változása esetén

- magánszemély esetén: lakcímkártya
- gazdálkodó szervezet esetén: cégbírósági bejegyzés és aláírási címpéldány
- intézmény esetén: önkormányzati határozat

Igazoló dokumentum adószám, cégjegyzékszám és képviselő változás esetén:

- gazdálkodó szervezet esetén: cégbírósági bejegyzés és aláírási címpéldány
- intézmény esetén: önkormányzati határozat
- társasházi közös képviselő változás esetén: a közös képviselő megválasztásáról szóló jegyzőkönyv
- tulajdonosi közösség képviselőjének változása esetén a képviselőségről szóló meghatalmazás a tulajdonosok aláírásával

A bejelentés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő esetleges károkat a felhasználó/elkülönített vízhasználó saját maga köteles viselni, valamint a Soproni Vízmű Zrt.-nek a bejelentés elmulasztásából, illetve késedelmes teljesítéséből eredő kárait a polgári jog szabályai szerint megtéríteni.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó jogosult a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés bármely tartalmi elemének (fizetési mód, elszámolás) érdemi változtatását kezdeményezni. A módosítási igény teljesíthetőségét a Soproni Vízmű Zrt. megvizsgálja, és amennyiben a módosítási igény megfelel az Üzletszabályzatban foglaltaknak és a jogszabályi feltételeknek, teljesíti.

Az előzőekben felsorolt adatok módosítása esetén a bejelentett változások a nyilvántartásban automatikusan átvezetésre kerülnek, mely nem minősül szerződésmódosításnak.

4.1.3.2. Felhasználó/elkülönített vízhasználó –változás

Ha a felhasználási helyen a felhasználó/elkülönített vízhasználó személye megváltozik a korábbi és az új felhasználó a változást legkésőbb – kivéve a felhasználó elhalálozása esetén – a birtokátruházástól számított 15 napon belül kötelesek a Soproni Vízmű Zrt-nek bejelenteni. A korábbi felhasználó ezen bejelentés keretében a közszolgáltatási szerződését is felmondja. A felmondás az új felhasználóval létrejött közszolgálati szerződés hatálybalépése napján hatályosul. A bejelentésének legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a felhasználási helyre vonatkozóan
 - a felhasználási hely címe és felhasználó azonosító száma,
 - a fogyasztásmérő berendezés gyári száma és
 - a fogyasztásmérő berendezés mérőállása a birtokátruházás napján,
- a korábbi felhasználó vonatkozásában
 - Vksztv. 61. § (2) bekezdésében meghatározott adatai,
 - új lakcíme és
 - víziközmű-szolgáltatónál nyilvántartott felhasználói azonosító száma,
- nyilatkozat a közszolgáltatási szerződés felmondásáról,
- a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcíme,
- az új felhasználó vonatkozásában a Vksztv. 61. § (2) bekezdésében meghatározott adatok,
- a bejelentés kelte,
- a korábbi felhasználó/fizető valamint az új felhasználó aláírása.

A változás átvezetéséhez – a bejelentéssel egyidejűleg – a változást igazoló dokumentum, okirat eredeti példányának bemutatása másolat elkészítése céljából, vagy másolatának csatolása is szükséges.

A bejelentés egyúttal az új felhasználó közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének is minősül.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó elhalálozása esetén az örökös az elhalálozás tényét legkésőbb annak tudomására jutása napjától számított 60 napon belül a Soproni Vízmű Zrt. részére a felhasználó/elkülönített vízhasználó-változás bejelentéséhez szükséges formanyomtatványon bejelenti.

A bejelentésének legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a felhasználási helyre vonatkozóan
 - a felhasználási hely címe és felhasználó azonosító száma,
 - a fogyasztásmérő berendezés gyári száma és

- a fogyasztásmérő berendezés mérőállása a birtokátruházás napján,
- a korábbi felhasználó vonatkozásában
 - Vksztv. 61. § (2) bekezdésében meghatározott adatai,
- a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcíme,
- az új felhasználó vonatkozásában a Vksztv. 61. § (2) bekezdésében meghatározott adatok,
- a bejelentés kelte,
- a bejelentő valamint az új felhasználó aláírása,
- halotti anyakönyvi kivonat és amennyiben már rendelkezésre áll a jogerős hagyatékátadó végzés másolata.

A változás átvezetéséhez – a bejelentéssel egyidejűleg – a változást igazoló dokumentum, okirat eredeti példányának bemutatása másolat elkészítése céljából, vagy másolatának csatolása is szükséges

A bejelentés az örökös közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének minősül.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó-változás bejelentéséhez szükséges formanyomtatvány rendelkezésre áll a Soproni Vízmű Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető a társaság internetes honlapjáról. A változás-bejelentés történhet a formanyomtatvány kitöltésének mellőzésével is, ebben az esetben a felhasználó/elkülönített vízhasználó köteles a formanyomtatványon szereplő összes adatot közölni.

Igazoló dokumentumok felhasználó változás esetén:

- magánszemély esetén:
 - változást tartalmazó 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap, vagy birtokba-adási jegyzőkönyv, vagy adásvételi/ajándékozási szerződés, vagy tulajdonosi hozzájáruló nyilatkozat vagy
 - bérleti szerződés vagy annak felmondása, lakcímkártya vagy
 - halotti anyakönyvi kivonat és a jogerős hagyatékátadó végzés (A hagyatékátadó végzésből a változás átvezetéséhez nem releváns részek kitakarhatók)
- gazdálkodó szervezet esetén:
 - a változást tartalmazó 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap, vagy birtokba-adási jegyzőkönyv, vagy adásvételi szerződés, vagy
 - bérleti szerződés vagy annak felmondása,
 - cégbírósági bejegyzés és aláírási címpéldány,
 - amennyiben a korábbi felhasználó is gazdálkodó szervezet akkor a víziközmű-fejlesztési kontingens átruházásáról/átcsoportosításáról szóló nyilatkozat (nyilatkozat hiányában az új felhasználóra kerül)
- intézmény esetén:
 - a változást tartalmazó 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap vagy adásvételi szerződés,
 - bérleti szerződés vagy annak felmondása,
 - cégbírósági bejegyzés

Amennyiben az új felhasználó nem a felhasználási hely tulajdonosa (a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja) a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a felhasználási hely tulajdonosa hozzájárul a szerződés megkötéséhez.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó elhalálozása esetén az örökös, több örökös esetén az örökösök által közösen kijelölt meghatalmazott az, aki a közüzemi szolgáltatásra a Soproni Vízmű Zrt.-vel közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződést köt. A bejelentés mellé csatolni szükséges a halotti anyakönyvi kivonatot és a jogerős hagyatékátadó végzést. (A hagyatékátadó végzésből a felhasználó változás átvezetéshez nem releváns részek kitakarhatóak).

Ha a felhasználási helyen nincs nyilvántartott felhasználó/elkülönített vízhasználó (pl.: elhalálozott), akkor a jövőre nézve a Soproni Vízmű Zrt. a legnagyobb tulajdoni hányaddal rendelkező tulajdonost, tulajdoni hányad egyenlőség esetén az első helyen bejegyzett tulajdonost, osztatlan közös tulajdon esetén a fogyasztást legnagyobb mértékben igénybe vevőt tekinti felhasználónak/elkülönített vízhasználónak.

Ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó más személyt bíz meg azzal, hogy az ügyintézés során a képviseletében eljárjon, ehhez természetes személy felhasználó/elkülönített vízhasználó esetén két tanú által aláírt (név, cím) eredeti meghatalmazásra, nem természetes személy felhasználó/elkülönített vízhasználó esetén cégszerűen aláírt meghatalmazásra van szükség. A vízmérő átírása és az új felhasználóval/elkülönített vízhasználóval közszolgáltatási szerződés megkötése kérhető személyesen és írásban a szükséges dokumentumok bemutatásával és/vagy postai úton történő megküldésével. Az átírás feltételeinek teljesülése esetén kerülhet sor az új közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés megkötésére és a felhasználó/elkülönített vízhasználó-változás átvezetésére a számlázási és nyilvántartási rendszerekben.

Ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó a felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével felhagy, a felhasználási hely tekintetében mindaddig felel a Soproni Vízmű Zrt.-vel szemben a víziközmű-szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítéséért, amíg a változás bejelentést meg nem teszi, vagy nem kéri a szüneteltetést.

A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót/elkülönített vízhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása a Soproni Vízmű Zrt-t terheli.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó személyében történő változás esetén a Soproni Vízmű Zrt. a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül helyszíni ellenőrzést tart és jegyzőkönyvben rögzíti a fogyasztásmérő berendezés állását és a mérőberendezés, illetve a leszerelést megakadályozó zár vagy plomba szemrevételezéssel megállapított állapotát, és minden lényeges tény, adatot és nyilatkozatot. A jegyzőkönyvnek a felhasználó által aláírt egy példányát a Soproni Vízmű Zrt. a felhasználó/elkülönített vízhasználó részére átadja, másik példányát megőrizi, és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatja.

A felhasználó változás bejelentés napjától az új felhasználót terheli a közszolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítése, ha a felhasználási helyen az előzetes írásbeli felszólítás ellenére a meghatározott helyszíni ellenőrzést az új felhasználó vagy képviselője akadályozza.

Ha a Soproni Vízmű Zrt. az ellenőrzési feladatának a felhasználóváltás bejelentésétől számított 30 napon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat felhasználói szerződésszegésre, és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt a felhasználóval szemben.

A változás határidőn túli bejelentése esetén – amennyiben az új felhasználó/elkülönített vízhasználó a változás időpontjáig visszamenőleg kéri a vízdíj számlák saját nevére történő kiállítását – a Soproni Vízmű Zrt. a számlahelyesbítést – az Árnnyilvántartásában előre rögzített – külön díj ellenében végzi el.

A Soproni Vízmű Zrt. és a felhasználási helyről elköltöző felhasználó/elkülönített vízhasználó a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés megszűnésével a szerződés megszűnésének napjára teljes körűen elszámolnak egymással. A felhasználó/elkülönített vízhasználó köteles a még meg nem fizetett tartozásait megfizetni, túlfizetés esetén Soproni Vízmű Zrt. a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerinti fizetési módnak (Üzletszabályzat 4.3.6. pont) megfelelően rendezi azt a felhasználó/elkülönített vízhasználó felé.

Ha a Soproni Vízmű Zrt.-nek a felhasználási helyre vonatkozóan korábbi közszolgáltatási szerződés alapján rendezetlen követelése áll fenn, akkor az adott felhasználási hely tekintetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást korlátozhatja, felfüggesztheti és nem lakossági felhasználó esetében 45 napon túli díjtartozás esetén 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

4.2. A szerződéskötésre vonatkozó szabályok

4.2.1. A szerződés létrejöttének módja

4.2.1.1. Általános szabályok

A víziközmű-szolgáltatási jogviszony a lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó esetében a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés megkötésével vagy a víziközmű-szolgáltatás igénybevételel, a nem lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó esetében kizárólag a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés megkötésével jön létre. Az így létrejövő közszolgáltatási jogviszonyra jelen Üzletszabályzat, valamint jelen Üzletszabályzatban található szolgáltatási szerződések az irányadóak.

A közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés tervezetét a Soproni Vízmű Zrt. készíti elő.

A Soproni Vízmű Zrt. szolgáltatási mintaszerződéseit és ahhoz tartozó Általános tájékoztató-t az Üzletszabályzat 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 és 2.5. melléklete tartalmazza.

4.2.1.2. Közzolgáltatási szerződésre vonatkozó szabályok

A Közzolgáltatási szerződés legalább a következőket tartalmazza:

- a szerződő felek és azonosító adatai körében természetes személy esetén annak nevét, lakcímét, anyja nevét, születési helyét és idejét, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyét, cégjegyzékszámát vagy nyilvántartási számát, nyilvántartó bíróságát, adószámát, képviselőjének nevét és adatait (lakcíme, anyja neve),
- a szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, a mennyiségi és minőségi adatokat,
- a szerződés időbeli hatályát, a víziközmű-szolgáltatás megkezdésének időpontját,
- a felhasználási helyet, illetve a teljesítés helyét, a szolgáltatási pontot,
- a szolgáltatási díjmegállapításának, a mérésnek, a fogyasztásmérő hitelesítésének, kalibrálásának, leolvasásának, a számlázásnak és a számla kiegyenlítésnek a módját, a szolgáltatási díj visszatérítésének módját,
- a szerződésszegés következményeit, különösen a hibás és késedelmes teljesítéssel kapcsolatos szabályokat,
- a felhasználó/elkülönített vízhasználó személyében bekövetkezett változás-bejelentési kötelezettségének részletes szabályait,
- egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket.

4.2.1.3. Elkülönített vízhasználatra vonatkozó szabályok

Az elkülönített vízhasználó a Soproni Vízmű Zrt.-vel írásban mellékszolgáltatási szerződés megkötését kezdeményezheti.

A mellékszolgáltatási szerződés megkötését - ha az elkülönített vízhasználó a Vhr.-ben és az Üzletszabályzatban meghatározott feltételeket kielégítő vízmérési helyet kialakította és a hiteles mellékvízmérőt beszerelte - a Soproni Vízmű Zrt. nem tagadhatja meg, és az igénybejelentést követő 15 napon belül köteles azt megkötni.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének együttes előfeltétele:

- a) az elkülönített vízhasználatra vonatkozó írásbeli igénybejelentés,
- b) a mellékvízmérőnek és a vízmérési helynek a kialakítása és plombával vagy a leszerelést megakadályozó zárral történő ellátása,
- c) a felhasználási hely vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése, és a hatályos közzolgáltatási szerződés megléte,
- d) a bekötési vízmérő szerinti felhasználó mellékszolgáltatási szerződés megkötéséhez történő hozzájárulása,
- e) a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek és a szerződni kívánó elkülönített vízhasználónak nincs lejárt határidejű számlatartozása a Soproni Vízmű Zrt. felé és illet a Soproni Vízmű Zrt. az adott elkülönített felhasználói hely vonatkozásában sem tart nyilván,

f) víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó esetén a hozzájárulás megfizetése és a megfizetés Soproni Vízmű Zrt. felé történő igazolása.

A b) pontban meghatározott mellékvízmérő beszerelése a bekötési vízmérő szerinti felhasználó, valamint ha a beszerelést végző nem tulajdonosa az ingatlandnak, az ingatlan tulajdonosa hozzájárulásával történhet.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttére, a csatlakozó vezeték kiépítésére, az ivóvízmérőre – a Vhr. eltérő rendelkezése hiányában - a közszolgáltatási szerződés létrejöttére, az ivóvíz bekötővezeték és mérési hely kialakítására, ellenőrzésére, a fogyasztásmérésre, továbbá a felhasználó személyében bekövetkező változásra vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni azzal, hogy a szerződés alatt a mellékszolgáltatási szerződést, felhasználó alatt az elkülönített vízhasználót kell érteni. A szerződésben a felek rendelkeznek a mellékvízmérő tulajdonjogáról.

A számla kibocsátásának gyakoriságát az elkülönített vízhasználó és a Soproni Vízmű Zrt. közötti mellékszolgáltatási szerződés rögzíti.

A mellékvízmérő beépítése (felszerelése), cseréje esetén, azzal egyidejűleg a mellékvízmérőt üzembe kell helyezni és az illetéktelen beavatkozást, leszerelést megakadályozó zárral vagy plombával kell ellátni. Az üzembe helyezésről, valamint a leszerelést megakadályozó zárral vagy plombával való ellátásról – az elkülönített vízhasználó költségére és annak megelőlegezése mellett – a Soproni Vízmű Zrt. gondoskodik.

4.2.2. A szerződés hatálybalépéséhez szükséges további feltételek

Új felhasználási hely létesítése, meglévő felhasználási hely elkülönített vízhasználó változásakor – mellékszolgáltatási szerződéskötési igény esetén is – a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek, valamint a szerződni kívánó elkülönített vízhasználónak lejárt határidejű vagy vitatott számlatartozása a Soproni Vízmű Zrt. felé nem lehet.

Nem lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó esetén a közszolgáltatási szerződés létrejöttének feltétele a tényleges vagy várható fogyasztás szerinti víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződés megkötése, a szerződés szerinti összeg megfizetésének igazolása.

4.2.3. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

A nem lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó általi víziközmű-szolgáltatás igénybevételének (bekötés kiépítése/mérőfelszerelés), vagy a részére nyújtott szolgáltatás mennyiségi illetve minőségi növelésének előfeltétele a napi maximális szolgáltatási igénynek megfelelően – de legalább 0,1 m³/nap mennyiségben - a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetése, melyet a felek víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződésben rögzítenek. E szerződést a Soproni Vízmű Zrt. és a felhasználó/elkülönített vízhasználó köti meg. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződés megkötését követően a szerződésben meghatározott összeg a

felhasználónak/elkülönített vízhasználónak kiszámlázásra kerül, amelyet köteles a szerződésben foglaltaknak megfelelően kiegyenlíteni.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetését követően a szerződésben rögzített szolgáltatási kapacitás (kvóta vagy kontingens) mértékéig a felhasználó/elkülönített vízhasználó jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételeire.

A közszolgáltatási szerződés megkötésének, és így a víziközmű-szolgáltatás megkezdésének előfeltétele a víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződés aláírása és az abban foglalt víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegének megfizetése.

Amennyiben egy felhasználási helyen a felhasználó személyében bekövetkezett változás indokolja (nem lakossági felhasználó lesz az új felhasználó) a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetését, az új felhasználó a változás személyes bejelentésével egyidejűleg a közszolgáltatási és a víziközmű-fejlesztési szerződést is kitölti és aláírja, valamint kezdeményezi a víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződés megkötését.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulással szerzett jogosultság a felhasználási helyhez kapcsolódik. A Soproni Vízmű Zrt. a megváltott kontingenseket felhasználási helyenként tartja nyilván. A felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén a régi felhasználónak a változás bejelentésével egyidejűleg írásban rendelkeznie kell a meglévő víziközmű-kontingensről. Amennyiben a régi felhasználó nem rendelkezik a kvótáról, nem lakossági felhasználó esetén a jogosultság az új felhasználó nevére kerül, lakossági felhasználó esetén a változás-bejelentéssel egy időben a nyilvántartott kvóta törlésre kerül.

Nem kell hozzájárulást fizetnie a központi költségvetési szervnek és intézményének, a helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézményének, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézménynek. Az előzőeknek való megfelelés igazolása a felhasználó/elkülönített vízhasználó kötelessége.

Az új, legfeljebb 32 mm átmérőjű ivóvíz- és a legfeljebb 160 mm átmérőjű szennyvíz bekötővezeték kiépítése esetén a leendő felhasználó/igénybejelentő mentes a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás díja alól.

Szintén mentes a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás díja alól az új bekötés, ha a bekötés a nem lakossági felhasználó által továbbértékesítésre épített újépítésű lakás víziközmű-szolgáltatását szolgálja.

A kvóták azonos víziközmű-rendszeren belül átcsoportosíthatók más felhasználási helyre, ha a kvótával járó víziközmű igény kielégítésének nincs műszaki akadálya. Víziközmű - rendszerek között nem lehetséges a kvóták mozgatása.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó szerződésszegést követ el, ha a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi.

Amennyiben a felhasználó/elkülönített vízhasználó kétszeri felszólítás (30, majd 15 napos határidővel) ellenére sem írja alá a víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződést, illetve az aláírt szerződés alapján kiállított számlát nem egyenlíti ki:

- új víziközmű-szolgáltatási igénybejelentés esetén (vízbekötés kiépítése, iker vízmérő felszerelése) a megrendelt szolgáltatás elutasításra kerül,
- meglévő, teljes mértékben jogosulatlan víziközmű-használat esetén a Soproni Vízmű Zrt. a hátralék behajtás folyamatának eljárási rendje szerinti eljárást) kezdeményez, mellékvízmérő esetén kötbért érvényesít, bekötési vízmérő esetén mérő kiszerezést
- meglévő, részben jogosulatlan víziközmű-használat (kontingens túllépés) esetén a Soproni Vízmű Zrt. kötbért érvényesíthet a lekötött és a ténylegesen igénybe vett kontingens különbségére, melynek mértékét víziközmű-szolgáltatási ágazonként jelen Üzletszabályzat 10. számú melléklete tartalmazza.

Soproni Vízmű Zrt. a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás rendezésének a víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződés aláírását, és a számlázott víziközmű-fejlesztési hozzájárulás pénzügyi teljesítését tekinti. Amennyiben a két esemény időpontjában eltér egymástól, akkor a későbbi időpont tekintendő a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás rendezési napjának.

Az érvényesített kötbérről Soproni Vízmű Zrt. számviteli bizonylatot állít ki.

4.3. A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések

4.3.1. A nyújtott szolgáltatás minőségi paraméterei, folyamatossága

A Soproni Vízmű Zrt., mint víziközmű-szolgáltató által nyújtott szolgáltatások minőségi követelményei megfelelnek a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, valamint a MEKH előírásainak.

A víziközmű-szolgáltató által szolgáltatott ivóvíz minőségét az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X.25.) Korm. rendelet határozza meg.

A Soproni Vízmű Zrt. a fenti kormányrendelet mindenkor hatályos rendelkezéseiben meghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti, a vízminőséget rendszeres vizsgálattal ellenőrzi.

A Soproni Vízmű Zrt. a közműves ivóvízellátást legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Ettől eltérő szolgáltatást csak a felhasználóval/elkülönített vízhasználóval történt eseti megállapodás szerint biztosíthat.

Az ivóvíz szolgáltatás folyamatosan, de nem szünetmentesen történik.

A közműves ivóvíz-szolgáltatás korlátozása, illetve szüneteltetése akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi helyzet, hálózatfenntartás és -fejlesztés vagy üzemzavar-elhárítás teszi indokolttá. A felhasználó/elkülönített vízhasználó a

közműves ivóvízellátás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles.

A Soproni Vízmű Zrt. az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról, illetve szüneteltetésről a felhasználókat/elkülönített vízhasználókat legalább három nappal korábban, a helyben szokásos módon (a korlátozással érintett ingatlanoknál történő kifüggesztéssel vagy szórólap útján) tájékoztatja.

4.3.2. Mérőeszközök leolvasása, a felhasználó/elkülönített vízhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai, eljárás a felhasználó hibájából eredő leolvasás elmaradása esetén

A vízmérő leolvasását a Soproni Vízmű Zrt. végzi. A mérőleolvasást végzőknek névre szóló megbízólevéllel vagy fényképes igazolvánnyal kell rendelkezniük, amelyet a felhasználó/elkülönített vízhasználó kérésére be kell mutatniuk. A rádiós jeladóval felszerelt vízmérők leolvasását a Soproni Vízmű Zrt. távleolvasó eszközzel is végezheti, mely esetben a mérő távleolvasását végző személy nem keresi fel személyesen a felhasználót/elkülönített vízhasználót. Ez a leolvasási mód nem állhat ellentétben azzal, hogy a Soproni Vízmű Zrt. az éves illetve negyedéves fogyasztásmérő leolvasásokat a Vhr. 61.§ (2) bekezdésében leírtak szerint valósítja meg. A távadója az adatok lekérdezése során a mérő állását, gyári számát és a mért közeg fajtáját továbbítja a Soproni Vízmű Zrt. felé. A felhasználó/elkülönített vízhasználó köteles biztosítani, hogy a vízmérő ne kerüljön leárnyékolásra. A vízmérő a kapcsolat megszakadását követően is méri a vízfogyasztást, a mért érték szolgáltatja a számlázás alapját.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó vízmérőjének leolvasására

- Lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetén évente egy alkalommal vagy a felhasználók/elkülönített vízhasználók kérésére negyedévente,
- Nem lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetén
 - havi 10 m³ alatti felhasználók/elkülönített vízhasználók → évente egy alkalommal vagy a felhasználók/elkülönített vízhasználók kérésére negyedévente
 - havi 10 m³ és a feletti felhasználók/elkülönített vízhasználók → havonta
 - tűzvízmérők → havonta

kerül sor. A mellékmérős kapcsolatokban a leolvasási gyakoriság minden vízmérőre egyforma, és a bekötési vízmérő leolvasási gyakoriságához igazodik, mely azonban nem állhat ellentétben a Vhr. 61. §-ában meghatározott általános szabályokkal.

Abban az esetben, ha a lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó házikert öntözéséhez elkülönített mérés nélküli locsolási vízhasználat után mennyiségi korrekció figyelembe vételét kéri, a legfeljebb május 1. és szeptember 30-ig terjedő időszakra vonatkozóan, akkor:

- a felhasználónak adott év április 30-án, vagy az azt követő 3. munkanapig, illetve adott év

szeptember 30-án, vagy az azt követő 3. munkanapig lehetősége van a vízmérő állásának közlésére. Ebben az esetben a Soproni Vízmű Zrt. a közölt mérőállásokat nyilvántartásában rögzíti, és a közölt mérőállások különbözeteként meghatározott fogyasztást tekint a locsolási kedvezmény alapjának. Az igénybevétel kezdő napját megelőző naptári napig a közölt mérőállás alapján soron kívüli elszámolást nem készít, azonban követő elszámolásában a közölt mérőállást figyelembe veszi. Soproni Vízmű Zrt. a locsolási kedvezmény időszakának lezárásaként közölt mérőállás alapján minden esetben elszámoló számlát készít.

- Felhasználói mérőállás diktálás hiányában a Soproni Vízmű Zrt. arányosítással állapítja meg a fenti időpontokban a kedvezmény alapjául szolgáló kezdő és záró időpont mérőállásait, a záró időpontra vonatkozóan a becsült mérőállással elszámoló számlát készít. Az arányosítással megállapított mérőállástól kerül a kedvezmény alkalmazásra az arányosítással megbecsült mérőállásig.
- Soproni Vízmű Zrt. a mennyiségi korrekciót a kedvezménnyel érintett időszakra vonatkozó részszámlákban azok elszámolási időszakának figyelembe vételével, időarányosan alkalmazza.

Soron kívüli szolgáltatói mérőleolvasást a Soproni Vízmű Zrt. az elkülönített mérés nélküli, locsolási csatornadíj kedvezmény okán nem végez.

Olyan bekötési vízmérő esetén, mely mögött van(nak), a Soproni Vízmű Zrt. által nyilvántartásba vett mellékvízmérő(k), az elkülönített felhasználási hely(ek) leolvasási gyakoriságának – a felhasználó/elkülönített vízhasználó által kért negyedéves leolvasási gyakoriság kivételével – a bekötési vízmérő felhasználási helyének leolvasási gyakoriságához kell igazodnia.

A Soproni Vízmű Zrt. ellenőrzés céljából jelen Üzletszabályzat 4.9.1. pontjában foglaltak szerint jogosult a vízmérő műszaki felülvizsgálatára, ellenőrzésére és leolvasására, melyet a felhasználó/elkülönített vízhasználó köteles lehetővé tenni.

Az évente egyszeri leolvasásba sorolt felhasználó/elkülönített vízhasználó — kérheti a gyakoribb, negyedéves vízmérő leolvasást. Ennek egyik feltétele a helyszíni leolvasás lehetővé tétele, illetve nem önálló bekötési vízmérő esetén a mellékvízmérők negyedéves leolvasásának lehetősége. Ha a feltételeket a felhasználó/elkülönített vízhasználó nem biztosítja, a Soproni Vízmű Zrt. a felhasználót az átvétel igazolására alkalmas módon írásban két alkalommal felszólítja a feltételek biztosítására úgy, hogy a második felszólítás kiküldésére leg hamarabb az első felszólítás kézhezvételét követő tizenötödik napon túl kerül sor. Ha a második felszólítás sem vezetett eredményre, a Soproni Vízmű Zrt. jogosult visszatérni az évente egyszeri leolvasási gyakoriságra.

Az egyes leolvasási gyakoriságok közötti átsorolás a fogyasztási szokások változásával nem történik automatikusan.

Nem lakossági felhasználási hely esetén Soproni Vízmű Zrt. évente egy alkalommal, január hónapban a felhasználási hely tárgyévét megelőző évi fogyasztásából megállapítja azt a havi átlagfogyasztást, mely alapján 4.3.2 pontban rögzített szabályok szerint elvégzi a felhasználási hely

leolvasási gyakoriság szerinti átsorolását.

A leolvasás várható idejét, 5 napos időtartam megjelölésével, a víziközmű-szolgáltatási díjról kiállított számla tartalmazza.

Amennyiben a vízmérő leolvasását végző személy az előzetesen jelzett időpontban nem tudta rögzíteni a mérőállást, értesítést hagy a levélszekrényben vagy fellelhető módon a felhasználási helyen.

Az értesítésben a Soproni Vízmű Zrt. felhívja a felhasználó/elkülönített vízhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem megfelelősege esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy a leolvasásra legalább heti egy munkanapon, minden csütörtökön, 20 óráig lehetőséget biztosít –, az időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére és a leolvasás legkésőbbi időpontjára.

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 Soproni Vízmű Zrt. felé jeleznie kell legkésőbb az időtartam kezdetét megelőző napon.

Felhasználó számlakiállítást eredményező fogyasztásmérő állás bejelentést – a felhasználó változás kivételével - csak a leolvasási és számlázási gyakorisággal megjelölt hónapokban tehet.

Amennyiben a felhasználó/elkülönített vízhasználó a Soproni Vízmű Zrt. által megadott időtartamban akadályoztatása miatt nem tudja lehetővé tenni a leolvasást, úgy – a helyszínen kiírással, telefonon, írásban, elektronikus levélben, a honlapon üzemeltetett e-ügyfélszolgálaton keresztül, illetve személyesen – lehetősége van a vízmérő állás közlésére.

Abban az esetben, ha a bekötési mérővel rendelkező felhasználási helyeken a fogyasztásmérő leolvasására egy évet meghaladóan nem került sor, és a felhasználó nem jelentett be fogyasztásmérő állást, valamint távleolvasási adat sem áll rendelkezésre, a Soproni Vízmű Zrt. a sikertelen leolvasást követően- legfeljebb 30 napon belül – felszólító levélben a felhasználó figyelmét felhívja arra, hogy legfeljebb két hónapon belül egyeztesse le a soron kívüli leolvasás időpontját, és tegye lehetővé annak elvégzését. A Soproni Vízmű Zrt. a soron kívüli leolvasás elvégzésére legalább heti egy munkanapon, minden csütörtökön 20 óráig lehetőséget biztosít. Az értesítésnek tartalmaznia kell a Soproni Vízmű Zrt. időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is.

Ha az értesítés ellenére a felhasználó/elkülönített vízhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy az egyeztetett időpontban nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a Soproni Vízmű Zrt.-t a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó köteles lehetővé tenni, hogy a Soproni Vízmű Zrt. vagy megbízottja a vízmérőt leolvassa és ellenőrizze.

Amennyiben a szoftverrel támogatott leolvasás során a mérőn olyan fogyasztás kerül megállapításra, mely az azt megelőző 12 havi átlagfogyasztás alapján meghatározott várható fogyasztást jelentős mértékben meghaladja, akkor a Soproni Vízmű Zrt. képviselője a

felhasználót/elkülönített vízhasználót a leolvasással egyidejűleg jegyzőkönyv felvételével tájékoztatja. A jegyzőkönyv átvételét a felhasználó/elkülönített vízhasználó, vagy a vele közös háztartásban élő, 18 évnél idősebb közeli hozzátartozó képviselője aláírásával igazolja.

A várható fogyasztáshoz képest jelentős mértékű az eltérés valamennyi leolvasási gyakoriságban, ha a százalékos eltérés nagyobb, mint 20%, és az adott leolvasási gyakoriságban a fix eltérés az alábbi paramétereket meghaladja:

Leolvasási gyakoriság	Fix eltérés (m ³)	Leolvasási időszak hossza (nap)
Havi leolvasás	10	30
Háromhavi leolvasás	30	90
Éves leolvasás	60	365

Amennyiben nem áll rendelkezésre szoftveres mérőállás rögzítése, akkor a felhasználót vagy a helyszínen vagy 15 napon belül utólag, írásban tájékoztatja a Soproni Vízmű Zrt. a várható fogyasztáshoz képest jelentős mértékű eltérésről.

Az eltérés mértékének meghatározását az Üzletszabályzat 12. számú melléklete tartalmazza.

Ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó /képviselője nincs jelen a leolvasáskor, akkor az írásos tájékoztatást a leolvasást követő 15 napon belül (távleolvasás esetén 8 napon belül) a Soproni Vízmű Zrt. tértivevényes levélben megküldi a felhasználónak/elkülönített vízhasználónak.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó – belső hálózaton lévő hibák kiszűrése érdekében – havonta a vízmérő szemrevételezésével és leolvasásával ellenőrizni köteles a mérőhelyet.

Ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat műszaki állapotának rendszeres ellenőrzésekor meghibásodást észlel, köteles az észlelt hibák kijavításáról haladéktalanul gondoskodni, valamint a Soproni Vízmű Zrt. részére az aktuális mérőállás megjelölésével azt haladéktalanul írásban (levélben, e-mailben, ügyfélszolgálatokon személyesen) bejelenteni.

A Soproni Vízmű Zrt. által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a felhasználót/elkülönített vízhasználót a rendszeres leolvasás és a belső hálózaton észlelt hiba haladéktalan bejelentése alól.

4.3.3. Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok

4.3.3.1. Általános eljárás

A víziközmű-szolgáltatás elszámolásának alapjául szolgáló vízmennyiséget hiteles és a Soproni Vízmű Zrt. vagy megbízott vállalkozója által plombált vagy leszerelést megakadályozó zárral ellátott fogyasztásmérő berendezéssel kell mérni. A szennyvízelvezetési helyről a szennyvízelvezető műbe kerülő szennyvíz mennyiséget méréssel), mérés hiányában pedig az adott helyen felhasznált vízmennyiség alapulvételével állapítja meg.

A Soproni Vízmű Zrt. szennyvízmennyiség-mérő beépítését írhatja elő, amennyiben az ellátott ingatlan nagysága meghaladja az 5.000 m²-t vagy a nem lakossági fogyasztó részben vagy egészen nem a közműves ivóvízhálózatról vételez vizet, vagy az alkalmazott technológia indokolja.

A Soproni Vízmű Zrt. házikert öntözéséhez locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül, az alábbi bekezdés negyedik pontja szerint, mennyiségi korrekció útján is biztosítja a lakossági felhasználó számára, ha azt a lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó – az ellenőrzés lehetőségének előzetes értesítés mellőzésével történő felajánlásával – kéri.

Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál:

- az a szennyvízmennyiség, ami az illetékes vízügyi hatóság engedélye alapján üzemeltetett, saját célú szennyvízelhelyező műben nyert elhelyezést,
- az a szennyvízmennyiség, amelynek a közüzemi szennyvízhálózatba vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes vízügyi hatóság megtiltotta, és szakszerű, ártalommentes elhelyezését a felhasználó/elkülönített vízhasználó igazolta,
- az a vízmennyiség, amely a házi ivóvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott,
- elkülönített mérés hiányában a lakossági felhasználó által házikert öntözéshez használt, kizárólag a május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10 százalékat elérő vízmennyiség,
- a házi ivóvízhálózatra a Soproni Vízmű Zrt. és a felhasználó/elkülönített vízhasználó írásbeli megállapodása alapján telepített locsolási vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat, ha a százalékos locsolási kedvezmény igénybevételére nem kerül sor.

A Soproni Vízmű Zrt. által a felhasználónak/elkülönített vízhasználónak értékesített ivóvíz és szennyvíz mennyiségét a felhasználási hely mérésére szolgáló vízmérő

- Soproni Vízmű Zrt. általi leolvasásából (adatrögzítéséből) vagy
- rádiós jeladóval ellátott fogyasztásmérő berendezés távlehívó eszköze által továbbított mérőállás szerint, vagy
- a felhasználó/elkülönített vízhasználó saját leolvasása és közlése (diktálás) alapján vagy
- leolvasása hiányában becsléssel

állapítja meg.

A fenti módszer egyikével nyert adatok alapján, valamint az átalányszámítás, vagy műszaki számítás alapján a Soproni Vízmű Zrt. elszámoló számlát készít legalább évente egy alkalommal. Az évi egy elszámoló számla mellett évi legalább 3, de legfeljebb 11 részszámlát bocsát ki, kivéve azokban az esetekben, ahol a szolgáltatás igénybevétele nem folyamatos, ott az évi egyszeri elszámoló számla mellett nem kerül sor részszámla kiállítására.

Ha a számlázási gyakoriság szerinti részszámla nettó összege nem éri el a 3.600 Ft-ot, akkor a Soproni Vízmű Zrt. jogosult összevont részszámla kiállítására is. Az összevont részszámla kiállítására akkor kerülhet sor, ha annak összege eléri vagy meghaladja a nettó 3.600 Ft-ot.

A Soproni Vízmű Zrt. külön felhasználói kérésre részletfizetési lehetőséget biztosít olyan elszámoló számla fizetendő összegére, amelyben legalább kéthavi részszámlák kerültek levonásra, vagy olyan részszámla fizetendő összegére, amelyet legalább kéthavi gyakorisággal állított ki.

Amennyiben az adott felhasználási helyre az elszámolások közötti időszakban részszámla került kibocsátásra, a Soproni Vízmű Zrt. a részszámlákban kiszámlázott ivóvíz- és szennyvízmennyiséget az elszámoláskor levonja.

Ha a bekötési vízmérőt követően van(nak) a Soproni Vízmű Zrt. számlázási nyilvántartásában lévő mellékvízmérő(k), akkor ennek (ezeknek) fogyasztása minden elszámoláskor szintén levonásra kerül. Abban az esetben, ha az adott fő- és mellékmérős kapcsolat megfelel a teljes mellékmérősítettségnek (jelen Üzletszabályzat 4.3.3.2. pont), akkor az elszámolás jelen Üzletszabályzat 4.3.3.2.4. pontja alapján történik.

A Soproni Vízmű Zrt. a bekötési vízmérő és a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőkön mért fogyasztásról nyilvántartást vezet. A Soproni Vízmű Zrt. a bekötési vízmérő elszámolásakor, a leolvasást követően kiállított számla részeként tájékoztatja a bekötési vízmérő felhasználóját a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők aktuális és az ezt megelőző állásáról, valamint a bekötési vízmérőn maradó mérési különbözetről.

A két elszámolási időpont közötti részszámlák számlázási alapjául szolgáló átlagos szolgáltatási mennyiséget a fogyasztási adatok alapján a Soproni Vízmű Zrt. a vízmérő leolvasását követően módosíthatja. Az évi egyszeri elszámoláskor az elszámoló számlákon közli az előző időszaki fogyasztásokból - a következő részszámlákban kiszámlázásra kerülő - számított új mennyiséget. Az átlagos szolgáltatási mennyiség módosítható a felhasználó kérésére is.

A Soproni Vízmű Zrt. által alkalmazott számlázási gyakoriságokat az Üzletszabályzat 6. melléklete tartalmazza. Az egyes számlázási gyakoriságok közötti átsorolás – az időszakosan fogyasztók, a nem lakossági és a negyedévente olvasott felhasználói kategória kivételével – az éves elszámoláskor automatikusan történik.

A kéthavi részszámla-kibocsátásban érintett felhasználó kérheti jelen Üzletszabályzat 6. sz. mellékletében rögzítettektől eltérő havi gyakoriságú számlakibocsátást is. Ebben az esetben az évi elszámolást követően a Soproni Vízmű Zrt. az előző időszaki fogyasztásból számított új részszámla mennyiséget nem határoz meg, a számlázási gyakoriság és részszámla mennyiség módosítás kizárólag a felhasználó kérésére történik.

A közműves ivóvízellátás, valamint a közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás díjtételeit a jelen Üzletszabályzat 4.3.6. pontjában foglaltak szerint kell megfizetni az alapszolgáltatások ellenértékeként.

Az aktuális közműves ivóvízellátás, valamint a közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás díjairól a felhasználók az ügyfélszolgálaton kaphatnak tájékoztatást, illetve a Soproni Vízmű Zrt. a honlapján közzéteszi azokat.

Árváltozás esetén – amennyiben az árváltozás időpontjában a vízmérő leolvasására nem kerül sor, a Soproni Vízmű Zrt. a felhasználási időszak napjainak arányában állapítja meg az árváltozás időpontjára eső fogyasztást. Amennyiben az árváltozás időpontjában a felhasználó/elkülönített vízhasználó az általa leolvasott vízmérő-állást az árváltozást követő 15 napon belül bejelenti, abban az esetben a Soproni Vízmű Zrt. az árváltozásban érintett elszámolási időszakra eső fogyasztást a felhasználó/elkülönített vízhasználó által közölt mérőállás figyelembe vételével határozza meg.

Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából - Vksztv. 52.§. (2a) bekezdése szerinti, alábbiakban részletezett esetet kivéve - a bekötési vízmérő az irányadó.

A bekötési vízmérő és a nyilvántartásában lévő, hozzá csatlakozó mellékvízmérők fogyasztási különbözetét a Soproni Vízmű Zrt. a bekötési vízmérőre számlázza, melyet a bekötési vízmérő szerinti felhasználó köteles megfizetni, kivéve a Vksztv. 52. §. (2a) bekezdése szerinti, alábbiakban részletezett esetet.

A Bük és Térsége Vízmű Kft. beolvadása kapcsán keletkezett, külön megállapodás szerinti esetekben, a Soproni Vízmű Zrt. a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők fogyasztási különbözetét – egyedi megállapodásban rögzített módon – az elkülönített vízhasználók között egyenlő arányban, vagy fogyasztás arányosan szétosztja.

4.3.3.2. Eljárás teljes körű mellékvízmérősítés esetén

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 személyesen az ügyfélszolgálaton vagy a Soproni Vízmű Zrt. honlapján, illetve az Üzletszabályzat 4. sz. mellékletében megadott elérhetőségeken kaphat tájékoztatást. Az igénybejelentéshez kapcsolódó nyilatkozatminta, képviselő személyére vonatkozó magánokirat-minta, megállapodás-tervezet, valamint a tervdokumentáció készítéséhez szükséges részletes műszaki követelmények az ügyfélszolgálaton térítésmentesen hozzáférhetőek, vagy a Soproni Vízmű Zrt. honlapjáról letölthetőek.

Az ellenőrző vizsgálatokon a jegyzőkönyv tartalmára és a felek együttműködésére vonatkozó, jelen Üzletszabályzat 4.9.1. pontjában foglalt szabályokat, megfelelően alkalmazni kell.

4.3.3.2.1. A kérelem benyújtásának előfeltételei

- a bekötési vízmérő mellett az elkülönített vízhasználók elkülönített vízhasználati helye és más vízvételi helyek kizárólag hiteles, plombával vagy leszerelést megakadályozó zárral ellátott mellékvízmérőkkel és hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkeznek, és
- a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízveszteség vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.

4.3.3.2.2. A benyújtandó kérelem tartalma

- a kérelem tárgyának megnevezése, az ingatlan címe, amire kéri,
- a kérelmező képviselő neve, címe, elérhetősége,
- amennyiben a kérelmező képviselő nem a bekötési vízmérő szerinti felhasználó, mellékletként csatolandó egy teljes bizonyító erejű magánokirat, melyben az adott bekötéshez tartozó, mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználók közlik a Soproni Vízmű Zrt.-vel az eljáró képviselő személyi adatait,
- a helyszíni ellenőrzés alapjául szolgáló, a csatlakozó hálózati szakasz megvalósulási állapotáról, jogosultsággal rendelkező tervező által készített és aláírásával ellátott műszaki dokumentáció,
- megbízott képviselő által a teljes mellékmérősítés feltételeinek való megfelelésről kitöltött nyilatkozat,
- a mellékvízmérők és a bekötési vízmérő egyidejű leolvasásának időpontjára vonatkozó javaslat - a Soproni Vízmű Zrt. gyakorlatával összhangban.

4.3.3.2.3 A benyújtott kérelem elbírálása, megállapodás megkötése

A Soproni Vízmű Zrt. a benyújtott kérelem tartalmi elemeit (a felhasználási hely adatai, kapcsolódó mellékszolgáltatási szerződések megléte) nyilvántartásával is összehasonlítva ellenőrzi, amennyiben szükséges azt kiegészítésre, hiánypótlásra visszaküldi.

Az 1. pontban foglaltak megfelelősége esetén a kérelmező képviselővel 5 munkanapon belül a Soproni Vízmű Zrt. felveszi a kapcsolatot, időpont egyeztetése végett. Az előre egyeztetett időpontban - a benyújtott tervdokumentáció alapján - a képviselő részvételével helyszíni ellenőrzést végez. Ennek során ellenőrzi:

- a bekötési vízmérő és mellékvízmérők közötti csatlakozó hálózat, műszaki állapotát (vízvesztesség, elszámolatlan vízvétel lehetősége),
- a mellékmérő utáni vízvételzési lehetőségek mértékét,
- az elkülönített vízhasználók vízmérőinek hitelesítési plombával és leszerelést megakadályozó zárral ellátottságát.

Az elkülönített vízhasználóknak vagy képviselőjüknek minden elkülönített vízhasználati helyen lehetővé kell tenniük az ellenőrzést.

Amennyiben az előre egyeztetett időpontban a kérelmezők nem teszik lehetővé a teljes körű ellenőrzést, ennek ténye az ellenőrzési jegyzőkönyvben rögzítésre kerül. Az eljárás a képviselő által az ellenőrzésre írásban megadott új időpontig szünetel. Ha a képviselő 15 napon belül az ismételt kivizsgálásra új időpontot nem egyeztet, a Soproni Vízmű Zrt. a kérelmet elutasítja.

A helyszíni ellenőrzésről a Soproni Vízmű Zrt. által minden esetben jegyzőkönyv kerül felvételre. Az ellenőrzés során feltárt nem megfelelőségi hiba esetén a javításról a lakóközösségnek kell gondoskodnia, melyet követően a képviselő írásos jelzése alapján ismételt vizsgálat elvégzésére kerül sor, annak kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül. Eredményes helyszíni ellenőrzés esetén a Soproni Vízmű Zrt. azonnal teljes körű leolvasást is végez.

A Vksztv. 52.§ (2a) bekezdése szerinti elszámolási mód alkalmazása esetén a szerződő felek kötelezettsége a lakóközösséggel kötendő megállapodásban kerül rögzítésre.

Az eredményes helyszíni ellenőrzést követő 8 munkanapon belül a Soproni Vízmű Zrt. a megállapodást megküldi aláírásra a kérelmező képviselőnek. A képviselő által is aláírt megállapodás 8 munkanapon belül történő visszaküldése esetén a megállapodás az ellenőrzés során leolvasott mérő állásokkal érvénybe lép. Amennyiben a megadott határidőn belül a megállapodás nem kerül visszaküldésre, az nem jön létre és a soron kívüli leolvasás díját a Soproni Vízmű Zrt. a bekötési vízmérő nyilvántartott vevője (fizetője) részére kiszámlázza.

A megállapodás megkötését követően, a helyszíni ellenőrzésen végzett teljes körű leolvasás alapján a Soproni Vízmű Zrt. a bekötési vízmérőre és a mellékmérőkre elszámoló számlákat készít.

4.3.3.2.4. Elszámolások, eltérések kezelése a megállapodás időtartama alatt

A bekötési vízmérőre alapidj és fogyasztás arányos díj nem kerül kiszámlázásra.

A Soproni Vízmű Zrt. a bekötési főmérőn maradó fogyasztásra elfogadott mérési hibát +/- 5%-ban határozza meg.

Ha a bekötési vízmérő, illetve elkülönített vízhasználatok összesített fogyasztásának különbözete meghaladja az elfogadott mérési hibát, a csatlakozó hálózati szakasz esetleges vízvesztességének és elszámolatlan vízvételének (a továbbiakban együtt: elszámolatlan vízvétel) felülvizsgálata érdekében a Soproni Vízmű Zrt. a saját költségén, soron kívüli ellenőrzést végez.

A vizsgálatra az elszámolatlan vízvételre utaló leolvasási adatok keletkezését követő 30 napon belül kell sort keríteni. Az ellenőrző vizsgálaton a lakóközösség megállapodást aláíró képviselője biztosítja a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők, valamint a csatlakozó hálózat egyidejű,

részletes műszaki felülvizsgálatának lehetőségét. Az ellenőrző vizsgálaton a 4.3.3.2.3. bekezdés szerint kell eljárni.

A megállapodásban rögzített elfogadott mérési hibahatárt meghaladó mérték esetén – ha a kivizsgálás szabálytalanságot nem tár fel – a +/- 5% feletti különbözetet a Soproni Vízmű Zrt., az esedékes víziközmű-szolgáltatási számlában a kérelmező által a megállapodásban választott és rögzített módon (az elkülönített vízhasználók felé egyenlő arányban vagy a bekötési vízmérő szerinti felhasználónak) kiszámlázza.

Ha az ellenőrzés során megállapításra kerül, hogy a csatlakozó, illetve házi ivóvíz-hálózati szakaszon az elfogadott mérési hibát meghaladó vízfogyasztást elszámolatlan vízvétel okozta, az elszámolatlan vízvétel megszüntetéséig a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők összesített teljes fogyasztási különbözetének megfizetése, valamint a soron kívüli ellenőrzés költségei a kérelmező által a megállapodásban választott és rögzített módon az elkülönített vízhasználókat egyenlő arányban vagy a bekötési vízmérő szerinti felhasználót terhelik.

Ha az ellenőrzés során megállapításra kerül, hogy, az elfogadott mérési hibát meghaladó vízfogyasztást nem a csatlakozó, illetve házi ivóvíz-hálózati szakaszon keletkezett elszámolatlan vízvétel okozta az ellenőrzés költségeit, valamint a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők összesített fogyasztási különbözete alapján számított díjat a Soproni Vízmű Zrt. nem háríthatja át a felhasználókra/elkülönített vízhasználókra.

A Soproni Vízmű Zrt. az elfogadott mérési hibát meghaladó vízfogyasztás számlázását az elfogadott mérési hibahatáron belüli utolsó elszámolástól az elszámolatlan vízvétel megszűnéséig alkalmazhatja. Az elszámolatlan vízvétel megszüntetésének napját a lakóközösség megállapodást aláíró képviselője 3 napon belül írásban köteles bejelenteni a Soproni Vízmű Zrt. felé, aki emiatt a megállapodásban választott és rögzített módon az elkülönített vízhasználók egyenlő arányban vagy a bekötési vízmérő szerinti felhasználó költségén 3 munkanapon belül soron kívüli ellenőrzést és leolvasást végez.

Ha valamely mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező, és a Vksztv. 52. § (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot – teljes körű mellékmérősítést - választó elkülönített vízhasználó határidőben nem gondoskodik a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről, akkor a Soproni Vízmű Zrt. a víziközmű-szolgáltatás elszámolásánál az elszámolás alapjának ismét a bekötési főmérőt tekinti.

4.3.3.2.5. Kérelmező kötelessége a megállapodás időtartama alatt

- belső hálózat karbantartása, rendszeres ellenőrzése,
- a belső vezetékhálózatot érintő műszaki beavatkozás bejelentése, az ellenőrzési lehetőség biztosítása, az érintettek értesítése az ellenőrzés időpontjáról,
- feltárt hibák (belső vezetéken, vízmérőkön, biztosító gyűrűn -VIPAK) azonnali jelentése Soproni Vízmű Zrt.-nek, hiba kijavításának megkezdése. Vízmérő/VIPAK meghibásodásának esetén a csere saját költségén történő megrendelése, a hiba által okozott vízdíj különbözet megtérítése,
- szabálytalan vízvételzés megakadályozása, illetve azonnali jelentése,
- lakossági és nem lakossági vízhasználatban bekövetkező változások azonnali jelentése,
- a leolvasási gyakoriságnak megfelelő és rendkívüli leolvasások/ellenőrzések lehetőségének a biztosítása,

- az elszámlolatlan vízvételzési lehetőségek kizárása,
- az ellenőrzött állapot fenntartása.

4.3.3.2.6. Soproni Vízmű Zrt. kötelessége a megállapodás időtartama alatt

- teljes körű leolvasás végzése a leolvasási gyakoriságnak megfelelően,
- a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők összesített fogyasztási különbözetének figyelése, a leolvasási gyakorisága,
- a mellékvízmérők hitelesítésének lejártaérlel érintettek értesítése írásban,
- számlázási nyilvántartási rendszerében a megkötött megállapodásban szereplő felhasználók megkülönböztetése,
- a megállapodásban rögzített elfogadott mérési hibahatárt meghaladó mérték esetén – ha a kivizsgálás szabálytalanságot nem tár fel – a hibahatár feletti különbözet a megállapodásban választott és rögzített módon az elkülönített vízhasználóknak egyenlő arányban vagy a bekötési vízmérő szerinti felhasználónak kerül kiszámlázásra.

4.3.3.2.7. A megállapodással rendelkező elkülönített vízhasználó fogyasztásának korlátozása, vagy előrefizetés vízmérő felszerelésével történő biztosítása

Amennyiben a már megkötött megállapodás hatálya alá tartozó elkülönített vízhasználó:

- a mérésügyről szóló törvény végrehajtásra kiadott kormányrendeletben előírt határidőn belül a mellékvízmérő hitelesítéséről ismételt felszólításra sem gondoskodott
- három egymást követő alkalommal nem teszi lehetővé a megállapodás szerinti időpontban a mellékvízmérő leolvasását, vagy
- 60 napot meghaladó késedelembe esett

az egyéb jogkövetkezmények viselése mellett túrni köteles, hogy a Soproni Vízmű Zrt. az adott felhasználási helyen a Vhr. 72. § és a Vksztv. 58. § szerinti jogkövetkezményeket alkalmazza.

4.3.3.2.8. A megkötött megállapodás megszűnésének okai

A megállapodás megszűnik, ha az elkülönített vízhasználó:

- a tulajdonában álló mellékvízmérő leszerelését megakadályozó zárat vagy plombát megsérti, illetve eltávolítja vagy azokkal együtt a mellékvízmérőt a Soproni Vízmű Zrt. által jóváhagyott vízmérési helyről leszereli,
- határidőben nem gondoskodik a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről,
- mellékszołgáltatási szerződését felmondja.

4.3.4. Elszámolás mérőeszköz hiányában

A víziközmű-szolgáltatásba bekötött ingatlan víziközmű használatát mérő mérőeszköz hiányában a fogyasztás mennyiségét az Üzletszabályzat 3. melléklete szerinti mennyiségek használatával kell megállapítani.

4.3.5. Fogyasztásmérő cseréje, hibás mérés, hálózati meghibásodás elszámolása

Számlázás alapjául csak hiteles vízmérő szolgálhat.

A vonatkozó jogszabály értelmében a bekötési vízmérők, telki vízmérők és a mellékvízmérők hitelességi ideje 8 év. A bekötési vízmérők időszakos cseréje és hitelesítése (továbbiakban együtt: mérőcsere) a Soproni Vízmű Zrt., a mellékvízmérők időszakos mérőcsereje az elkülönített vízhasználó, míg a telki vízmérő cseréje a felhasználó feladata. A mérőcsere költsége bekötési vízmérő esetén a tulajdonos önkormányzatot vagy a Soproni Vízmű Zrt.-t, telki vízmérő esetén a felhasználót, míg mellékvízmérő esetén az elkülönített vízhasználót terheli.

A rádiós jeladóval felszerelt bekötési vízmérő hagyományos vízmérőre történő cseréjét a felhasználónak írásban kell megrendelnie a felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulásával, amennyiben az nem azonos a felhasználóval.

A rádiós jeladóval felszerelt mellékvízmérő hagyományos mellékvízmérőre történő cseréjét az elkülönített vízhasználónak írásban kell megrendelnie a felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulásával, amennyiben az nem azonos az elkülönített vízhasználóval. A csere elvégzésének feltétele a bekötési vízmérő szerinti felhasználó jóváhagyása.

A Soproni Vízmű Zrt. feladata a távadó cseréje, illetve újraprogramozása, költségeit a felhasználó/elkülönített vízhasználó köteles megelőlegezni.

A Soproni Vízmű Zrt. az általa végzett vízmérő cserét követően jegyzőkönyvet állít ki, melyben rögzíti:

- a vízmérő cseréjének okát;
- a csere dátumát;
- a lecserélt és a felszerelt vízmérő adatait (típus, gyári szám, átmérő, a hitelesítés dátuma) és mérőállását, állapotát;
- a lecserélt és a felszerelt vízmérő védelmi eszköz(ök) (VIPAK zárógyűrű) azonosítóját, darabszámát, állapotát;
- a felhasználó/elkülönített vízhasználó vagy a képviselője, illetve a Soproni Vízmű Zrt. képviselőjének olvasható nevét és aláírását, illetve az aláírás esetleges megtagadásának

tényét.

Amennyiben a vízmérő cseréjének dokumentálása szoftverrel támogatott adatrögzítéssel történik, a felhasználó az alábbi lehetőségek közül választhat:

- nem kér a vízmérő cseréről jegyzőkönyvet,
- e-mailben kéri a vízmérő cseréről a jegyzőkönyvet,
- postai úton kéri a jegyzőkönyvet a vízmérő cseréről.

A szoftverrel támogatott adatrögzítés után készített jegyzőkönyv, az alábbiakat tartalmazza:

- a felhasználó választását a vízmérő csere dokumentálásáról (nem kér a vízmérő cseréről jegyzőkönyvet; e-mailben vagy postai úton kéri a jegyzőkönyvet a vízmérő cseréről)
- a vízmérő csere okát;
- a csere dátumát;
- a lecserélt és a felszerelt vízmérő adatait (típus, gyári szám, átmérő, a hitelesítés dátuma) és mérőállását, állapotát;
- a lecserélt és a felszerelt vízmérő védelmi eszköz(ök) (VIPAK zárógyűrű) azonosítóját, darabszámát, állapotát;
- a felhasználó/elkülönített vízhasználó vagy a képviselője, illetve a Soproni Vízmű Zrt. képviselőjének olvasható nevét és aláírását, illetve az aláírás esetleges megtagadásának tényét.

A vízmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk és plombák sértetlen megőrzéséért és védelméért a bekötési vízmérő vonatkozásában a felhasználó, a mellékvízmérő vonatkozásában az elkülönített vízhasználó a felelős, és a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá hitelesítésének költségeit köteles a Soproni Vízmű Zrt.-nek megtéríteni.

4.3.5.1. A bekötési vízmérők cseréje

Ha a felhasználó előzetes értesítés nélkül tett felkeresés alkalmával a bekötési vízmérő azonnali cseréjéhez nem járult hozzá a Soproni Vízmű Zrt. a cserét köteles úgy előkészíteni, hogy a fogyasztásmérő cseréjét megelőzően legalább 15 nappal köteles a felhasználót a munkavégzés időpontjáról tértivevényes levélben vagy egyéb igazolható módon értesíteni.

Az értesítésben a Soproni Vízmű Zrt. felhívja a felhasználó figyelmét az időpont-egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy a cserére legalább heti egy munkanapon, minden csütörtökön, május 1-től szeptember 30-ig 7 és 20 óra között, október 1-től április 30-ig 7 és 19 óra között lehetőséget biztosít –, valamint megadja a cserét végző személy időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét.

A felhasználó köteles a Soproni Vízmű Zrt. által megküldött értesítésben megjelölt vagy a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést

lehetővé tenni. Amennyiben a felhasználó a közös megegyezéssel kijelölt időpontban nem teszi lehetővé a vízmérő csere elvégzését, a Soproni Vízmű Zrt. jogosult a többletkiszállítás miatt felmerült költségeinek kiszámlázására, melyet a felhasználó köteles megtéríteni.

A Soproni Vízmű Zrt. jogosult a bekötési vízmérőnek a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott hitelesítési hatályán belüli cseréjére, amire legkorábban a bekötési vízmérő beépítést követő negyedik évben kerülhet sor.

A vízmérőnek a hitelesítési hatályán belüli cseréjét (legkorábban a beépítését követő negyedik évben) a Soproni Vízmű Zrt. az adott vízmérési helyen szolgáltatott víz minőségi paraméterei, a szolgáltatott víz mennyisége (figyelembe véve a bekötési vízmérő dimenzióját) alapján határozza meg.

4.3.5.1.1. Eljárási rend lejárt hitelesítésű bekötési vízmérők esetén

A Soproni Vízmű Zrt. lejárt hitelesítésű vízmérőknek tekinti azokat a vízmérőket, amelyeket a hitelesítés lejáratát évében december 31-ig nem sikerül lecserélnie.

A csere végrehajtása érdekében a Soproni Vízmű Zrt. tárgyévben az alábbi intézkedéseket teszi:

A vízmérő-cserélő a bekötési vízmérő csere érdekében előzetes értesítés nélkül felkeresi a felhasználót. Ha a felkeresés alkalmával a vízmérő-cserélő a mérőt nem tudja lecserélni, a névvel és a telefonszámával ellátott értesítő levelet hagy a felhasználási helyen. Amennyiben az értesítő levél ellenére, a felhasználó nem keresi meg a vízmérő-cserélőt, akkor még egy alkalommal megkísérli a cserét. A másodszori sikertelen cserét követően a Soproni Vízmű Zrt. tértivevényes levélben értesíti a felhasználót a mérőcsere tervezett időpontjáról. A levél tartalmazza a vízmérő-cserélő elérhetőségeit is. Amennyiben az értesítés ellenére a vízmérőt nem sikerült lecserélni, akkor a Soproni Vízmű Zrt. tértivevényes felszólító levélben hívja fel a felhasználó figyelmét a szerződésszegésre és a műszaki intézkedés lehetőségére.

Ha a felhasználó hibájából nem valósul meg a csere a Soproni Vízmű Zrt. jelen Üzletszabályzat 10. sz. melléklete szerinti kötbért érvényesít és nemperes eljárást kezdeményez.

A vízmérő hitelességének lejáratát követő évben megtett intézkedések:

- nemperes eljárás eredménytelensége esetén, a Soproni Vízmű Zrt. az elrendelt műszaki intézkedést végrehajtja.

4.3.5.2. A mellékvízmérők és telki vízmérők cseréje

A vonatkozó jogszabály értelmében a mellékvízmérők és telki vízmérők hitelességi ideje 8 év. A mellékvízmérők időszakos mérőcsereje az elkülönített vízhasználó, a telki vízmérő cseréje

pedig a felhasználó feladata. A mérőcsere költsége mellékvízmérő esetén az elkülönített vízhasználót, míg telki vízmérő esetén a felhasználót terheli.

A mellékvízmérő és telki vízmérő csere elvégzésére az elkülönített vízhasználónak/felhasználónak két lehetősége van:

- a cserét a Soproni Vízmű Zrt. végzi el, vagy
- a cserét az elkülönített vízhasználó/felhasználó által megbízott szakember végzi el.

4.3.5.2.1. A Soproni Vízmű Zrt. által végzett mellékvízmérő és telki vízmérő csere folyamata

A mellékvízmérők cseréjét és telki vízmérők cseréjét – az elkülönített vízhasználó/felhasználó más irányú írásos bejelentéséig – az alábbiakban részletezettek szerint – a Soproni Vízmű Zrt. végzi.

A Soproni Vízmű Zrt. a tárgyévben lejáró hitelességű mellékvízmérők és telki vízmérők esetében, az elkülönített vízhasználó figyelmét levélben felhívja a vízmérő hitelességének lejáratára. A levélben megírja a mérőcsere tervezett időpontját, a vízmérőcserét végző személy elérhetőségét, valamint megküldi a mérőcsere díját tartalmazó készpénzáttutalási megbízást. Az elkülönített vízhasználó a mérőcsere díjának előlegként történő befizetését követően az értesítésben megadott elérhetőségen időpontot egyeztethet a vízmérő cseréjének elvégzésére, amennyiben a Soproni Vízmű Zrt. által felajánlott csere időpontja nem megfelelő a számára.

Amennyiben az elkülönített vízhasználó a levél megküldésétől számított 30 naptári napon belül nem fizeti be a mérőcsere előlegét, vagy nem veszi fel társaságunkkal a kapcsolatot a vízmérő-óra cseréjével kapcsolatban, akkor ismételten kiértékelésre kerül térítvényes levélben, legkésőbb a tárgyév október 31-ig.

A mérőcsere elvégzésének feltétele a költségek megelőlegezése, melyet az elkülönített vízhasználó a helyszínen, a csere elvégzését megelőzően a befizetési bizonylat bemutatásával igazolni köteles. Amennyiben az elkülönített vízhasználó/felhasználó a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a befizetést nem tudja igazolni, vagy a munka elvégzését nem teszi lehetővé, a Soproni Vízmű Zrt. jogosult a többletkiszállás miatt felmerült költségeinek kiszámlázására, melyet az elkülönített vízhasználó – a mérőcsere költségein felül – köteles megtéríteni.

A Soproni Vízmű Zrt. által felszerelt mellékvízmérőkre a gyártó által vállalt garancia idők a mérvadóak.

A vízmérők cseréje során végzett munkálatokra a Soproni Vízmű Zrt. 1 év garanciát vállal.

A garanciavállalás kizáró okai:

- a mérőt ért külső mechanikai sérülés
- a leszerelést megakadályozó záró gyűrűk vagy plombák sérülése, hiánya
- szabálytalan vízvételzés
- manipulációra utaló jel.

Amennyiben Soproni Vízmű Zrt. az aknában elhelyezett vízmérők cseréje során újrahitelesített vízmérőt épít be a kiszertelt mérőt a székhelyére beszállítja.

Lakás mérők esetén első hitelesítésű mérőt épít be és a kiszertelt mérőt az elkülönített felhasználó rendelkezésére bocsátja.

Az eltérő eljárást a Soproni Vízmű Zrt. az alkalmazott egységárakban is érvényesíti.

A mellékvízmérők és telki vízmérők mérőcseréje címén a Soproni Vízmű Zrt. az alábbi díjtételeket alkalmazza:

- kiszállási díj
- mérőcsere munkadíj
- hiteles vízmérő díja
- felhasznált egyéb anyagok díjai (tömítés, Vipak)
- adminisztrációs díj.

A mellékvízmérők és telki vízmérők mérőcseréjének Üzletszabályzat jóváhagyásának időpontjában aktuális díjait jelen Üzletszabályzat 11. számú melléklete tartalmazza. A díjak minden évben a megelőző évi szolgáltatásokra vonatkozó árindex KSH által megadott mértékével változnak. Az aktuális díjakat a Soproni Vízmű Zrt. a honlapján teszi közzé.

4.3.5.2.2. Az elkülönített vízhasználó/felhasználó által megbízott szakemberrel történő mellékvízmérő és telki vízmérő csere folyamata

Amennyiben az elkülönített vízhasználó/felhasználó nem a Soproni vízmű Zrt.-t bízza meg a mellékvízmérő és telki vízmérő időszakos mérőcseréjével, úgy azt köteles előzetesen a Soproni Vízmű Zrt. részére írásban bejelenteni, valamint a műszaki átvételhez szükséges szakszerűségi vizsgálat díjának befizetését követően az értesítésben megadott elérhetőségen időpontot egyeztet a szakszerűségi vizsgálat elvégzésére. Ebben az esetben a mellékvízmérő és telki vízmérő mérőcseréjének időpontjában a Soproni Vízmű Zrt. képviselőjének is jelen kell lenni, aki a szakszerűségi vizsgálat keretében a cseréről jegyzőkönyvet készít, ellenőrzi a mellékvízmérő és telki vízmérő beépítésének műszaki megfelelőségét, valamint a mellékvízmérőt és telki vízmérőt ellátja leszerelést megakadályozó zárral vagy plombával.

Az elkülönített vízhasználó/felhasználó vagy megbízottja általi mellékvízmérő és telki vízmérő mérőcserét követő szakszerűségi vizsgálat díjtételei:

- kiszállási díj
- ellenőrzési munkadíj
- felhasznált egyéb anyag díja (leszerelést megakadályozó zár vagy plomba)
- leszerelést megakadályozó zár vagy plombafelhelyezés díja
- adatrögzítés a Soproni Vízmű Zrt. nyilvántartási rendszerében.

A mellékvízmérők és telki vízmérők szakszerűségi vizsgálatának aktuális árait a Soproni Vízmű Zrt. személyes ügyfélszolgálati irodáiban és a honlapján teszi közzé.

A mellékvízmérő és telki vízmérő cseréje vagy szakszerűségi vizsgálattal egybekötött műszaki átvétele esetén az elkülönített vízhasználónak és a Soproni Vízmű Zrt.-nek vagy meghatalmazottjának az alábbi adatok együttes dokumentálása szükséges:

- a leszerelt mellékvízmérő(k) és telki vízmérő(k) leszerelési mérőállása, gyári száma, hitelesítés dátuma
- a levett leszerelést megakadályozó zár vagy plomba megléte, száma, állapota,
- leszerelés dátuma,
- beszerelt mellékvízmérő(k) és telki vízmérő(k) beszerelési mérőállása, gyári száma, hitelesítés dátuma
- a felhelyezett leszerelést megakadályozó zár vagy plomba megléte, száma, állapota,
- beszerelés dátuma,
- hitelesítés esetén az Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (továbbiakban MKEH) által kiállított hitelesítési bizonyítvány vagy a mérő hitelességét igazológyártói (EU) megfelelőségi nyilatkozat.

4.3.5.2.3. Eljárási rend lejárt hitelesítésű mellékvízmérők esetén

A Soproni Vízmű Zrt. lejárt hitelesítésű mellékvízmérőknek tekinti azokat a mellékvízmérőket, amelyeket a hitelesítés lejáratí évében december 31-ig nem sikerül lecserélnie.

A mellékszolgáltatási szerződés – a Vhr. eltérő rendelkezése hiányában - megszűnik, ha az elkülönített vízhasználó határidőben nem gondoskodik a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről.

A mellékszolgáltatási szerződés megszűnéséről a Soproni Vízmű Zrt. tértivevényes levélben tájékoztatja a felhasználót és megküldi a felmondás adataival kiállított vég számlát.

A Soproni Vízmű Zrt. felmondásról írásban tájékoztatja a bekötési vízmérő fizetőjét.

Az elkülönített vízhasználó a mellékszolgáltatási szerződés újrakötését az újrakötésre irányuló kérelem és kitöltött, aláírt, a bekötési vízmérő fizetőjével is aláíratott mellékszolgáltatási szerződés benyújtásával kezdeményezheti, ha a mérőhely ellenőrzésével és a hiteles mellékvízmérő(k) beszerelésével kapcsolatosan felmerült díjakat a Soproni Vízmű Zrt. részére megelőlegezi.

4.3.5.3. A szennyvízmennyiség-mérők telepítése, kalibrálása

Szennyvízmennyiség-mérő kiépítése a Soproni Vízmű Zrt. által jóváhagyott terv alapján lehetséges. A szennyvízmennyiség mérésére bármely elven működő mérő beépíthető, amelyet érvényes NAT akkreditációval rendelkező labor elszámolási mérésre alkalmasnak hitelesít.

A felhasználó köteles a szennyvízmennyiség mérőt a saját költségén – rendszeresen (a kalibrálás napjától számítva, maximum két évente) kalibrálni és az arról készült jegyzőkönyvet, annak keltétől számított 5 munkanapon belül a Soproni Vízmű Zrt. részére megküldeni.

Ha a szennyvízmennyiség-mérő rendellenesen vagy hibásan működik, nem mér, nem lehet leolvasni, a kalibrálási ideje lejárt (a továbbiakban együtt: hibás mérés), a mérőeszköz adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. A hibás mérés fennállásának észlelése után a felhasználó köteles haladéktalanul intézkedni a fogyasztásmérő cseréjéről, javításáról illetve újrakalibrálásáról, valamint a Soproni Vízmű Zrt. felé történő írásos bejelentésről. A bejelentésnek tartalmaznia kell a meghibásodás vélt időpontját és mérőállását, és a csere/javítás/újrakalibrálás várható időpontját. Amennyiben a hiba elhárítása 30 napon belül nem lehetséges, akkor azt a 30 napon belül, írásban kell a felhasználónak bejelentenie és további 30 napra kérheti a meghosszabbítást. Ha a felhasználó a meghibásodott szennyvízmennyiség-mérőt más típusú mérőre vagy más mérési elven működő mérőre kívánja cserélni, akkor a tervezett beépítésről tervet kell készíttetnie (jogosultsággal rendelkező tervezővel), és az elkészült tervet két példányban Társaságunkhoz jóváhagyásra be kell nyújtania. A kivitelezési munka a tervek jóváhagyása után kezdhető meg. A csere/javítás/újrakalibrálásról készült jegyzőkönyvet az üzembe állításkori mérőállással együtt annak keltétől számított 5 munkanapon belül a Soproni Vízmű Zrt. részére meg kell küldeni.

Amennyiben a hibás mérés javítása 60 napon belül nem történik meg, akkor a Soproni Vízmű Zrt. jogosult a felhasználó kezelésben lévő vízmérő (k) leolvasott vízmérő állásai alapján számlázni. Ha a Soproni Vízmű Zrt. élni kíván ezzel a lehetőséggel, akkor a vízmérő(ke)t, saját plombáival látja el. A vízmérő órákra történő számlázás kizárólag hiteles vízmérők esetében történhet.

A hibás mérés fennállásának ideje alatt a jelen Üzletszabályzat hibás mérés fejezetében foglaltak szerint (lásd 4.3.5.4. pont) történik a számlázás.

Amennyiben a felhasználó hibás mérés esetén a bejelentési kötelezettségének és /vagy az időszakos kalibrálás után a jegyzőkönyv benyújtási kötelezettségének nem tesz eleget, a Soproni Vízmű Zrt. a felhasználási helyen kibocsátott szennyvíz mennyiségét az ivóvíz mérőre számlázott ivóvízmennyiség alapján jogosult meghatározni és/vagy az általa kiállított számviteli bizonylat alapján, jelen Üzletszabályzat 10. sz. melléklete szerinti kötbért érvényesíthet.

A szennyvízmennyiség-mérő által mért értékek hibahatára $\pm 2\%$. A szennyvízmennyiség-mérők szünetmentes tápellátásáról a Soproni Vízmű Zrt. által ellenőrizhető módon gondoskodni kell, a mérőt üzemóra számlálóval, illetve üzemóra szünet számlálóval kell ellátni. A szünetmentes tápegységet és a kijelzőket (szennyvízmennyiség, üzemóra illetve üzemóra szünet számláló) a leolvasást lehetővé tevő, ablakkal ellátott, zárható, plombálható szekrényben kell elhelyezni. A Soproni Vízmű Zrt. fenntartja magának a jogot a mérő-jel központi diszpécserközpontba történő becsatolására.

A kalibrálási jegyzőkönyv megküldése után a Soproni Vízmű Zrt. saját mérővédelmével látja el a mérőberendezés villamos szekrényét, a beépített mérőcsövet. Szintmérésen alapuló mérés esetén, az aknába beépített szintmérő akna fedlapját is.

Az 5.000 m² feletti ingatlanok esetében a Soproni Vízmű Zrt. közműves szennyvízmennyiség-mérő beépítését írja elő a felhasználónak, aki saját költségén a felszólítástól számított 6 hónapon belül köteles ezt megvalósítani. Ez esetben a csatornahasználati díj alapja a szennyvízmennyiség-mérőn mért mennyiség.

Amennyiben a felhasználó a megadott határidőig ennek nem tesz eleget, a Soproni Vízmű Zrt. jelen Üzletszabályzat 10. sz. melléklete szerinti kötbért érvényesíthet.

A fentiek alapján a Felhasználó által beépített közműves szennyvízmennyiség-mérőre vonatkozóan az Üzletszabályzat ezen pontjának előírásai érvényesek.

4.3.5.4. Hibás mérés

Ha a vízmérő rendellenesen vagy hibásan működik, nem mér, nem lehet leolvasni (kiszert állapotban sem), a hitelesítés ideje lejárt (a továbbiakban együtt: hibás mérés) a mérőeszköz adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

Ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó a vízmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a Soproni Vízmű Zrt.-nek haladéktalanul bejelenteni, melyet az a bejelentéstől számított 8 napon belül ellenőriz.

Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről annak tulajdonosa haladéktalanul köteles gondoskodni.

A vízmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését, és ha indokolt független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát (a továbbiakban: pontossági vizsgálat) a felhasználó /elkülönített vízhasználó a Soproni Vízmű Zrt.-nél írásban kezdeményezheti. A pontossági vizsgálat költségeit a kezdeményező fél megelőlegezi. A pontossági vizsgálat kezdeményezését követő 8 napon belül a Soproni Vízmű Zrt. saját költségén másik hiteles fogyasztásmérőt szerel be. A pontossági vizsgálatra kerülő vízmérőt kiszertelés után a Soproni Vízmű Zrt. munkatársa ládába helyezi, a ládát a felhasználó/elkülönített vízhasználó vagy megbízottja által aláírt etikettel leragasztja. A láda zártságát a felhasználónak/elkülönített vízhasználónak vagy megbízottjának is lehetősége van biztosítani saját lakattal vagy egyéb módon.

A pontossági vizsgálat idejéről, helyéről a felhasználót/elkülönített vízhasználót az ellenőrzést végző hatóság legalább 5 nappal korábban, igazolható módon írásban értesíti. A pontossági vizsgálat végrehajtását az érintett felhasználó/elkülönített vízhasználó vagy a Soproni Vízmű Zrt. távolléte nem akadályozza.

Amennyiben a pontossági vizsgálaton a vízmérő a hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek

- megfelelt, a vízmérő cseréjének és az ellenőrző vizsgálat elvégzésének költsége a vizsgálatot kezdeményezőt terheli,
- nem felelt meg, a mérőeszköz cseréjének és az ellenőrző vizsgálat elvégzésének költsége, a felhasználói/elkülönített vízhasználói szerződésszegés esetét kivéve, a tulajdonosát terheli (lásd 4.1.1. pont).

A hibás mérés időtartama:

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

Ha a hibás mérés ténye kétséget kizáróan megállapítást nyert, a hibás méréssel érintett időszakban a számlázandó víz mennyisége az utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztás és a hibás mérés időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kerül megállapításra. Amennyiben nem lehetséges ily módon megállapítani a hibás méréssel érintett időszakban számlázandó mennyiséget, akkor a számlázás alapjául szolgáló egy napra eső ivóvíz és szennyvízmennyiség - a Soproni Vízmű Zrt. és a felhasználó eltérő megállapodása hiányában – legfeljebb a Vhr. 8. melléklete szerint meghatározott átalány mennyiség.

Soproni Vízmű Zrt. fagyott mérő esetében a hibás mérés időtartama alatt igénybe vett víz- és szennyvízelvezetési szolgáltatás mennyiségét alábbiak szerint állapítja meg:

A fagyott mérő kiszerezéséig az azt közvetlenül megelőző leolvasás időpontjától eltelt naptári napok, és a megelőző utolsó leolvasástól számított 12 havi hosszúságú időszak fogyasztásából megállapított napi átlag szorzataként meghatározza az átlagfogyasztást.

Amennyiben az így megállapított átlagfogyasztás (átlagmennyiség)

- kisebb, mint a fagyott mérő által mért vízmennyiség (a fagyott mérő kiszerezés kori mérőállása, illetve az azt megelőző leolvasás különbözeteként megállapított mennyiség), akkor átlagfogyasztással, amennyiben
- magasabb, mint a mérő által mért mennyiség, akkor a mérő által mért tényleges mennyiség szerint,
- amennyiben a mérő számlálója olyan mértékben károsodott, hogy a mérő által mért vízmennyiség különbségképzéssel nem határozható meg, abban az esetben átlagfogyasztással

készíti el a Soproni Vízmű Zrt. az elszámolást.

4.3.5.5. Házi ivóvízhálózat meghibásodása

Házi ivóvízhálózat meghibásodását az Üzletszabályzat 4.7.1. pontja szerint köteles a felhasználó/elkülönített vízhasználó bejelenteni.

Amennyiben a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó hálózat meghibásodását, vagy arra utaló jelet a Soproni Vízmű Zrt. a fogyasztásmérő leolvasásakor, vízmérő csere vagy a felhasználási helyen tartott ellenőrzés során észlelte, lehetőleg a helyszínen jegyzőkönyv felvételével, vagy ha a helyszíni tájékoztatás akadályba ütközik, akkor tértivevényes levélben vagy rögzített telefonbeszélgetés útján haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül köteles a felhasználót/elkülönített vízhasználót tájékoztatni a tapasztaltakról és a felhasználó/elkülönített vízhasználó feladatairól.

Amennyiben a házi ivóvíz vagy a csatlakozó hálózat meghibásodását a felhasználó/elkülönített vízhasználó jelenti be, az alábbi dokumentumok benyújtása szükséges:

- „Nyilatkozat a belső vízvezetékrendszeren bekövetkezett meghibásodásról” nevű nyomtatvány
- nyilatkozat mellékleteként a meghibásodásról készült fényképfelvétel és lehetőség szerint a javításról kiállított számla másolata.

Ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó által benyújtott dokumentumok alapján a Soproni Vízmű Zrt. nem tudja megállapítani a házi ivóvízhálózat meghibásodásának és/vagy az elfolyt vízmennyiség környezetben történő elszivárgásának tényét, helyszíni ellenőrzést kezdeményez.

A Soproni Vízmű Zrt. az esetleges helyszíni ellenőrzést a felhasználó/elkülönített vízhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 naptári napon belül kezdeményezi. Az értesítésben felhívja a felhasználó figyelmét az időpont egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon, minden csütörtökön, 20 óráig lehetőséget biztosít –, valamint az időpontot egyeztető elérhetőségére. A helyszíni ellenőrzés lefolytatásában a felhasználó köteles együttműködni. Amennyiben a felhasználó/elkülönített vízhasználó az együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a meghibásodással kapcsolatos – alább részletezett - jóváírások nem illetik meg.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó köteles a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni.

A helyszíni ellenőrzés során a Soproni Vízmű Zrt. vizsgálja és jegyzőkönyvben rögzíti, hogy a meghibásodás következtében elfolyt ivóvíz a szennyvíz törzshálózatba jutott-e vagy a környezetben elszivárgott.

Ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó által benyújtott dokumentumok igazolják vagy a helyszíni ellenőrzés megállapítja a házi ivóvízhálózatból a környezetbe történő elszivárgás tényét, a meghibásodási időszakban elvezetett szennyvíz mennyiségét közműves szennyvízmennyiségmérő 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 meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot kell tekinteni. A meghibásodás idejére számított szennyvíz mennyisége nem lehet több, mint a fogyasztásmérő által mért ivóvíz mennyisége.

A felek a helyszíni ellenőrzés lezárását követő 15 naptári napon belül elszámolnak egymással.

4.3.4. Fizetési módok, kiegyenlítési szabályok és határidők, a részletfizetés és fizetési haladék szabályai

4.3.6.1. Fizetési módok, kiegyenlítési szabályok és határidők

A Soproni Vízmű Zrt. köteles a víziközmű-szolgáltatás számla felhasználó/elkülönített vízhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak/elkülönített vízhasználónak vagy a fizetőnek a kézhezvételtől legalább 8 naptári nap rendelkezésre álljon.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatási díjakról kiállított számlát a számla fizetési határidejéig kiegyenlíteni.

A számlák fizetési vagy kiegyenlítési módja:

- lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetében:
 - csoportos fizetés, átutalás vagy inkasszó (pénzügyintézetten keresztül)
 - csekk (készpénz-átutalási megbízással)
 - bankkártyás fizetés (ügyfélszolgálaton)
 - készpénzfizetés (ügyfélszolgálaton)
- nem lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetében:
 - csoportos fizetés, átutalás vagy inkasszó (pénzügyintézetten keresztül)
 - (készpénz-átutalási megbízással – a pénzforgalmi számla nyitására nem kötelezettek)
 - készpénzfizetés (ügyfélszolgálaton)

Ha törvény, vagy kormányrendelet, illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, bármely fizetési mód szerinti fizetést akkor kell teljesítettnek tekinteni, amikor a pénzügyösszeget a jogosult bankszámláján jóváírták, vagy a jogosult pénztárába befizették.

Részletfizetési megállapodás esetén a részletek megfizetésére is a fentiek az irányadók.

Soproni Vízmű Zrt. a felhasználó kérésére részletfizetési lehetőséget biztosít olyan elszámoló számla és részszámla fizetendő összegére, amelyben többhavi fogyasztás kiszámlázása történik. A kérés alapján a felhasználó a számla fizetendő összegét annyi részletben fizetheti meg, ahány havi fogyasztást a számla tartalmaz.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó a pénzügyi teljesítés időpontjában megjelölheti, hogy a befizetett összeget mely tartozására kívánja elszámolni. A Soproni Vízmű Zrt. a kiegyenlítés feldolgozásakor a felhasználó/elkülönített vízhasználó rendelkezését figyelembe veszi.

Amennyiben a befizetett összeg meghaladja a hivatkozott tartozás értékét, abban az esetben a Soproni Vízmű Zrt. a különbözettel a folyószámlán lévő esedékes tartozások összegét csökkenti az alábbi kiegyenlítési sorrend szerint:

- lejárt díj (hátralékkezelési költségtérítés, kártérítés, kötbér)
- lejárt kamat
- lejárt tőke
- nem lejárt díj (hátralékkezelési költségtérítés, kártérítés, kötbér)
- nem lejárt kamat
- nem lejárt tőke

Ha a folyószámlán jóváírásként figyelembe vehető összeg elszámoló számla eredményeként keletkezett, akkor a negatív elszámoló számla erejéig Soproni Vízmű Zrt. az esedékes tartozások összegét a fenti kiegyenlítési sorrend szerint csökkenti.

A Soproni Vízmű Zrt. a felhasználó/elkülönített vízhasználó indokolt kérésére, az általa megjelölt hatánapra elszámoló számlát, valamint a közszolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végzámlát bocsát ki.

Ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó folyószámlájának összevont egyenlege a pénzügyi teljesítés vagy az elszámoló számla kiállítása és a fennálló tartozás figyelembe vétele után negatív lesz, azaz a vevő folyószámláján túlfizetés mutatkozik, akkor annak rendezéséről Soproni Vízmű Zrt. az alábbiak szerint gondoskodik:

- a) 5.000 Ft alatt az összeget a felhasználó technikai folyószámláján jóváírja és a jóváírt összeggel a soron következő számla összeget, a túlfizetés erejéig vagy ha a visszatérítendő összeg az első soron következő számlánál magasabb, a többi soron következő számla szerint fizetendő összeget csökkenti,
- b) 5.000 – 10.000 forint közötti összeg esetében a felhasználó/elkülönített vízhasználó írásos kérésére a visszatérítendő összeget a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 naptári napon belül készpénz kifizetéssel (postai úton) vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalással teljesíti.
- c) 10.000 forintot meghaladó összeg esetében a felhasználó/elkülönített vízhasználó részére – külön kérés nélkül – a Soproni Vízmű nyilvántartásában rögzített kimenő fizetési mód szerint az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 naptári napon belül visszafizeti.

A Soproni Vízmű Zrt. jogosult a szerződésszegése miatt a felhasználó/elkülönített vízhasználó részére automatikusan fizetendő kötbér összegét a felhasználónak/elkülönített vízhasználónak a Soproni Vízmű Zrt.-vel szemben a kötbérfizetés időpontjában fennálló, lejárt esedékességű tartozásába beszámítani, és a felhasználó/elkülönített vízhasználó részére a különbözetként fennmaradó összeget megfizetni. A felhasználót/elkülönített vízhasználót a beszámításról írásban tájékoztatni kell.

4.3.6.2. Fizetési haladék és részletfizetési megállapodás

A Soproni Vízmű Zrt. részéről indokolt esetben biztosítható fizetést könnyítő lehetőség (részletfizetés, fizetési haladék), amely a felhasználó/elkülönített vízhasználót a késedelmes fizetésből adódó késedelmi kamat megfizetése alól nem mentesíti (kivéve védendő felhasználó). A késedelmi kamat utólag, a befizetéseket követően kerül felszámításra a már teljesített összegek után.

1. A fizetési határidő lejárta előtt beérkezett részletfizetési kérelmek elbírálása

Amennyiben a felhasználó/elkülönített vízhasználó a díjfizetési kötelezettségének a számlán feltüntetett határidőben nem tud eleget tenni, úgy a fizetési határidő lejárta előtt részletes indoklással ellátott írásbeli kérelemmel fordulhat a Soproni Vízmű Zrt.-hez.

A részletfizetés időtartamának meghatározása nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónapban számlázott fogyasztásából számított összeg, az alábbi részletezés szerint:

- 2 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 2 hónap,
- 2 havi átlagfogyasztás ellenértékét meghaladó, de 4 havi átlagfogyasztás ellenértékét el nem érő tartozás esetén 4 hónap,
- 4 havi átlagfogyasztás ellenértékét meghaladó, de 6 havi átlagfogyasztás ellenértékét el nem érő tartozás esetén 6 hónap,
- 6 havi átlagfogyasztás ellenértékét meghaladó tartozás esetén 7-12 hónap.

2. A fizetési határidő lejáratát követően beérkezett részletfizetési kérelmek elbírálása

A Soproni Vízmű Zrt. a fizetési határidő lejáratát követően fizeteskönnyítést igénylő felhasználó/elkülönített vízhasználó kérelmét elutasíthatja, annak helyt adhat, vagy a fizetési haladék illetve részletfizetési megállapodás megkötésének feltételéül szabhatja a tartozás bizonyos, általa meghatározott részének egyösszegű, azonnali befizetését. A Soproni Vízmű Zrt. a fizetési haladék vagy részletfizetési megállapodás megkötését – a 4.3.7. pontban foglaltak kivételével – kamatfizetési kötelezettséghez kötheti. Egyedi mérlegelés alapján dönt a részletfizetés időtartamáról (részletek száma),

3. Általános szabályok

Fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 naptári nap.

Fizetési haladék illetve részletfizetési kedvezmény 12 naptári hónapon belül egy alkalommal illeti meg a felhasználót/elkülönített vízhasználót. E két kedvezmény csak olyan felhasználónak/elkülönített vízhasználónak adható, aki vállalja, hogy a fizetési haladék vagy a részletfizetés igénybevételének időtartama alatt esedékes számlákat fizetési határidőre kiegyenlíti. Újabb részletfizetési megállapodás kötésére a Soproni Vízmű Zrt. csak akkor köteles, ha a

felhasználó/elkülönített vízhasználó az előző részletfizetésből eredő kötelezettségeit maradéktalanul teljesítette.

A Soproni Vízmű Zrt. szabad belátás szerint dönt a felhasználó/elkülönített vízhasználó kérelme tárgyában a tartozás mértéke, az elszámolás módja, a felhasználó/elkülönített vízhasználó vagy a fizető korábbi fizetési fegyelme és a számlák lejárat ideje mérlegelésével. Amennyiben a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának kétszeresét meghaladja, az halasztó hatállyal bír a díjfizetésre. Ebben az esetben az elbírálást követően kitűzött határidő a fizetési határidő.

A Soproni Vízmű Zrt.-nek felróható okból elmaradt számlázás esetén a felhasználó/elkülönített vízhasználó a díjat az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel.

A Soproni Vízmű Zrt. a kérelem elbírálását követően a kérelmezővel részletfizetési megállapodást köthet, melyről a kérelmezőt írásban értesíti.

A megállapodások azon a napon jönnek létre, amikor azt mindkét fél szabályszerűen aláírta, és a felhasználó/elkülönített vízhasználó vagy fizető által aláírt példánya Soproni Vízmű Zrt.-hez visszaérkezik. A Soproni Vízmű Zrt. által aláírt és megküldött megállapodás kézhezvételétől számított 8 naptári napon túl visszaküldött megállapodások érvényüket veszítik, az ajánlat nem köti a Soproni Vízmű Zrt.-t a megállapodás betartására.

Amennyiben a felhasználó/elkülönített vízhasználó a fizetési haladék vagy részletfizetési megállapodás feltételeit megszegi, a Soproni Vízmű Zrt. jogosult a megállapodás azonnali hatályú felmondására, és a szolgáltatás korlátozására, felfüggesztésére..

4.3.7. Védendő felhasználókra vonatkozó szabályok

Védendő felhasználó az a természetes személy, ideértve a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználót, valamint a fogyatékkal élő felhasználót is, aki a jogszabályban meghatározott szociális helyzete alapján a víziközmű-szolgáltatást megkülönböztetett feltételekkel veheti igénybe. A védendő felhasználó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja.

Ha a védendő felhasználók nyilvántartásában nem szereplő lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó díjtartozásával 45 napot meghaladó késedelembe esett, a Soproni Vízmű Zrt. további 15 napon belül írásban tájékoztatja a lakossági felhasználót/elkülönített vízhasználót a szociálisan rászoruló felhasználókat megillető kedvezményekről, a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, megküldi részére a jelen Üzletszabályzat 8. sz. melléklet szerinti adatlapot.

Szociálisan rászoruló felhasználónak/elkülönített vízhasználónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki vagy akinek a háztartásában élő személy:

1. a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993.évi III. törvény (a továbbiakban Szocvtv.) 32/B §- a szerinti időskorúak járadékában részesül,
2. a Szocvtv. 33§- a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
3. a Szocvtv. 38§- a szerinti lakásfenntartási támogatásban (a jelenleg hatályos jogszabály szerint a Szocvtv. 45. §-a szerinti települési támogatásban) részesül,
4. a Szocvtv. 40-44.§- a szerinti ápolási díjban részesül,
5. a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997.évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19 §- a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
6. a Gyvt. 25 §- a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül,
7. a Gyvt. 54 §- a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket, vagy
8. a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll.

A szociálisan rászoruló felhasználó/elkülönített vízhasználó a jogosultságát igazoló (30 napnál nem régebbi) kérelem eredeti példányának bemutatásával kérheti nyilvántartásba vételét a Soproni Vízmű Zrt.-nél. A Soproni Vízmű Zrt. az igazolásra bemutatott iratok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig megőrzi.

Soproni Vízmű Zrt. a szociálisan rászoruló felhasználót/elkülönített vízhasználót a rászorultság igazolását követő 15 napon belül nyilvántartásba veszi, és a nyilvántartásba vételről 8 napon belül írásban tájékoztatja. A tájékoztató tartalmazza, hogy:

- a) a védendő felhasználóról a Soproni Vízmű Zrt. mely különleges bánásmód vagy kedvezmény vonatkozásában rögzített adatot a nyilvántartásba,
- b) a nyilvántartás szerint a védendő felhasználó milyen kedvezményeket vehet igénybe
- c) az adatváltozás bejelentésére mely időpontokban és hol biztosít lehetőséget a Soproni Vízmű Zrt., valamint
- d) a védendő felhasználónak milyen módon és formában kell teljesíteni a továbbra is fennálló védettség igazolását

Amennyiben a nyilvántartásba vétel alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, és annak meghosszabbítását a védendő felhasználó – a határidő lejáratát 30 nappal megelőzően a Soproni Vízmű Zrt. által a részére megküldött írásbeli figyelemfelhívás ellenére – nem igazolja, a határozott idő lejáratát követő 15 napon belül a Soproni Vízmű Zrt. a védendő felhasználót törli a nyilvántartásból, melyről – az érintett felhasználónak – írásban értesítést küld.

A nyilvántartásba történő felvételt követően a védendő felhasználó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy a védettsége továbbra is fennáll. A határozott időre megállapított védettség esetén a védendő felhasználó a védettségre megállapított határozott időszak alatti években, illetve a védettség lejáratának évében mentesül a március 31-ei igazolási kötelezettség alól, a védettség lejáratának évében csak a Vksztv. végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírtak szerint kell igazolnia a víziközmű-szolgáltató felé a védettsége fennállását. Az a fogyatékkal élő felhasználó, akinek a nyilvántartásba történő felvétele során a szakorvosi vélemény kimondja, hogy állapotában

nem várható jelentős javulás, mentesül a védendő felhasználói körbe tartozás évenkénti igazolása alól.

A védendő felhasználó köteles a védelemre jogosultságot adó körülmény megváltozását vagy megszűnését 15 napon belül bejelenteni a Soproni Vízmű Zrt.-nél. A Soproni Vízmű Zrt. köteles a bejelentést követő 8 napon belül a változást a nyilvántartáson átvezetni, vagy a védendő felhasználót a nyilvántartásból törölni.

A szociálisan rászoruló 12 naptári hónapon belül egy alkalommal kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását. A Soproni Vízmű Zrt. a kérelemre 15 napon belül köteles válaszolni.

A részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének feltételei az alábbiak:

1. részletfizetés, fizetési haladék 12 naptári hónapon belül egyszer illeti meg a felhasználót/elkülönített vízhasználót,
2. felhasználó/elkülönített vízhasználó vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt igénybevett víziközmű-szolgáltatás díját, a részlet összegeket, illetve a halasztott összeget a Soproni Vízmű Zrt. által méltányosan megállapított határidőben és ütemezésben kiegyenlíti,
3. fizetési haladék időtartama legfeljebb 60 nap, különös méltánylást érdemlő esetben 90 nap.

A részletfizetési kedvezmény ütemezése az igénylést megelőző 12 hónapban számlázott fogyasztásból számított érték szerint az alábbi:

- egy havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén két hónap
- 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén öt hónap
- 3 havi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén hat hónap

Ha a szociálisan rászoruló felhasználó/elkülönített vízhasználó a részletfizetési, illetve a fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a Soproni Vízmű Zrt. jogosult a részletfizetésre, illetve a fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására.

A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a felhasználót/elkülönített vízhasználót kamat- és kötbérfizetési kötelezettség nem terhelheti.

A fogyatékkal élő lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételére való jogosultságát

1. a jelen Üzletszabályzat 9. sz. melléklete szerinti adatlap A) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával, és
2. ha

2a) vakok személyi járadékában részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a jelen Üzletszabályzat 9. melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával;

2b) fogyatékosági támogatásban részesül, a juttatást megállapító vagy folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a jelen Üzletszabályzat 9. melléklet B) és C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával; vagy

2c) a víziközmű-szolgáltatás megszüntetése, felfüggesztése a lakossági felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, a jelen Üzletszabályzat 9. melléklet C) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány benyújtásával

igazolhatja.

A fogyatékoság jellegét, amely a fogyatékkal élő felhasználót/elkülönített vízhasználót alkalmatlanná teszi a fogyasztásmérő leolvasására, a mérőállás közlésére, a számlaolvasásra, vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére, továbbá a fenti bekezdés 2c) pontjának esetleges fennállását a kezelőorvos, ennek hiányában a háziorvos igazolja a jelen Üzletszabályzat 9. melléklet C) része szerinti nyomtatvány kitöltésével. Ha a rehabilitációs szakértői szerv, az érintett személy egészségi állapotát, egészségkárosodását, fogyatékoságát vizsgálta, a kezelőorvos és a háziorvos a 9. melléklet C) része szerinti nyomtatványt e szerv szakvéleménye, szakhatósági állásfoglalása vagy határozata alapján tölti ki.

A Soproni Vízmű Zrt. a fenti bekezdés szerint benyújtott iratokat és az igazolásra bemutatott iratok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig megőrzi.

A Soproni Vízmű Zrt. a felhasználót/elkülönített vízhasználót a rászorultság igazolását követő 8 napon belül nyilvántartásba veszi, és a nyilvántartásba vételről 8 napon belül írásban értesíti.

A vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági támogatásban részesülő személyt, mint fogyatékkal élő felhasználót/elkülönített vízhasználót nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, ha vele együtt olyan nagykorú személy él, aki nem fogyatékkal élő felhasználó.

Azon fogyatékkal élő lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó, aki a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételre vonatkozó jogosultságok meghatározásának 2c) pontja szerinti körbe tartozik, a felhasználóval/elkülönített vízhasználóval egy háztartásban élő fogyatékkal élő személyre tekintettel a fogyatékkal élőknek nem minősülő felhasználó/elkülönített vízhasználó is kérheti a fogyatékkal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét, de ugyanazon fogyatékkal élő személyre tekintettel csak egy felhasználó egy felhasználási hely vonatkozásában szerepelhet a nyilvántartásban jogosultként.

Az a fogyatékkal élő lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó, aki a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételre vonatkozó jogosultságok meghatározásának 2a) és 2b) pontja szerinti körbe tartozik, az alábbi különleges bánásmód illeti meg:

1. havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen
2. készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen

3. a számla értelmezéséhez egyedi segítségnyújtás (a Soproni Vízmű Zrt. kivizsgáló ellenőre ill. leolvasói ügyintézője általi helyszíni számlamagyarázat, számlafordíttatás)

A lakossági felhasználó a fogyatékkal élő felhasználók/elkülönített vízhasználók nyilvántartásába történő felvétel iránti kérelemben nyilatkozik arról, hogy a fenti bekezdésben felsorolt szolgáltatások közül melyekre tart igényt. Az igényelt szolgáltatást legkésőbb a nyilvántartásba vételt követő 30. naptól kell biztosítani, illetve az esetleges műszaki beavatkozásokat 30 napon belül kell megkezdeni.

A fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásában szereplő lakossági felhasználó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, a Soproni Vízmű Zrt. nem köteles teljesíteni.

Jelen Üzletszabályzat 9. melléklet C) része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit a fogyatékkal élő védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételre vonatkozó jogosultságok meghatározásának 2c) pontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő személy vonatkozásában a közműves ivóvízellátás, illetve közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás szolgáltatási üzemszünet esetén értesíteni kell.

Jogosultságának a Vksztv. 61/A. § (7) bekezdése szerinti ismételt igazolására a fogyatékkal élő felhasználó/elkülönített vízhasználó első ízben a nyilvántartásba történő felvételét követő naptári évben köteles.

A fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásában szereplő felhasználó/elkülönített vízhasználó a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételre vonatkozó nyilatkozatát évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja. Az így igénybe venni kívánt szolgáltatást a módosítási igény beérkezését követően legkésőbb a nyilvántartásba vételt követő 30. naptól kell biztosítani, illetve az esetleges műszaki beavatkozásokat 30 napon belül kell megkezdeni.

4.3.8. A házi ivóvíz- és szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának minimális elvárásai, és a szennyvíz-törzshálózat használatával kapcsolatos elvárások

A házi és csatlakozó hálózat üzemeltetése, karbantartása és javítása (vízvezeték fagy elleni védelme, belső csatornahálózat tisztítása, vezetékek javítása stb.) a felhasználó/elkülönített vízhasználó feladata.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó köteles a szolgáltatási pont (vízmérőakna, vízmérőhely, ellenőrző akna, illetve ellenőrző tisztító nyílás) hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztán tartásáról, a vízmérő fagy elleni megfelelő védelméről gondoskodni, továbbá a vízmérőn észlelhető bármilyen meghibásodásról, sérülésről a Soproni Vízmű Zrt.-t haladéktalanul értesíteni.

Az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérők és leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséért és a vízmérési hely, valamint a fogyasztásmérő fagy elleni védelméért a bekötési vízmérő vonatkozásában a felhasználó, a mellékvízmérő vonatkozásában az elkülönített vízhasználó felelős. Az előbbiektől sérülésének észlelését a felhasználó/elkülönített vízhasználó

köteles a Soproni Vízmű Zrt.-nek 24 órán belül ügyfélszolgálaton személyesen, telefonon vagy e-mailben bejelenteni. Mulasztás miatt megrongálódott vagy elveszett fogyasztásmérő javításának, pótlásának, szerelésének költségeit, továbbá valamennyi ezzel összefüggő kárt a felhasználó vagy az elkülönített vízhasználó a Soproni Vízmű Zrt.-nek köteles megtéríteni.

A Soproni Vízmű Zrt. nem hivatkozhat a felhasználónak a fogyasztásmérő állagmegóvásával kapcsolatos kötelezettsége megszegésére vagy a fogyasztásmérő leszerelését megakadályozó zár vagy plomba sérülésére, ha a Soproni Vízmű Zrt. nem tudja bizonyítani, hogy fogyasztásmérőt sérülésmentes állapotban, a Vhr.-ben és az Üzletszabályzatban meghatározott módon adta át a felhasználónak, vagy ha a fogyasztásmérő nem a felhasználó kizárólagos őrzetében van.

A szennyvízelvezető törzshálózatba csak a hatályos jogszabályoknak megfelelő minőségű, nem lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó esetén legfeljebb a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben rögzített mennyiségű szennyvíz engedhető.

A 20 m³/nap (600m³/hó) átlagfogyasztás feletti fogyasztású, nem lakossági felhasználó köteles a fogyasztási adatokról naponta naplót, a csatlakozó-, és házi ivóvízhálózaton történt javításokról karbantartási naplót vezetni, illetve a leolvasás alkalmával a Soproni Vízmű Zrt. kérésére köteles bemutatni.

4.4. A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása

A Soproni Vízmű Zrt. jogosult a víziközmű-szolgáltatási tevékenység végzése – különösen az új bekötővezeték kiépítésére, megszüntetésére és a vízmérő felszerelésére, a vízdíjszámla nyomtatása, továbbítása, postai feladása – során harmadik személyt bevonni.

A Soproni Vízmű Zrt. a fentiek keretében a MEKH előzetes engedélyével, illetve tájékoztatásával kiszervezhető tevékenység kapcsán figyelembe veszi a jogszabályi előírásokat, különös tekintettel Vksztv.-ben, valamint a Vhr.-ben foglaltakra.

A Soproni Vízmű Zrt. és a felhasználó/elkülönített vízhasználó közötti szerződések teljesítésében részt vevő harmadik felek, és az általuk végzett tevékenységek a 7. számú mellékletben találhatóak.

4.5. Víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése iránti kérelem részletes szabályai

A víziközmű-szolgáltatás a felhasználó/elkülönített vízhasználó kérésére legfeljebb 24 hónap időtartamra szüneteltethető, az alábbi feltételek együttes fennállása esetén:

- a) a felhasználó/elkülönített vízhasználó írásban kéri a szüneteltetést és nyilatkozik, hogy a felhasználási helyen vízfelhasználásra nem kerül sor,

- b) a felhasználó nyilatkozik, hogy nem a víziközmű-rendszerből származó egyéb vizet a szennyvíz-törzshálózatba nem vezet be,
- c) a szüneteltetés végrehajtásához a műszaki előfeltételek biztosítottak,
- d) amennyiben a felhasználó/elkülönített vízhasználó a felhasználási helynek nem tulajdonosa, akkor a tulajdonos írásos hozzájárulását adta,
- e) azon ingatlanok esetében, ahol belső tűzivíz hálózat is kiépült a szolgáltatás szüneteltetésének feltétele az illetékes katasztrófavédelmi hatóság jóváhagyó nyilatkozata.

A szüneteltetési kérelmet írásban kell benyújtani a Soproni Vízmű Zrt. részére, mellékelve az előző pontban felsorolt nyilatkozatokat és hozzájárulást.

A szüneteléssel együtt járó költségek a felhasználót/elkülönített vízhasználót terhelik, melyet a felhasználó/elkülönített vízhasználó köteles megelőlegezni.

A Soproni Vízmű Zrt. a szüneteltetés végrehajtásával (a vízmérő kiszerezésével) egy időben elszámoló számlát készít. A számla kiegyenlítésére vonatkozóan a 4.3.6. pontban foglaltak az irányadóak.

A Soproni Vízmű Zrt. a szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem számol fel.

Amennyiben a felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot használja, a Soproni Vízmű Zrt. az általa kiállított számviteli bizonylat alapján, jelen Üzletszabályzat 10. sz. melléklete szerint kötbért érvényesíthet.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelmét az 24 havonta írásban megújítani. A kérelem megújításához kapcsolódóan a Soproni Vízmű Zrt. jogosult a felhasználási helyet ellenőrizni, melyet a felhasználó/elkülönített vízhasználó köteles lehetővé tenni.

4.6. Közműnyilatkozat igénylése építési, használatbavételi, bontási engedélyhez

Az igénylőnek írásban, a „Közműnyilatkozat kérelem” nyomtatvány kitöltésével kell kezdeményeznie szándékát.

Építési engedélyezési eljáráshoz az igénylőnek mellékelnie kell a nyilatkozatkérelemhez a tárgyi ingatlanról készült 60 naptári napnál nem régebbi hivatalos térképmásolatot.

A nyilatkozat beérkezésétől számított 5 munkanapon belül a Soproni Vízmű Zrt. helyszíni ellenőrzést tart. Az ellenőrzésről az Üzletszabályzatban leírtaknak megfelelően jegyzőkönyv készül.

A Soproni Vízmű Zrt. az építési illetve bontási engedélykérelem esetén a beérkezésétől számított 8, a használatbavételi engedélykérelem esetén 30 naptári napon belül köteles a közműnyilatkozatot kiadni.

A használatbavételi engedélykérelemhez szükséges pozitív közműnyilatkozat kiadásának feltétele:

- az ingatlan ellátásához szükséges víziközmű-bekötések és a belső hálózat megfelelő műszaki állapota.
- mindkét fél részéről aláírt közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés megléte.
- nem lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó esetében a víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződés megkötése.
- nem lehet a felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott számlatartozás.

4.7. Eljárás üzemzavar, szünetelés, korlátozás esetén

4.7.1. Kölcsönös tájékoztatási kötelezettség

A Soproni Vízmű Zrt. köteles az előírt határidőben a felhasználót/elkülönített vízhasználó a karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról tájékoztatni. Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról, nyomáscsökkenésről, vízhiányról a felhasználókat/elkülönített vízhasználókat legalább három naptári nappal korábban, a helyben szokásos módon (írásos értesítéssel közvetlenül a felhasználó részére, helyszíni kifüggesztés vagy szórólap útján, honlapon történő közzététellel) tájékoztatni kell. A Soproni Vízmű Zrt.-nél folyamatos 24 órás diszpécser szolgálat teljesít szolgálatot, mely elérhetőségét az Üzletszabályzat 4. melléklete tartalmazza.

A hibaelhárítási tevékenység során a Soproni Vízmű Zrt. a bejelentés időpontjától vagy a hiba felfedezésének időpontjától számított 1 órán belül – a Vhr.-ben meghatározott ivóvízszükséglet biztosítása mellett – megkezdí a hibaelhárítást.

A hibahely kiszakaszolásával egyidejűleg a Soproni Vízmű Zrt. a fent megjelölt értesítési mód mellett a kizárt felhasználó(ka)t/elkülönített vízhasználó(ka)t– amennyiben adott meg telefonos elérhetőséget – SMS útján is értesíti.

Ha a szolgáltatott ivóvíz minősége eltér a jogszabályban vagy a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben meghatározottaktól, a Soproni Vízmű Zrt. – az ott megállapított kötelezettségein túlmenően – a helyben szokásos módon (írásos értesítéssel közvetlenül a felhasználó/elkülönített vízhasználó részére, helyszíni kifüggesztés vagy szórólap útján, honlapon történő közzététellel) köteles erről a felhasználókat/elkülönített vízhasználókat, valamint az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló kormányrendeletben meghatározott illetékes népegészségügyi szervet haladéktalanul értesíteni. A Soproni Vízmű Zrt.-nek a felhasználók/elkülönített vízhasználó egészségét veszélyeztető vízminőség-romlás megelőzése érdekében folyamatosan gondoskodnia kell az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló kormányrendeletben előírt vízminőségi határértékek fenntartásáról. Ha a

vízminőség romlás nem volt megelőzhető, az illetékes népegészségügyi szervével történő egyeztetést követően a Soproni Vízmű Zrt.-nek a vízminőség helyreállítása iránt haladéktalanul intézkednie, a vízhasználat betiltását vagy korlátozását kezdeményeznie, és erről a felhasználókat/elkülönített vízhasználókat értesítenie kell.

A Soproni Vízmű Zrt.-nek a vízminőséget veszélyeztető rendkívüli eseményekről az illetékes népegészségügyi szervet haladéktalanul tájékoztatnia kell.

Ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó a vízmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését, a leszerelést megakadályozó zár vagy plomba hiányát észleli, köteles azt a Soproni Vízmű Zrt.-nek telefonon haladéktalanul bejelenteni.

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

- a Soproni Vízmű Zrt. a vízmérő leolvasásakor, ellenőrzésekor vagy cseréje során észlelte, haladéktalanul köteles a felhasználót/elkülönített vízhasználót szóban, majd 15 naptári napon belül írásban tájékoztatni a tapasztaltakról és a felhasználó/elkülönített vízhasználó feladatairól,
- a Soproni Vízmű Zrt. a törzshálózat ellenőrzése során a házi ivóvízhálózat meghibásodását valószínűsíti, haladéktalanul köteles a felhasználót/elkülönített vízhasználót szóban, amennyiben ez nem lehetséges, akkor azonnali írásos üzenet hagyásával értesíteni,
- a felhasználó/elkülönített vízhasználó a házi ivóvízhálózat rendszeres ellenőrzésekor észlelte, köteles a Soproni Vízmű Zrt.-nek az aktuális mérőállás megjelölésével írásban haladéktalanul bejelenteni, illetve a hiba kijavítását azonnal megkezdeni.

A Soproni Vízmű Zrt. a felhasználó/elkülönített vízhasználó által bejelentett hibabehatároló eljárása eredményeként valós, a Soproni Vízmű Zrt. érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó a Soproni Vízmű Zrt. Árnnyilvántartásában előre meghatározott kiszállási díj fizetésére köteles, ha a:

- Soproni Vízmű Zrt. helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka a felhasználó/elkülönített vízhasználó érdekkörébe tartozik,
- felhasználó/elkülönített vízhasználó téves vagy megtévesztő nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- helyszínen végezhető javítás időpontjában a Soproni Vízmű Zrt. és a felhasználó/elkülönített vízhasználó megállapodott, azonban a felhasználó/elkülönített vízhasználó a Soproni Vízmű Zrt. szolgáltatási ponthoz való bejutását nem biztosította,
- hiba nem a Soproni Vízmű Zrt. szolgáltatói érdekkörébe tartozik.

4.7.2. Együttműködés a helyreállítás érdekében

A Soproni Vízmű Zrt. minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy az üzemzavarok (mennyiségi, minőségi) elhárítását haladéktalanul megkezdje és a hibát a lehető legrövidebb időn belül elhárítsa.

Az üzemzavar elhárításához szükséges kizárásokat a Soproni Vízmű Zrt. a hiba kiterjedésétől függően a lehető legkisebb felhasználói/elkülönített vízhasználói kört érintően, a korlátozási besorolás figyelembevételével, a felhasználók/elkülönített vízhasználók megfelelő tájékoztatása mellett végzi.

A víziközmű-hálózaton észlelt bármilyen üzemzavar (vízhiány, szivárgás, csőtörés, műtárgyak meghibásodása sérülése stb.) a felhasználók/elkülönített vízhasználók részére a Soproni Vízmű Zrt. internetes oldalán illetve az Üzletszabályzat 4. mellékletében közzétett telefonszámokon bejelenthető.

A szolgáltatási pontok utáni, belső hálózatokon történt bármilyen meghibásodás esetén a hibaelhárítás és helyreállítás a felhasználó/elkülönített vízhasználók feladata.

4.8. A szerződés megszűnésének esetei

4.8.1. A szerződés időtartamának meghatározása

A közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben meghatározott módon és időpontban lép hatályba. A közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés a felek eltérő megállapodásnak hiányában határozatlan időtartamra jön létre.

4.8.2. A rendes felmondás szabályai

A közszolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás esetén a felhasználó - amennyiben a felhasználási hely megfelel a Vksztv. 55. § (6) bekezdésben foglalt feltételeknek - 30 naptári napos határidővel felmondhatja. Ha a közszolgáltatási szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos hozzájárulását is be kell szereznie. A közszolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más felhasználó/elkülönített vízhasználó által igénybe vett víziközmű-szolgáltatást.

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel, a Soproni Vízmű Zrt., pedig 60 naptári napot meghaladó fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel felmondhatja. A Soproni Vízmű Zrt. a mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a szerződés felmondásával egyidejűleg tájékoztatja a bekötési vízmérő szerinti felhasználót, valamint jelen Üzletszabályzat 4.3.3.2.2. fejezet 3. pontja szerinti képviselőt.

Ha valamely mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező, és a Vksztv. 52.§. (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó 60 napot meghaladó fizetési késedelembe esett, akkor a Soproni Vízmű Zrt. a felhasználási hely ivóvízfogyasztását jelen Üzletszabályzat 4.9.5.2.2. pontja szerint korlátozza, vagy előrefizetős ivóvízmérőt helyezhet el.

A felmondásban az alábbi adatok közlése szükséges:

- felhasználó/elkülönített vízhasználó neve,
- felhasználási hely azonosításához szükséges adatok,
- vízmérő száma, a felmondás időpontjában leolvasott mérőállásokkal,
- a felhasználó/elkülönített vízhasználó új lakcíme, melyre a végszámla kézbesíthetősége miatt van szükség és a felhasználó/elkülönített vízhasználó telefonszáma a helyszíni ellenőrzéshez való egyeztetéshez,
- a felhasználó/elkülönített vízhasználó kifejezett nyilatkozata, amelyben egyértelműen kinyilvánítja felmondási szándékát.

A Soproni Vízmű Zrt. a felmondás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásbeli értesítést küld a felmondás visszaigazolásáról vagy a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről, így különösen a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés felmondásának benyújtásakor fennálló lejárt tartozásról.

4.8.3. A szerződés azonnali hatályú felmondása

A közszolgáltatási szerződést a Soproni Vízmű Zrt. azonnali hatállyal kizárólag akkor mondhatja fel, ha:

- a) annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez,
- b) a felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, a Soproni Vízmű Zrt. a felhasználót az együttműködésre a Vksztv. 53. § (3) bekezdésben foglaltak szerint legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre, vagy
- c) a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.

A közszolgáltatási szerződés megszüntetését követően a szolgáltatás újraindításának költségei a felhasználót terhelik.

A mellékszolgáltatási szerződés megszűnik, ha az elkülönített vízhasználó:

- a) a tulajdonában álló mellékvízmérő leszerelését megakadályozó zárat vagy plombát megsérti, illetve eltávolítja vagy azokkal együtt a mellékvízmérőt a Soproni Vízmű Zrt. által jóváhagyott vízmérési helyről leszereli;
- b) határidőben nem gondoskodik a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről.

4.8.4. A szerződés megszűnésének egyéb esetei

A határozott időre kötött szerződés a határozott idő lejártával a felek külön intézkedése nélkül megszűnik. A felek a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződést közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.

Az adott felhasználási helyre vonatkozó közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés megszűnik, amennyiben a felhasználó/elkülönített vízhasználó vagy a Soproni Vízmű Zrt. kezdeményezésére új szerződés kerül megkötésre.

A felhasználási helyre vonatkozó közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés megszűnik a felhasználási hely megszűnésével, a felhasználó/elkülönített vízhasználó elhalálozásával, nem lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó jogutódlással vagy jogutód nélküli megszűnésével, végelszámolás, csődeljárás, felszámolási eljárás következtében történő megszüntetésével.

4.8.5. Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

A közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a már teljesített víziközmű-szolgáltatás ellenértékét, egyéb díjakat (pótdíjat, kötbért stb.), valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült további díjakat, költségeket a felhasználó/elkülönített vízhasználó a Soproni Vízmű Zrt. által előírt határidőig köteles kiegyenlíteni.

A közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szolgáltatási szerződés felmondása esetén a szerződést felmondó, felhasználóváltást bejelentő felhasználó/elkülönített vízhasználó és a Soproni Vízmű Zrt. a szerződés megszűnésének napjára a fentiek figyelembe vételével kötelesek egymással teljes körűen elszámolni.

A közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés megszűnésekor az elszámolás alapja

- a felhasználási helyen történő felhasználó/elkülönített vízhasználó változás (átírás) esetén az előző és az új felhasználó által közösen leolvasott, és közölt mérőállás,
- a mellékszolgáltatási szerződés felmondása esetén az elkülönített vízhasználó által közölt mérőállás vagy annak hiányában becsült fogyasztás,
- a közszolgáltatási szerződés felmondása esetén a vízmérő Soproni Vízmű Zrt. által történő kiszerezésekor a jegyzőkönyvben rögzített mérőállás vagy annak hiányában becsült fogyasztás,

amely alapján a Soproni Vízmű Zrt. végszámlát bocsát ki. A számla kiegyenlítésére vonatkozóan a 4.3.6. pontban foglaltak az irányadóak.

Az elszámolást a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés megszűnésétől számított 30 naptári napon belül el kell végezni azzal, hogy a Soproni Vízmű Zrt. a közszolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki. Ha a felhasználó számára visszatérítés jár, ide értve a felhasználót megillető késedelmi kamatot, azt a Soproni Vízmű Zrt. az elszámoló számla vagy végszámla kiállítását követő 8 napon

belül készpénzfizetés vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalás útján teljesíti.

A vízmérő kiszérésekor/vízbekötés megszüntetésekor felmerülő költségek a felhasználót/elkülönített vízhasználót terhelik, és azt a Soproni Vízmű Zrt. részére a felhasználó köteles megelőlegezni.

4.9. A szerződésszegés kezelése

4.9.1. A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje

A közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésből, a közszolgáltatási jogviszonyból eredő jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése, valamint a szerződésszerű teljesítés ellenőrzése során a felhasználó/elkülönített vízhasználó és a Soproni Vízmű Zrt. a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni.

A szerződésszerű teljesítést a Soproni Vízmű Zrt. folyamatosan ellenőrzi és figyelemmel kíséri.

A vízmérő- és hálózatellenőrzés részletes szabályai:

A felhasználási helyen, illetve az elkülönített felhasználói helyen (a 4.9.1. pontban, továbbiakban együtt: ellenőrzött vízhasználó) az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő, a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, továbbá a csatlakozó hálózat ellenőrzéséről jegyzőkönyvet kell készíteni. A jegyzőkönyv egy példányát az ellenőrzött vízhasználó rendelkezésére kell bocsátani. Elektronikus jegyzőkönyv felvétele esetén az ellenőrzött felhasználó kérésére a jegyzőkönyv nyomtatott példánya az ellenőrzést követő 8 napon belül postai úton kerül kiküldésre.

Az ellenőrzés csak az ellenőrzött vízhasználó vagy a képviselője (az ellenőrzött felhasználóval közeli hozzátartozója, vagy az írásos meghatalmazással rendelkező személy) jelenlétében folytatható le.

A Soproni Vízmű Zrt. a tervszerű ellenőrzést megelőzően legalább 15 nappal köteles az ellenőrzött vízhasználót az ellenőrzés időpontjáról tértivevény-szolgáltatással feladott levélben vagy egyéb igazolható módon értesíteni. Az értesítésben a Soproni Vízmű Zrt. felhívja az ellenőrzött vízhasználó figyelmét az időpont egyeztetés lehetőségére - azzal, hogy az ellenőrzésre legalább egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít -, valamint a Soproni Vízmű Zrt. időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére.

Előzetes értesítés nélkül a Soproni Vízmű Zrt. kizárólag munkanapokon, 9-17 óra között és abban az esetben tarthat ellenőrzést a lakossági ellenőrzött vízhasználónál, ha az nem jár együtt az ott tartózkodó személyek és tevékenység indokolatlan zavarásával, továbbá ha ahhoz az ellenőrzött vízhasználó vagy képviselője hozzájárul. A hozzájárulás tényét az ellenőrzött vízhasználó vagy képviselője az ellenőrzési jegyzőkönyv megnyitásakor, erre vonatkozó tartalmú nyilatkozat aláírásával igazolja. A hozzájáruló nyilatkozatban az ellenőrzött lakossági ellenőrzött vízhasználó vagy képviselője az ellenőrzés lehetőségét időben és térben korlátozhatja, amelyet az ellenőrzést végző tűrni köteles. A hozzájáruló nyilatkozatban meghatározott időben és térben történő korlátozás a nyilatkozat aláírását követően nem módosítható.

Az ellenőrzést végzőnek az ellenőrzés megkezdésekor egyértelműen közölnie kell az ellenőrzött vízhasználóval vagy a képviselőjével az eljárás célját. Előzetes értesítés nélküli ellenőrzés kezdeményezésekor tájékoztatni kell az ellenőrzött vízhasználót arról, hogy a hozzájárulása nélkül az ellenőrzésre nem kerül sor, továbbá hogy azt időben és térben korlátozhatja.

Az ellenőrzött vízhasználó vagy a képviselője - jelen fejezet „A vízmérő és hálózatellenőrzés részletes szabályai” című pont negyedik bekezdésben meghatározott hozzájárulás keretei között - köteles együttműködni az ellenőrzést végző személlyel, továbbá köteles a felhasználási helyre, illetve elkülönített felhasználói helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni. Ha az ellenőrzött vízhasználó a helyszínről az ellenőrzés során - figyelmeztetés ellenére - távozik, ennek tényét a jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

A fogyasztásmérő, a plomba vagy a leszerelést megakadályozó zár állapotát és az aktuális mérőállást az ellenőrzés alkalmával felvett jegyzőkönyv rögzíti.

Ha a Soproni Vízmű Zrt. az ellenőrzésen vagy a fogyasztásmérő leolvasásakor a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat közegészségügyi vagy műszaki szempontból nem megfelelő állapotát tapasztalja, határidő tűzésével a jegyzőkönyvben felszólítja az ellenőrzött vízhasználót a szükséges teendők elvégzésére, és erről tájékoztatja az illetékes népegészségügyi szervet. Külön kell felhívni az ellenőrzött vízhasználó figyelmét arra, ha a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat állapota vagy anyaga miatt fennáll az ivóvízminőség-romlás veszélye, illetve ha a házi szennyvízhálózat vagy csatlakozó szennyvízhálózat hibája környezetszennyezést okoz vagy okozhat.

Ha a Soproni Vízmű Zrt. az előző bekezdés szerinti felhívására az ellenőrzött vízhasználó határidőn belül nem tesz eleget, a Soproni Vízmű Zrt. a közüzemi ivóvízellátást jelen Üzletszabályzat 4.9.5.2.2. pontja szerint korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

Az ellenőrzött vízhasználónak vagy a képviselőjének az ellenőrzéssel, annak körülményeivel és eredményével kapcsolatos észrevételeit, az ellenőrzés részéről történő megghiúsításának vagy korlátozásának indokait, továbbá az ellenőrzés lefolytatásával és annak megállapításaival összefüggő Soproni Vízmű Zrt. általi tájékoztatás tudomásul vételét a jegyzőkönyvben fel kell tüntetni.

A Magyar Honvédség és a rendvédelmi szervek kezelésében lévő ingatlanon a víziközmű-működtetéssel kapcsolatos minden tevékenység végzéséhez a létesítmény parancsnoka által adott belépési engedély szükséges. Az engedélykérelmet a tervezett tevékenység megkezdése előtt legalább 14 nappal kell kérni a létesítmény parancsnokától. Az engedély csak honvédelmi vagy nemzetbiztonsági érdekre tekintettel tagadható meg.

A Soproni Vízmű Zrt. indokolt kérelmére a járásbíróság nemperes eljárásban az ellenőrzött vízhasználót kötelezi a Soproni Vízmű Zrt. tudomása nélkül végzett bekötés, az elválasztott rendszerű szennyvízhálózat-csapadék és egyéb külső vízterhelésének megszüntetésére, a bekötéssel összefüggő műtárgy, berendezés, felszerelés elbontására, leszerelésére vagy átalakítására, továbbá a házi ivóvízhálózat vagy házi szennyvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat ellenőrzésének, valamint a bekötési vízmérő, a telki vízmérő, a mellékvízmérő vagy a szennyvízmenntiség-mérő leolvasásának tűzésére.

A Soproni Vízmű Zrt. akkor kezdeményezheti a felhasználási helyre való bejutás biztosítása iránti nemperes eljárást, ha

- a) a felhasználót a felhasználási helyre történő bejutás lehetőségének biztosítására legalább két alkalommal írásban felhívta, és

b) az adott felhasználási helyre történő bejutási kísérlete sikertelen volt

4.9.2. A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok

A Soproni Vízmű Zrt. köteles a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésszegés megállapításához szükséges tényállást tisztázni.

Ha az ellenőrzés során az ellenőrzést végzők szerződésszegést vagy más rendellenességet állapítanak meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet vagy digitális felvételt kell készíteni.

A közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésszegés bizonyítása során minden olyan bizonyíték felhasználható, amely alkalmas a tényállás tisztázására, a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésszegés bizonyítására, így például a Soproni Vízmű Zrt. nyilvántartási adatai, a felhasználó/elkülönített vízhasználó nyilatkozata, az irat, levelezés, befizetési bizonylat, a helyszíni ellenőrzés megállapításai, illetőleg az arról készült jegyzőkönyv, fénykép, a szakértői vélemény és a tárgyi bizonyíték.

Ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó a szabálytalan közműhasználat tényét vitatja, a Soproni Vízmű Zrt. a szakértői vizsgálatot Magyar Mérnöki Kamara szakértői névjegyzékben szereplő szakértővel elvégeztetheti.

Amennyiben a szakértői vizsgálat a szabálytalan közműhasználat tényét

- megállapítja, akkor a szakértői vizsgálat elvégzésének költsége a felhasználót/elkülönített vízhasználót terheli,
- nem állapítja meg, akkor a szakértői vizsgálat elvégzésének költsége a Soproni Vízmű Zrt. terheli.

4.9.3. A Soproni Vízmű Zrt. szerződésszegése

A Soproni Vízmű Zrt. szerződésszegést követ el, amennyiben a Vhr.-ben, a közszolgáltatási szerződésben, valamint a jelen Üzletszabályzatban foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget, így különösen, ha:

- nem értesíti az előírt határidőben a felhasználót/elkülönített vízhasználót a karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,
- a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg,
- a szolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,
- olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére jogszabály vagy szerződés a Soproni Vízmű Zrt-t kötelezi, a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a

cseré vagy újraterjesztés szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát az előírtaknak megfelelően nem értesítette,

- a felhasználó/elkülönített vízhasználó kérésére a vízmérő rendkívüli felülvizsgálatáról, illetve hitelesítéséről nem gondoskodik,
- a felhasználó/elkülönített vízhasználó kérésére a házi ivóvízhálózat ellenőrzéséről a bejelentés kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül nem kezdeményezi, amennyiben a felhasználó/elkülönített vízhasználó annak költségét megelőlegezi,
- ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését, hibáját a Soproni Vízmű Zrt. bejelenti, a bejelentéstől számított 5 napon belül a kifogásolt fogyasztásmérő ellenőrzését nem kezdeményezi,
- ha a fogyasztásmérő leolvasásakor, ellenőrzésekor, cseréjekor hibára utaló jelet tapasztal, nem tájékoztatja haladéktalanul szóban, majd 15 napon belül írásban a felhasználót/elkülönített vízhasználót a tapasztaltakról, és a felhasználó/elkülönített vízhasználó feladatairól,
- amennyiben a Soproni Vízmű Zrt. a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó/elkülönített vízhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza,
- a jelen Üzletszabályzatban meghatározott egyéb kötelezettségeket nem teljesíti.

4.9.4. A felhasználó szerződésszegése

A felhasználó/elkülönített vízhasználó részéről szerződésszegésnek minősül:

- a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,
- a Soproni Vízmű Zrt. szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,
- a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a Soproni Vízmű Zrt. részére nem teszi lehetővé, vagy - ha erre jogszabály vagy megállapodás a felhasználót/elkülönített vízhasználót kötelezi - ezek javításáról vagy a cseréjéről, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfagyás elleni védelméről nem gondoskodik,
- a tulajdonában álló mellékvízmérő leszerelését megakadályozó zárat vagy plombát megsérti, illetve eltávolítja vagy azokkal együtt a mellékvízmérőt a Soproni Vízmű Zrt. által jóváhagyott vízmérési helyről leszereli,
- a jelen Üzletszabályzatban meghatározott egyéb kötelezettségeket nem teljesíti.

A víziközmű-szolgáltatás jogszabályokban előírtaktól eltérő, szabálytalan igénybevétele minősül:

Ivóvíz szolgáltatással kapcsolatosan:

- ivóvíz-bekötés (csatlakozás) létesítése, átalakítása a Soproni Vízmű Zrt. hozzájárulása nélkül;
- ivóvíz vételezése a vízmérő előtt, a vízmérő megkerülésével vagy kiiktatásával;
- a korlátozó berendezések vagy szerelvények engedély nélküli eltávolítása;
- locsolási célú vízmérőn keresztül vételezett víz nem locsolási célú használata;
- közkifolyóról történő illegális vízvétel;
- tűzcsapról történő illegális vízvétel;
- rendellenes méréssel történő ivóvíz-vételezés, különösen az alábbiak szerint:
 - fordítottn beépített mérő;
 - a mérőt a Soproni Vízmű Zrt. hozzájárulása nélkül kicserélték;
 - a mérés pontosságának zavarása;
 - a mérő állapota nem megfelelő (üvegsérülés, fagyott mérő, szándékos beavatkozás, egyéb mechanikai sérülés, a záró gyűrű sérült);
 - MKEH plomba vagy bélyegzés sérült vagy hiányzik;
 - a mérő gyári száma nem azonos a nyilvántartásban szereplő számmal;
 - a leszerelést megakadályozó zár vagy plombasérült, vagy eltávolították, számeltérés van, egyértelműen látható, hogy megbontották;
 - vagy a felhasználó/elkülönített vízhasználó a fentieket nem jelentette Soproni Vízmű Zrt.-nek;
- az egyéb (nem közműves) vízszervezési forrásból megtáplált házi vízellátó rendszer összekötése a közműves vízellátó hálózattal.

Szennyvízelvezetéssel kapcsolatosan:

- bekötés (csatlakozás) létesítése, átalakítása a Soproni Vízmű Zrt. hozzájárulása nélkül;
- a szennyvíz-bekötővezeték használatbavétel 8 naptári napon belül történő bejelentésének elmulasztása;
- ingatlanon keletkezett szennyvíz, vagy bármilyen más forrásból származó víz (talajvíz és rétegvíz) hiteles és szabályos mérés, és/vagy bejelentés nélküli szennyvíz-törzshálózatba bocsátása; (a szennyvízmennyiség-mérés szabálytalanságát valószínűsíti, ha a mérőn az illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából felszerelt Vipak sérült);
- a szétválasztott rendszerű szennyvíz-hálózatba történő csapadékvíz bevezetése;
- a csatornahálózatba a hatályos jogszabály által meg nem engedett minőségű szennyvíz, káros anyag bevezetése.

4.9.5. Eljárási rend szerződésszegés esetén

Közfoglaltatási/mellékszolgáltatási szerződésszegés esetén jelen Üzletszabályzat 10. sz. melléklete szerinti kötbért érvényesíthet az arra jogosult fél.

A közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés megszegésével okozott – a kötbéren felüli – kártért az okozó a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

4.9.5.1. Szabálytalan víziközmű-használat

A Soproni Vízmű Zrt. hozzájárulása nélkül átépített ivóvíz-, szennyvízbekötést szakszerű, a Soproni Vízmű Zrt. előírásainak megfelelő megszüntetéséről, vagy átépítéséről a felhasználónak/elkülönített vízhasználónak gondoskodni köteles. Amennyiben ezeknek a Soproni Vízmű Zrt. felhívására határidőn belül nem tesz eleget, a Soproni Vízmű Zrt. a szolgáltatást korlátozhatja, felfüggesztheti, vagy a szabálytalanul igénybevett szolgáltatás ellenértékeként az alábbiakban meghatározott díj megtérítésére kötelezheti.

A Soproni Vízmű Zrt. hozzájárulása hiányában végzett bekötés esetén a felhasználót/elkülönített vízhasználót a Soproni Vízmű Zrt. a jogkövetkezményekre történő figyelem felhívással együtt írásban, igazolható módon felszólítja a létesítmény szükség szerinti átalakítására, ha azzal a bekötés műszaki szempontból megfelelővé válik, és a víziközmű-szolgáltatás biztosításának egyéb akadálya nincs.

Ha a felhasználási hely víziközmű-rendszerbe történő bekötése a Soproni Vízmű Zrt. beleegyezése nélkül valósult meg, vagy ha mért fogyasztás csökkenését eredményező szabálytalan műszaki beavatkozás ténye állapítható meg, és a Soproni Vízmű Zrt. polgári jogi igényt érvényesít, az ellenkező bizonyításáig úgy kell tekinteni, hogy a jogellenes állapot az igénybejelentést megelőző 5 évvel korábbi időpontban kezdődött.

A díjszámítás alapját képező vízmennyiségek az alábbiak szerint kerülnek meghatározásra:

- Közműves hálózathoz vételezett, hiteles ivóvízmérőn meg nem mért víz felhasználása és csatornába bocsátása esetén az ivóvízellátásra és a szennyvízelvezetésre vonatkozó díjszámítás alapját képező vízmennyiség:
 - lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetén az ingatlanon található lakóegységek száma és az ezekben jellemzően felhasznált vízmennyiség (12 m³/hó/lakóegység) szorzata,
 - nem lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetén: NA 50 vízbekötésig 48 m³/hó/ingatlan (hrs.), NA 50 vízbekötés fölött 144 m³/hó/ingatlan (hrs.).
- A hiteles ivóvízmérőn meg nem mért víz csatornába bocsátása esetén – ha van közműves vízhálózathoz történő felhasználás is – a méretlenül elvezetett, azaz a szennyvízelvezetésre vonatkozó díjszámítás alapját képező vízmennyiség:
 - lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetén a bekötési vízmérőn mért mennyiség és a megfelelő vízfelhasználási tényező szorzata.

Vízfelhasználási tényező:

- | | |
|-----------------------------|------|
| ▪ WC | 1,50 |
| ▪ mosógép | 1,15 |
| ▪ fürdőszoba | 1,40 |
| ▪ WC + mosógép | 1,85 |
| ▪ WC + fürdőszoba | 2,65 |
| ▪ mosógép + fürdőszoba | 1,70 |
| ▪ WC + fürdőszoba + mosógép | 4,00 |
- nem lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetén: NA 50 vízbekötésig 48 m³/hó/ingatlan (hrsz.), NA 50 vízbekötés fölött 144 m³/hó/ingatlan (hrsz.).
 - talaj és rétegvíz esetén a felhasználóval közösen megállapodott mennyiség.
 - A hiteles ivóvízmérőn meg nem mért víz csatornába bocsátása esetén – ha nincs közműves vízhalózatból történő felhasználás – a méretlenül elvezetett, azaz a szennyvízelvezetésre vonatkozó díjszámítás alapját képező vízmennyiség:
 - lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetén az ingatlanon található lakóegységek száma és az ezekben jellemzően felhasznált vízmennyiség (12 m³/hó/lakóegység) szorzata,
 - nem lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetén 96 m³/hó/ingatlan (hrsz.).
 - Be nem jelentett szennyvízcsatorna-használat esetén az elvezetett, azaz a díjszámítás alapját képező vízmennyiség a hiteles ivóvízmérőn regisztrált vízvétel alapján kerül megállapításra.

A fenti esetekben részletezett szabálytalan víziközmű-használat során megállapított, a díjszámítás alapját képező vízmennyiség legmagasabb értéke nem haladhatja meg az ingatlan bekötési vízmérő térfogatárama alapján kalkulált vízmennyiség évi 500 óra felhasználási időre vonatkozó értéket.

Az ingatlanon belüli szenny- és csapadékvíz-szétválasztatlanságból eredő szabálytalanság megszüntetéséről, a Soproni Vízmű Zrt. előírásainak megfelelően a felhasználó gondoskodni köteles. Amennyiben ezeknek a Soproni Vízmű Zrt. felhívására határidőn belül nem tesz eleget, a Soproni Vízmű Zrt. a szolgáltatást korlátozhatja, felfüggesztheti.

Ha az elválasztott rendszerű szennyvízelvezető hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, és ezt a gyakorlatot a felhasználó/elkülönített vízhasználó kétszeri felszólítás ellenére tovább folytatja és az adott felhasználási helyre történő bejutási kísérlete sikertelen volt a Soproni Vízmű Zrt. a felhasználóval/elkülönített vízhasználóval szemben az illetékes járásbíróságnál nemperes eljárást kezdeményez.

A szennyvízelvezető törzshálózatba jogellenesen bevezetett csapadékvíz mennyisége után a Soproni Vízmű Zrt. a szabálytalanság észlelésétől kezdve annak megszüntetéséig pótdíjat számol fel. Az elvezetett csapadék mennyisége a vízgyűjtő terület nagyságával arányos. Ennek

megfelelően a pótdíj a szabálytalansággal érintett ingatlan területének figyelembevételével kerül meghatározásra:

- 500 m ² -ig	4.800,-Ft/hó + ÁFA
501-1000 m ² között	7.200,-Ft/hó + ÁFA
1000-5000 m ² között	9.600,-Ft/hó + ÁFA
5000 m ² fölött	30.000,-Ft/hó + ÁFA

A fenti módon meghatározott víz- és szennyvíz mennyiségek jogosulatlan szennyvízszolgáltatás igénybevétele címén kiszámlázásra kerülnek.

Amennyiben a szabálytalansággal érintett ingatlanon több felhasználási hely is található, abban az esetben az ingatlan nagysága alapján megállapított pótdíj egyenlő arányban kerül megosztásra az adott ingatlan felhasználói között.

A számlázásra vonatkozó szabályok:

- számla kiállítására negyedéves gyakorisággal kerül sor
- az elszámolási időszak a negyedév első napjától a negyedév utolsó napjáig tart, kivéve a szabálytalanság észlelésétől számított első számlát, mert ott a szabálytalanság észlelésének napjától az adott negyedév utolsó naptári napjáig tart.
- a törtidőszakra eső pótdíj naptári napok szerinti arányosítással kerül meghatározásra

A szabálytalanság megszüntetését a felhasználónak/elkülönített vízhasználónak jeleznie kell a Soproni Vízmű Zrt. felé, valamint a belső csatornahálózatról geodéziai bemérést kell készíteni.

A Soproni Vízmű Zrt. a szerződésszegő felhasználó/elkülönített vízhasználó figyelmét írásban felhívja a szerződésszegő állapot megszüntetésére.

Ha a víziközmű fejlesztési hozzájárulás megfizetésére kötelezett felhasználó/elkülönített vízhasználó közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi, a Soproni Vízmű Zrt. a többlet szolgáltatásra víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződést állít ki és azt a felhasználó/elkülönített vízhasználó részére kiküldi. Amennyiben a felhasználó/elkülönített vízhasználó kétszeri felszólítás (30, majd 15 napos határidővel) ellenére sem írja alá a víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződést, illetve ha az aláírt szerződés alapján kiállított számlát nem egyenlíti ki, a Soproni Vízmű Zrt. az általa kiállított számviteli bizonylat alapján, jelen Üzletszabályzat 10 sz. melléklete szerinti - 4.2.3. pontban szabályozott - kötbért érvényesíthet.

4.9.5.2. A fizetési kötelezettség nem, vagy késedelmes teljesítése

4.9.5.2.1. Általános szabályok

A Soproni Vízmű Zrt. a felhasználó/elkülönített vízhasználó vagy fizető fizetési késedelmét először a fizetési határidő lejáratát követően kiállított számlákban, azt követően felszólításokban jelzi. A Soproni Vízmű Zrt. a felszólításokban a nem fizetés jogkövetkezményeire, és a felmerülő költségek megtérítési kötelezettségére is felhívja a figyelmet.

A fizetési kötelezettséget nem vagy késedelmesen teljesítő felhasználónak/elkülönített vízhasználónak vagy fizetőnek a Soproni Vízmű Zrt.-nek a költségterítéshez kapcsolódó esemény bekövetkezésekor az alábbi költségterítéseket kell viselnie:

- adminisztratív intézkedések költségterítése (felszólítások, műszaki és jogi intézkedések kilátásba helyezése, szerződés felmondás),
- műszaki intézkedések költségterítése (korlátozás-, szüneteltetés-, felfüggesztés-megvalósítása, és a szolgáltatás helyreállítása),
- jogi intézkedések költségterítései (fizetési meghagyás, végrehajtás, per).

Az adminisztratív intézkedések és műszaki intézkedések költségterítését a Soproni Vízmű Zrt. hatályos Árnnyilvántartása tartalmazza.

Késedelmes fizetésnek minősül a felhasználó/elkülönített vízhasználó/fizető részéről, ha a számlán feltüntetett díjat (fizetendő összeget) – a felek eltérő megállapodása hiányában – a számlán feltüntetett fizetési határidőre nem egyenlíti ki.

Késedelmes fizetésnek minősül a Soproni Vízmű Zrt. részéről, ha a felhasználónak/elkülönített vízhasználónak visszajáró összeget a számla kiállításának dátumától, illetve számla elleni alapos kifogás eredményeképpen keletkező visszatérítésnél a kifogás jogosságának megállapítását követő 8 naptári napon túl utalja vissza, vagy írja jóvá (tartozásba történő beszámítás esetén) a felhasználónak.

Bármelyik fél fizetési késedelve esetén – eltérő megállapodás hiányában – a másik fél a Ptk.-ban meghatározott mértékű késedelmi kamatot számíthat fel, továbbá az igazolt költségeket (az 1. felszólítást követő felszólítások költsége és/vagy hátralékbehajtási intézkedések költsége) a másik féltől követelheti. A Soproni Vízmű Zrt. a hátralék behajtás során alkalmazott adminisztratív tevékenységek költségeit a 2. felszólítástól, a műszaki intézkedések költségeit az árnyilvántartásában szereplő díjak alapján érvényesíti a késedelmesen fizető felhasználókkal szemben. Gazdálkodó szervezetek esetében a behajtási költségátalányt az arra jogosult 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 Soproni Vízmű Zrt. 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 negyven eurónak megfelelő, a Magyar Nemzeti Bank – késedelem kezdőnapján érvényes – hivatalos deviza-középárfolyama alapján meghatározott forintösszegre, azaz behajtási költségátalányra tarthat igényt.

A behajtási költségátalány felszámítása víziközmű-szolgáltatás számlák késedelmes kiegyenlítése esetén a késedelmet követően kiállított víziközmű-szolgáltatás számla „Behajtási költségátalány” sorában történik, melynek értékét a számla fizetendő összege tartalmazza. A felszámított díj részletező kimutatása a víziközmű-szolgáltatás számla mellékletét képezi.

Nem víziközmű-szolgáltatás számla késedelme esetén a felszámított behajtási költségátalányról Soproni Vízmű Zrt. számviteli bizonylatot állít ki.

A kötelezett a behajtási költségátalány megfizetésére nem köteles, ha az erre irányuló igény érvényesítése során a késedelmet kimenti.

A késedelmes fizetés jogkövetkezményeinek alkalmazása során – kétség esetén – a Soproni Vízmű Zrt. kötelezettsége a számla jogszabályoknak megfelelő kézbesítésének bizonyítása.

Ha a felhasználó a számlával kapcsolatban kifogást emelt, a Soproni Vízmű Zrt. nem számíthat 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.

A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó (fizető), vagy a Soproni Vízmű Zrt. a késedelmét kimenti.

A késedelmes teljesítés következményei nem alkalmazhatók abban az esetben, ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó igazolja, hogy a számlán feltüntetett fizetési határnapiig befizette a számla végösszegét.

4.9.5.2.2. Részletes eljárási szabályok, a felfüggesztés vagy korlátozás szabályai

A Soproni Vízmű Zrt. 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 díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

A fenti intézkedések nem alkalmazhatók egészségügyi és gyermekintézmények esetében továbbá lakossági felhasználó részére végzett közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás esetében.

4.9.5.2.2.1. Nem lakossági felhasználókra/elkülönített vízhasználókra vonatkozó szabályok

Nem lakossági felhasználókra/elkülönített vízhasználókra – kivéve a Vksztv. 52.§. (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználók – vonatkozó szabályok

Ha a nem lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó fizetési kötelezettségével késedelembe esik, a Soproni Vízmű Zrt. a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, továbbá 45 naptári napon túli díjtartozás esetében 30 naptári napos határidővel a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződést felmondhatja (az adott partner valamennyi késedelemmel érintett felhasználási helyén).

A nem lakossági felhasználóval/elkülönített vízhasználóval a felfüggesztésre és/vagy a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés felmondására vonatkozó értesítést térítvényes levélben, vagy az átvétel igazolására alkalmas más módon kell közölni.

Amennyiben a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés felmondásra került, és a nem lakossági felhasználó a közszolgáltatási díjtartozását, valamint a szolgáltatás felfüggesztésével, és visszaállításával kapcsolatosan felmerült díjakat (beleértve az 4.9.2.2.1. pont szerinti költségterítéseket) is rendezte, és a közszolgáltatásra igény tart, akkor a szerződéskötés tekintetében a 4.2.1. pontban foglaltak szerint kell eljárni.

4.9.5.2.2.2. Lakossági felhasználókra/elkülönített vízhasználókra vonatkozó szabályok

a) Általános előfeltételek

A Soproni Vízmű Zrt. a lakossági felhasználási helyek, kivéve a Vksztv. 52.§. (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználók és a szociálisan védett felhasználók felhasználási helyei – korlátozását vagy felfüggesztését – a létfenntartás, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett – a megyei kormányhivatal népegészségügyi

szakigazgatási szervének hozzájárulásával foganatosíthatja, az adott partner valamennyi késedelemmel érintett felhasználási helyén, amennyiben:

- a lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó fizetési kötelezettségével 60 naptári napot meghaladó késedelembe esett,
 - a Soproni Vízmű Zrt. a lakossági felhasználóval előrefizetős mérő elhelyezésében állapodott meg, de az előrefizetős mérő alkalmazásában történt megállapodást követően az előrefizetős mérő a felhasználói díjfizetés hiánya miatt lezár, akkor a 4.9.5.2.2 pont a)-c) pontjaiban foglaltak alkalmazhatók, ,
 - a Soproni Vízmű Zrt. a tartozásról és a korlátozás vagy felfüggesztés lehetőségéről a lakossági felhasználót/elkülönített vízhasználót legalább kétszer, írásban értesítette, és a második felszólításban a szociálisan rászoruló felhasználó/elkülönített vízhasználó figyelmét felhívta a Vhr. alapján őt megillető kedvezményekre,
 - a Soproni Vízmű Zrt. a felhasználási hely fekvése szerinti illetékes kormányhivatal járási hivatalának - népegészségügyi intézetét - a második felszólítással egyidejűleg, legalább 8 naptári nappal az intézkedés bevezetését megelőzően értesítette.
- (Fenti feltételek egymással konjunktív kapcsolatban állnak.)

A Vksztv. 52.§. (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználók korlátozására vonatkozó előírásokat a jelen Üzletszabályzat 4.3.3.2.7. pontja, míg a szociálisan védett felhasználóra vonatkozó előírásokat a jelen Üzletszabályzat 4.3.7. pontja tartalmazza.

A lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó felszólításának az átvétel igazolására alkalmas módon kell történnie, ezért a Soproni Vízmű Zrt. elsősorban tértivevényes küldeményként adja postára ezeket a felszólításokat. Lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó előzetes hozzájárulása esetén az első felszólítás küldése elektronikus módon történhet.

b) A korlátozás, vagy felfüggesztés további szabályai

A lakossági felhasználónak/elkülönített vízhasználónak a Soproni Vízmű Zrt. által kezdeményezett korlátozására csak olyan időintervallumban kerülhet sor, amelyről a lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó előre értesítést kapott. Az értesítésben a Soproni Vízmű Zrt. meghatározza azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a korlátozási intézkedést végre kívánja hajtani. A fizetésre történő második felszólítás felhasználó részére történő kézbesítése és az intézkedés alkalmazása között legalább 15 naptári napnak kell eltelnie. A Soproni Vízmű Zrt. meghatározhat a felszólításában olyan második 5 munkanapot, amely során akkor hajtja végre a korlátozást, ha az első 5 munkanapon a felhasználó/elkülönített vízhasználó magatartására visszavezethető okból nem kerülhetett sor a korlátozásra.. Az értesítésnek tartalmaznia kell a felhasználó azonosító számát, a felhasználó nevét, a felhasználó címét, a felhasználási hely címét, az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő gyári számát, a szerződésszámot, a bizonylatszámot, az esedékességet, a lejárt idejű tartozás összegét, valamint annak eredeti fizetési határidejét.

A lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó felhasználási helyén a szolgáltatás felfüggesztéséről a lakossági felhasználónak/elkülönített vízhasználónak és a Soproni Vízmű Zrt.

–nek írásban meg kell állapodnia. A megállapodásban a felfüggesztés konkrét időpontját és a közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás (közkifolyó, szállított víz) módját is rögzíteni kell.

A létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást a Soproni Vízmű Zrt. a Vhr.-ben meghatározottak szerint biztosítja.

A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás akkor biztosított, ha az ivóvízellátás legalább 20 l/fő/nap mennyiségben a lakóhelytől számítottan legfeljebb 150 méter, közterületen megteendő távolságon belül elérhetően; négy emeletnél magasabb lifttel – vagy üzemképes lifttel - nem rendelkező lakóépület esetén négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel járó vízvételzési lehetőséggel (közkifolyóról, tűzcsapról, szállított vízből) adott.

Ivóvizet kizárólag a közkifolyókról vételező természetes személyek számára az ivóvízellátást legalább 20 liter/fő/nap mennyiségben, a lakóhelytől számítottan legfeljebb 300 méter, közterületen megteendő távolságon belül kell biztosítani.

A lakossági felhasználási/elkülönített vízhasználói helyek korlátozását vagy felfüggesztését kilátásba helyezni tértivevényes postai küldeményben történhet.

A postai szolgáltatásokról szóló törvény szerint a tértivevény-szolgáltatással feladott küldeményként kézbesített jognyilatkozatot,

- ha a címzett vagy az átvételre jogosult más személy a küldemény az átvételt megtagadja a kézbesítés megkísérlésének napján,
- ha az „nem kereste” kézbesíthetlenségi ok jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz, a második eredménytelen kézbesítési kísérletet követő 5. munkanapon – ellenkező bizonyításáig – kézbesítettnek kell tekinteni.

4.9.5.2.2.3. A korlátozás és felfüggesztés előtti egyeztetésre és a fizetési haladék megállapodásra vonatkozó szabályok

a) Műszaki intézkedés előtti egyeztetés

A Soproni Vízmű Zrt. a felhasználót/elkülönített vízhasználót vagy a fizetőt telefonon is megkeresheti a hátralék rendezése érdekében. ehhez a nyilvános telefonkönyvek adatait, a szerződés megkötésekor rendelkezésére bocsátott telefonszámokat, vagy bármilyen más kapcsolatfelvétel során a felhasználó/elkülönített vízhasználó vagy a fizető hozzájárulásával a Soproni Vízmű Zrt. tudomására jutott telefonszámokat veszi igénybe.

Ha a tartozás rendezése nem történik meg, a Soproni Vízmű Zrt. a tartozás behajtása érdekében a tartozással kapcsolatos adatokat ezzel foglalkozó, adatvédelmi lajstromszámmal rendelkező külső szervezetnek jogi úton kívüli vagy jogi eljárásra átadhatja, vagy a tartozást harmadik félre

engedményezheti. Az ezen eljárásokkal összefüggésben felmerült költségeit a Soproni Vízmű Zrt. külön eljárási díjként a felhasználóra illetve a fizetőre átháríthatja.

b) Fizetéskönnyítési és részletfizetési megállapodás

A felhasználó/elkülönített vízhasználó a számla esedékességének időpontját az Üzletszabályzat 4.3.6. pontja szerinti szabályok alapján fizetési haladék vagy részletfizetési megállapodás megkötése iránti kérelmet nyújthat be a Soproni Vízmű Zrt.-hez.

c) Műszaki intézkedés előtti teljesítés

Ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó valamennyi lejárt tartozását, az azt terhelő késedelmi kamatot, a behajtással kapcsolatos költségeket a műszaki intézkedés előtt megfizeti úgy, hogy legkésőbb a műszaki intézkedést elrendelő levélben meghatározott időtartam első napját megelőző utolsó munkanapon 15 óráig az ezt igazoló bizonylatot a Soproni Vízmű Zrt. részére megküldi (e-mail), a műszaki intézkedésre nem kerül sor.

Akkor sem kerül sor a műszaki intézkedésre, ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó a befizetést igazoló bizonylatot a Soproni Vízmű Zrt. ügyfélszolgálatán bemutatja, az előző bekezdésben foglalt határidőig.

4.9.5.2.2.4. Közműves ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztés vagy korlátozás alóli mentességének szabályai egészségügyi és gyermekintézmények esetében

Az egészségügyi és gyermekintézményeknek nyújtott szolgáltatás a Vksztv. 58. § (2) bekezdése alapján nem korlátozható és nem függeszthető fel.

A kivételnek való megfelelést az egészségügyi és gyermekintézmények az alábbi dokumentumokkal kötelesek igazolni:

- a Vhr.1. § 8. pontja szerinti intézmény alapító okirattal vagy működési engedéllyel,
- a Vhr. 1. § 14. pont a) pont aa) alpontja szerinti intézmény alapító okirattal vagy működési engedéllyel,
- a Vhr. 1. § 14. pont a) pont ab) alpontja szerinti intézmény alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos közoktatási megállapodással,
- a javítóintézet kivételével a Vhr. 1. § 14. pont b) pont ba) alpontja szerinti intézmény alapító okirattal vagy működési engedéllyel,
- a javítóintézet kivételével a Vhr. 1. § 14. pont b) pont bb) alpontja szerinti intézmény alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos ellátási szerződéssel,
- a javítóintézet alapító okirattal.

A Soproni Vízmű Zrt. a kivétel biztosítására irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 15 naptári napon belül írásban értesíti az intézményt:

- megfelel, valamint arról, hogy a kivételt részére meghatározott időszakra biztosítja, vagy
- nem felel meg, és tájékoztatást ad ennek indokáról is.

Az elutasítás nem akadályozza a kivétel ismételt kezdeményezését.

4.9.5.2.2.5. A közüzemi-szolgáltatás visszaállításával kapcsolatos szabályok

A felhasználó/elkülönített vízhasználó a közszolgáltatási díjtartozását, valamint a korlátozás- vagy felfüggesztéssel foganatosításával és visszaállításával kapcsolatban felmerült díj pénzügyi rendezését – amennyiben a közüzemi szolgáltatásra igényt tart – a Soproni Vízmű Zrt. részére igazolni köteles. Az igazoló bizonylatot e-mail útján, vagy az ügyfélszolgálaton történő bemutatással lehet teljesíteni a Soproni Vízmű Zrt. részére.

A Soproni Vízmű Zrt. a felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítésének az igazolását (átvételét) követően a 3 naptári napon belül a víziközmű-szolgáltatást teljes körűen visszaállítja, és erről a felhasználót/elkülönített vízhasználót dokumentáltan értesíteni.

4.9.5.2.2.6 Mellékszolgáltatási szerződés felmondása és újrakötése

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel, a Soproni Vízmű Zrt., pedig fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel felmondhatja. A Soproni Vízmű Zrt. a mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a szerződés felmondásával egyidejűleg tájékoztatja a bekötési vízmérő szerinti felhasználót, valamint jelen Üzletszabályzat 4.3.3.2.2. fejezet 3. pontja szerinti képviselőt.

Ha valamely mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező, és a Vksztv. 52.§. (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó 60 napot meghaladó fizetési késedelembe esett, akkor a Soproni Vízmű Zrt. a felhasználási hely ivóvízfogyasztását jelen Üzletszabályzat 4.9.5.2.2. pontja szerint korlátozza, vagy előrefizetős ivóvízmérőt helyez el.

A felmondás kilátásba helyezését és a felmondást is tértivevényes levélben kell kiküldeni az elkülönített vízhasználó, és az érintett bekötési vízmérő felhasználójának.

A felmondás időpontjára vonatkozó leolvasás alapján (amennyiben az elkülönített vízhasználó magatartására visszavezethető ok miatt a vízmérő nem olvasható le, akkor a megelőző egy év átlagfogyasztása alapján számított mérőállás alapján) az elkülönített vízhasználó részére végszámlát bocsát ki a Soproni Vízmű Zrt. .

Amennyiben az elkülönített vízhasználó a közszolgáltatási díjtartozását, továbbá a mellékszolgáltatási szerződés felmondásával és újrakötésével kapcsolatosan felmerült díjak rendezését a Soproni Vízmű Zrt. részére az 4.9.5.2.2.5.) pont szerinti szabályok értelemszerű

alkalmazásával igazolja, akkor a Soproni Vízmű Zrt. – helyszíni ellenőrzés és a felmerülő költséges megelőlegezése mellett – az általános mellékszolgáltatási szerződés megkötése szerinti általános szabályok (Üzletszabályzat 4.2. pontja) szerinti jár el.

4.10. Adatvédelem

Az információs önrendelkezés minden természetes személy Alaptörvényben rögzített alapjoga, így a Társaság eljárásai során csak és kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján végez adatkezelést.

A Soproni Vízmű Zrt. személyes adatot csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel, a cél eléréséhez szükséges minimális mértékben és ideig. Az adatkezelés minden szakaszában meg kell felelnie a célnak – és amennyiben az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok kezelése egyébként jogellenes, az adatok törlésre kerülnek.

A Soproni Vízmű Zrt., mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfelel az Üzletszabályzat 5. sz. mellékletében szereplő adatvédelmi tájékoztatóban meghatározott követelményeknek.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó a szolgáltatási szerződésben foglalt nyilatkozatban járul hozzá ahhoz, hogy személyes adatait a Soproni Vízmű Zrt. adatkezelésre harmadik személynek díjbeszedési intézkedések foganatosítása (számlák előállítása, fizetésre felszólító, késedelmi kamat-, illetve egyenlegközlő levelek előállítása, elkülönített vízhasználó fogyasztásának megállapítása stb.) felhasználói elégedettség-vizsgálat, valamint fogyasztási adatok gyűjtése céljából átadhassa.

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a Soproni Vízmű Zrt. és a lakossági felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Ez esetben a felhasználó hozzájárulására és a Soproni Vízmű Zrt. adatkezelésére a Soproni Vízmű Zrt. Üzletszabályzatában foglaltak vonatkoznak.

4.11. A panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések

4.11.1. A beérkező panaszok rögzítése, archiválása

A panasz a felhasználói/elkülönített vízhasználói megkeresések egyik fajtája.

Panasznak az a felhasználói/elkülönített vízhasználói megkeresés tekinthető, amikor a felhasználó/elkülönített vízhasználó a Soproni Vízmű Zrt. szolgáltatásával, eljárásával nem ért egyet, tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja.

Ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó a számla tartalmát vitatja, a Soproni Vízmű Zrt.-nél

kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére akkor van halasztó hatálya, ha azt a lakossági felhasználó a fizetési határidő lejáratát megelőzően közölte és a számlán feltüntetett mennyiség alapján számított havi fogyasztás az előző 12 hónap havi átlagfogyasztásának 150 százalékát meghaladja.

A felhasználók/elkülönített vízhasználók írásban, telefonon, elektronikusan és személyesen az ügyfélszolgálaton keresztül fordulhatnak panasszal a Soproni Vízmű Zrt.-hez.

A személyesen bejelentett szóbeli panasz azonnal megvizsgálásra, és ha lehetséges, orvoslásra kerül. Amennyiben ezzel a felhasználó/elkülönített vízhasználó nem ért egyet, vagy a panasz nem kezelhető azonnal, akkor a Soproni Vízmű Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról a Vhr. 89/C. § (5) pontja szerint jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy példányát a felhasználónak/elkülönített vízhasználónak átadja.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a felhasználónak/elkülönített vízhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg küldi meg a Soproni Vízmű Zrt.

A Soproni Vízmű Zrt. a jegyzőkönyvezett, valamint az írásban (elektronikusan és postai úton) beérkezett panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalja, és azt a felhasználónak/elkülönített vízhasználónak a panasz beérkezését követő 15 naptári napon belül megküldi. Az elektronikus úton benyújtott panaszokra elektronikus levélben történhet a válaszadás. A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval/elkülönített vízhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó/elkülönített vízhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint a névtelen felhasználói/elkülönített vízhasználó panasz kivizsgálását a Soproni Vízmű Zrt. mellőzheti.

A Soproni Vízmű Zrt. minden hozzá beérkezett panaszt nyilvántartásba vesz és gondoskodik azoknak az elévülési határidő végéig történő visszakereshető megőrzéséről, illetve archiválásáról.

A panasz kivizsgálásának érdekében a felhasználó/elkülönített vízhasználó köteles együttműködni, a szükséges egyeztetésekre rendelkezésre állni.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó által panasz során kérvényezett, illetve indítványozott intézkedések során felmerülő költségeket – melyeket a víziközmű-szolgáltatás díjai nem tartalmaznak – a társaság honlapján megtalálható Árjegyzéknek megfelelően a Soproni Vízmű Zrt. a felhasználóra/elkülönített vízhasználóra terheli.

4.11.2. A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása

A Soproni Vízmű Zrt. a felhasználóhoz/elkülönített vízhasználóhoz kapcsolódó valamennyi dokumentumot, ideértve az egyeztetésekről készült feljegyzéseket, jegyzőkönyveket, a vonatkozó

levelezést és ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát visszakereshető rendben rögzíti, az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásokat az adminisztráció valamennyi területén betartja.

4.11.3. Az érdemi válaszadási határidő

A Soproni Vízmű Zrt. a panasz rendezését a felhasználóval/elkülönített vízhasználóval történő közvetlen kapcsolatfelvétel útján kíséri meg. Ennek során 15 naptári napon belül érdemben írásban választ ad a felhasználó részére.

A fenti válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 naptári nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról Soproni Vízmű Zrt. a felhasználót/elkülönített vízhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

4.11.4. A felügyeleti szervek panaszkezelési hatáskörei

Amennyiben a Soproni Vízmű Zrt. a rendelkezésére álló határidőn belül nem ad érdemi választ felhasználó/elkülönített vízhasználó panaszára, vagy olyan választ ad, amely számára nem elfogadható, a lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó a méréssel, leolvasással, számlázással, elszámolással, díjfizetéssel, tartozás miatti ki- és visszakapcsolással, a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos, jogszabályban és jelen Üzletszabályzatban foglalt rendelkezések megsértése esetén a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhat. A lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó egyéb panaszaival összefüggésben, illetve a nem lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó bármilyen panasza kapcsán a MEKH-hez fordulhat.

A fenti esetekben a felhasználó/elkülönített vízhasználó a területileg illetékes békéltető testület segítségét is kérheti. A békéltető testület eljárásának igénybevétele nem zárja ki az előző bekezdésben említett panaszkezelési eljárást.

A panasz elutasítása esetén a Soproni Vízmű Zrt. a bejelentőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Soproni Vízmű Zrt. az elutasítást tartalmazó dokumentumban megadja az illetékes hatóság, illetve a területileg illetékes békéltető testület levelezési címét, telefonos illetve internetes elérhetőségét. Hatósági kivizsgálás esetén, annak lezárásáig a Soproni Vízmű Zrt. további intézkedést nem tesz.

A békéltető testület, a fogyasztóvédelmi hatóság illetve a MEKH elérhetősége a Soproni Vízmű Zrt. honlapján megtalálható.

4.12. Ügyfélszolgálat, egyéb elérhetőségek, az ügyfélszolgálat minőségi követelményei

A Soproni Vízmű Zrt. ügyfélszolgálati feladatait teljes ellátási területére vonatkozóan egyrészt

telefonos ügyfélszolgálatán keresztül látja el, másrészt elektronikus ügyfélszolgálatot működtet. Emellett a felhasználók/elkülönített felhasználók részére személyesen felkereshető ügyfélszolgálati irodákat tart fenn.

Az ügyfélszolgálaton keresztül csak azonosító (vevő szám) megadása esetén van lehetőség egy konkrét közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos információnyújtásra.

A nyilvántartott felhasználótól és a Soproni Vízmű Zrt.-től kívülálló harmadik félnek csak meghatalmazás eredeti példányának benyújtása után adható ki információ. A meghatalmazásnak tartalmaznia kell a nyilvántartott felhasználó adatait, szolgáltatói azonosító számát, a meghatalmazott adatait, a kiadható információk megnevezését és a meghatalmazás időbeni hatályát.

A Soproni Vízmű Zrt. ügyfélszolgálatainak elérhetőségét valamint azok nyitva tartását, postacímét és egyéb elérhetőségeit az Üzletszabályzat 4. számú melléklete tartalmazza.

A Soproni Vízmű Zrt. az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében köteles biztosítani, hogy a felhasználóknak lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A Soproni Vízmű Zrt. köteles az időpontigénylés napjától számított öt munkanapon belül személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a felhasználók számára.

Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében a Soproni Vízmű Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. A Soproni Vízmű Zrt. az ügyfélszolgálati ügyintézőnek az ügyfélszolgálat felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzít. Ha a hangfelvétel tartalmazza:

- a fogyasztó nevét, lakcímét,
- a panasz részletes leírását,
- a Soproni Vízmű Zrt. nyilatkozatát a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról,
- panasz egyedi azonosítószámát

a jegyzőkönyv felvétele a felhasználó beleegyezésével mellőzhető.

A hangfelvételt a Soproni Vízmű Zrt. egyedi azonosítószámmal ellátja, öt évig megőrzi, és a felhasználó kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a felhasználót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Az ügyfélszolgálatok a megkeresés módja szerint az alábbi szolgáltatásokat nyújtják:

Állandó ügyfélszolgálati irodában ellátott feladatok:

- általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendről, feltételekről,
- felhasználói/elkülönített vízhasználói igények (új és többlet) kezelése,
- közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos feladatok (szerződéskötés, módosítás, felmondás),
- szóbeli bejelentések, észrevételek, panaszok fogadása,
- írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok átvétele,
- készpénzfizetési víziközmű-szolgáltatás számla készítése,
- a pénzbefizetés kezelése készpénzzel, bankkártyával és készpénz átutalási megbízás (csekk) rendelkezésre tartása,
- mérőállás bejelentés személyesen,
- elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása (telefonon vagy interneten keresztül előzetes időpont-egyeztetéssel).

Ügyfélszolgálati fiókirodában ellátott feladatok:

- általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendről, feltételekről,
- felhasználói/elkülönített vízhasználói igények (új és többlet) kezelése,
- közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos feladatok (szerződéskötés, módosítás, felmondás),
- szóbeli bejelentések, észrevételek, panaszok fogadása,
- írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok átvétele,
- a pénzbefizetés kezelése készpénzzel, bankkártyával és készpénz átutalási megbízás (csekk) rendelkezésre tartása,
- mérőállás bejelentés személyesen.

E-ügyfélszolgálat során nyújtott szolgáltatások:

- E-számla,
- mérőállás bejelentés,
- átlagos szolgáltatási mennyiség változtatása,
- számlamásolat kiállítás kérése,
- levelezési cím változtatása,
- közműnyilatkozat kérelem,
- időpontfoglalás személyes ügyfélszolgálati ügyintézéshez.

Az ügyintézéshez szükséges információk, nyomtatványok elérhetőek és letölthetőek a Soproni Vízmű Zrt. internetes honlapján továbbá személyesen átvehetőek az ügyfélszolgálati irodákban.

A Soproni Vízmű Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységének minimális minőségi követelményei:

Megnevezés	Mértéke	Vállalt tartam
Átlagos érdemi válaszadási idő	nap	15
Átlagos várakozási idő a személyes ügyfélszolgálatokon	perc	12

4.13. Vitarendezés, értesítések

4.13.1. Irányadó jogszabályok megjelölése

A jelen Üzletszabályzatban és a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, a Vksztv. és a Vhr. valamint az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X.25.) Korm. rendelet előírásai az irányadók.

4.13.2. Bírósági kikötések

A felek a jelen Üzletszabályzattal, a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével, megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban esetlegesen felmerülő minden vitás kérdést békés úton kísérelnek meg rendezni.

Amennyiben a vitás kérdés ilyen módon nem rendezhető, úgy a felek – pertárgy értéktől függően – a Soproni Járásbíróság, illetve a Győri Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.

4.13.3. A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

A Soproni Vízmű Zrt. a felhasználó/elkülönített vízhasználó részére továbbítandó okiratokat, ajánlatokat, tájékoztatásokat, közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződéstervezeteket, értesítéseket stb. általában postai úton, saját munkavállalói útján történő kézbesítéssel vagy egyéb igazolható módon a felhasználó/elkülönített vízhasználó által megadott felhasználási hely címére, levelezési cím megadása esetén a levelezési címre küldi. A Soproni Vízmű Zrt. az általa, a felhasználó/elkülönített vízhasználó részére a nyilvántartásában szereplő címre küldi meg az iratokat.

Amennyiben a felhasználó/elkülönített vízhasználó e-mail címet is megad, a küldemények a megadott elérhetőségre elektronikus úton is megküldhetők.

A Soproni Vízmű Zrt. – amennyiben azt tartalma miatt indokoltnak tartja, vagy a jogszabály előírása alapján kötelező – a felhasználó/elkülönített vízhasználó részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben vagy a felhasználó/elkülönített vízhasználó általi átvétel igazolására

alkalmas egyéb módon küldi meg a felhasználónak/elkülönített vízhasználónak, a jogszabály által előírt határidőben. Ha az ajánlott vagy ajánlott-tértivevényes küldemény a Soproni Vízmű Zrt. -hez „nem kereste” vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő 5. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

A Soproni Vízmű Zrt. jogosult a postai úton megküldendő küldeményeket a postai kézbesítés helyett saját kézbesítés útján továbbítani a felhasználónak/elkülönített vízhasználónak. Ebben az esetben térítvevény alatt a küldemény átvételéről szóló írásbeli átvételi igazolás értendő.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó, amennyiben a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben rögzített elérhetőségi adataiban bármely változás áll be, köteles azt haladéktalanul, de legkésőbb 30 naptári napon belül a Soproni Vízmű Zrt. részére bejelenteni. A felhasználó/elkülönített vízhasználó köteles a bejelentés elmulasztásával a Soproni Vízmű Zrt. részére okozott károkat megtéríteni.

5. Az idegen ingatlanok tulajdon- és használati jogának korlátozása

Ha a víziközmű idegen ingatlanon fekszik, a vízgazdálkodásról szóló törvényben meghatározott vízvezetési szolgalmi jog gyakorlása - a víziközmű üzemeltetési tevékenységéhez indokolt mértékben – a Soproni Vízmű Zrt.-t megilleti. A Soproni Vízmű Zrt. viselni köteles a joggyakorlás következtében felmerülő terheket. A vízvezetési szolgalmi joggal terhelt ingatlan tulajdonosa illetve használója

- köteles túrni az ingatlanon található víziközmű karbantartásának és esetleges javítási munkáinak végzését kártérítés mellett,
- köteles a víziközmű ellenőrzése céljából a Soproni Vízmű Zrt. megbízottja részére szabad bejárást és az üzemeltetési feltételeket biztosítani.

1. Melléklet: Tervdokumentációk kötelező tartalma

I. Vízimérnök tervezési (VZ-T), épületgépész-tervezői (G-T), illetve településrendezési víziközmű tervezési (TV-T) jogosultsággal rendelkező személy által, a Soproni Vízmű Zrt. aktuális műszaki irányelvei alapján elkészített terv. (Az aktuális műszaki irányelvek a Soproni Vízmű Zrt. honlapján elérhetőek.)

A) Az ivóvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma

1. Műszaki leírás, amely tartalmazza:

- a) a kérelmező (tulajdonos) nevét, postai címét;
- b) a vízszükséglet összeállítását az egy főre jutó liter/fő/nap, vagy a normák szerinti m³/napban kifejezve, a csúcsfogyasztási igény feltüntetésével, továbbá a vízszükséglet indokolását;
- c) a létesítmények, berendezések rövid leírását, műszaki jellemzőit, a vízvételi helyek számát,
- d) a csatlakozó hálózat, illetve a házi ivóvízhálózat kialakításának általános műszaki jellemzőit.

2. Helyszínrajz (1:200, 1:500 léptékben) feltüntetve:

- a) az érintett ingatlant, annak helyrajzi, illetve házszámát;
- b) a vezetékek nyomvonalát, átmérőjét, anyagát;
- c) az ivóvíz-hálózathoz tartozó nyomásfokozó és nyomáscsökkentő helyét;
- d) a vezetékekkel, berendezésekkel érintett létesítményeket.

3. Vízmérőhely építészeti, gépészeti terve.

4. Nem lakossági vízhasználat esetén az ivóvízhálózathoz tartozó létesítmények és berendezések építészeti és gépészeti általános terve.

5. A Soproni Vízmű Zrt. külön előírására hossz-szelvény és felhasználói egyenérték.

B) Szennyvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma

1. Műszaki leírás tartalmazza:

- a) a kérelmező (tulajdonos) nevét, postai címét;
- b) az elvezetendő szennyvíz napi átlagos és csúcsidei mennyiségét (m³/nap), minőségét;
- c) az előtisztításra, valamint az előtisztítás utáni szennyvízminőségre vonatkozó adatokat;
- d) a szennyvízhálózathoz tartozó berendezések (átemelő, szennyvíz előtisztító berendezés stb.) rövid leírását, műszaki jellemzőit;
- e) nem lakossági felhasználó esetében az elvezetni tervezett szennyvíz mennyiségét, annak minőségi jellemzőit, különös tekintettel a vízvédelmi hatóság által előírt küszöbértékekre;

f) a csatlakozó hálózat, illetve a házi és szennyvízhálózat kialakításának általános műszaki jellemzőit.

2. Helyszínrajz (1:200, 1:500 léptékben) feltüntetve:

- a) az érintett ingatlant és annak helyrajzi számát, illetve házszámát,
- b) a szennyvízhálózatok nyomvonalát, átmérőjét, anyagát, lejtését, jellemző pontjainak abszolút magassági adatait,
- c) a szennyvízhálózathoz tartozó berendezések (aknák, szennyvíz-előtisztító berendezés, szennyvízmennyiség-mérő stb.) helyét,
- d) a szennyvízhálózattal érintett létesítményeket.

3. Nem lakossági szennyvízkibocsátás esetén a szennyvízhálózathoz tartozó létesítmények és berendezések építészeti és gépészeti általános terve.

4. A Soproni Vízmű Zrt. külön előírására hossz-szelvény és felhasználói egyenérték.

II. A mellékvízmérő felszereléséhez szükséges dokumentumok

Műszaki leírás, mely tartalmazza a megrendelő azonosítására alkalmas adatokat, a beépítésre kerülő mérőberendezések típusát, és a beépítési hely főbb jellemzőit (függőleges, vízszintes elhelyezés, rendelkezésre álló szerelési hossz). Műszakilag indokolt esetben (pl.: DN 40-nél nagyobb vízmérő esetén, ha az ingatlanon van nem közműves vízvételzés) tervdokumentáció készítése szükséges az A) pontban részletezettek alapján.

III. Az elkülönítetten mért, locsolási vízmérő telepítéséhez szükséges kérelem és a részletszabályokat tartalmazó megállapodás mellékletei:

Műszaki leírás, mely tartalmazza a megrendelő, azonosítására alkalmas adatokat, a beépítésre kerülő mérőberendezések típusát és a beépítési hely főbb jellemzőit (függőleges, vagy vízszintes elhelyezés, rendelkezésre álló szerelési hossz). Műszakilag indokolt esetben (pl.: DN 40-nél nagyobb vízmérő esetén, ha az ingatlanon van nem közműves vízvételzés) tervdokumentáció készítése szükséges az A) pontban részletezettek alapján.

A locsolási vízmérő telepítése során nem követelmény az önálló mérőakna kialakítása. A mérőeszköz állagának megóvása és a fagyvédelem biztosítása a felhasználó kötelessége.

2.1. Melléklet: Közszolgáltatási szerződés - lakossági

Szerződésszám: _____

Felhasználási hely száma: _____

KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS**a lakosság részére végzett közműves ivóvízellátásra és szennyvízelvezetésre**

mely létrejött egyrészről a Soproni Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 9400 Sopron, Bartók Béla utca 42.; cégjegyzékszám.: 08-10-001717; adószám: 11611226-2-08; nyilvántartó bíróság: Győri Törvényszék Cégbírósága; képviselő: _____), mint szolgáltató (továbbiakban Szolgáltató), másrészről:

név: _____ szül. hely, idő: _____

születési név: _____ anyja neve: _____

lakcím: [] [] [] [] település _____ utca _____ házszám _____ emelet/ajtó _____

telefonszám: _____ e-mail: _____

lev. cím: [] [] [] [] település _____ utca _____ házszám _____ emelet/ajtó _____

mint felhasználó (továbbiakban FELHASZNÁLÓ) között a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (továbbiakban Vksztv.), valamint az 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (továbbiakban Vhr.) szerint a közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés tárgyában, az alábbi feltételekkel:

1. Felhasználási hely:

_____ település _____ utca _____ házszám, _____ HRSZ.

2. A szolgáltatás jellege (a megfelelő bejelölendő):

☐ ivóvíz-szolgáltatás ☐ ivóvíz-szolgáltatás és szennyvízelvezetés ☐ szennyvízelvezetés (telki vízmérő esetén)

A FELHASZNÁLÓ kijelenti, hogy jelen szerződés alapján az általa igénybevett szolgáltatást kizárólag lakossági célra használja.

3. A SZOLGÁLTATÓ vállalja, hogy a víziközmű törzshálózatba bekötött ingatlanon a hatályos magyar szabványokban előírt minőségben folyamatos ivóvíz-szolgáltatást biztosít, az ingatlanon keletkezett szennyvizet elvezeti, a víziközművek teljesítőképességének mértékéig.

A számlázás, mérőeszköz leolvasás módjára, rendszerességére a SZOLGÁLTATÓ Üzletszabályzatában (továbbiakban Üzletszabályzat) rögzítettek az irányadók.

4. A FELHASZNÁLÓ vállalja, hogy az általa igénybevett szolgáltatásról szóló, az Üzletszabályzat szerint kiállított számlát kiegyenlíti az alábbi fizetési módon: _____

Amennyiben a szerződő felek a fizetés módját a későbbiekben meg kívánják változtatni, azt írásba kell foglalni.

5. A FELHASZNÁLÓ díjfizetési kötelezettsége a szolgáltatási ponton nyújtott szolgáltatás után áll fenn. A FELHASZNÁLÓ tudomásul veszi, hogy a szolgáltatási pont előtt beépített vízmérő tulajdonjoga a Vhr. szerinti tulajdonost (a Soproni Vízmű Zrt.-t vagy az ellátásért felelős önkormányzatot) illeti meg.

6. Szolgáltatási pont: (Részletesen lásd az Üzletszabályzatban.)

Ivóvíz-szolgáltatás: az ivóvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja

Szennyvízelvezetés: a szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja

6.1. Amennyiben a szolgáltatási pontok nem a felhasználási helyen találhatóak:

Ivóvíz-szolgáltatási pont: _____ utca, _____ házszám _____ Hrsz.

Szennyvíz-szolgáltatási pont: _____ utca, _____ házszám _____ Hrsz.

7. A SZOLGÁLTATÓ szolgáltatási kötelezettsége a közműves ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig, közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a tisztított szennyvíz-befogadóba, illetve az átvető rendszerébe történő bevezetésig áll fenn. A SZOLGÁLTATÓ felel azért, hogy a szolgáltatott ivóvíz minősége az ivóvízvételi helyen biztosított legyen. Amennyiben a szolgáltatási pontok nem a felhasználási helyen találhatóak (lásd: 6.1. pont) a felhasználási hely irányába a vízellátás és szennyvízelvezetés a Szolgáltató által nem üzemeltetett vezetékhálózaton történik.

8. A szolgáltatás megkezdésének időpontja (a megfelelő bejelölendő):

- ☐ a már folyamatosan teljesített szolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybevételével, vagy jelen Közzolgáltatási szerződés aláírásával egyidejűleg a Vhr. 56. § (2) bek. szerint.
- ☐ új bekötés esetén a vízbekötés, illetőleg a szennyvízbekötő vezeték üzemeltetésre történő átvételét követően.

9. A jelen szerződést aláíró FELHASZNÁLÓ kijelenti, hogy az 1. pont szerinti ingatlan (a megfelelő bejelölendő)

- ☐ tulajdonosa, résztulajdonosa
- ☐ közös képviselője
- ☐ egyéb jogcímen, nevezetesen: _____ használója.

9.1 Amennyiben a szerződés szerinti FELHASZNÁLÓ az ingatlan nem tulajdonosa, hanem egyéb jogcímen használója, akkor a tulajdonos vállalja, hogyha a FELHASZNÁLÓ jelen szerződésből eredő kötelezettségeinek nem tesz eleget, akkor helytáll azokért.

név: _____ anyja neve: _____

szül. hely, idő: _____ cégjegyzékszám:

lakcím/székhely: település _____ utca _____ házszám _____ em./ajtó _____

.....
TULAJDONOS

10. A FELHASZNÁLÓ elismeri, hogy jelen Közzolgáltatási szerződést és annak elválaszthatatlan részét képező mellékletét, az Általános tájékoztatót átvette, az Üzletszabályzatát megismerte. A szerződést ezek ismeretében, azzal egyetértve írja alá.
11. Mind a SZOLGÁLTATÓ, mind pedig a FELHASZNÁLÓ szerződésszegést követ el, ha jelen szerződésben és a Vhr.-ben rögzített rá háruló kötelezettségeknek nem tesz eleget. A szolgáltatási díj nem fizetése esetén a Vhr. 72. § -ában foglaltak alkalmazhatók.
12. A FELHASZNÁLÓ tudomásul veszi, hogy a szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevételének megkezdését a SZOLGÁLTATÓ részére – a vízmérőállás megjelölésével – írásban köteles bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő károkért SZOLGÁLTATÓ felelősséget nem vállal.
13. Amennyiben a FELHASZNÁLÓ személyében változás következik be, a korábbi és az új FELHASZNÁLÓ köteles azt, a vízmérőállás megjelölésével legkésőbb a birtokátruházástól számított 15 napon belül a SZOLGÁLTATÓ-nak írásban bejelenteni. Ennek elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a SZOLGÁLTATÓ-t ért károkért a korábbi és az új FELHASZNÁLÓ egyetemlegesen felel.
14. Ha a FELHASZNÁLÓ a szolgáltatás helyén nem lakossági célú tevékenységet kíván folytatni, úgy azt a SZOLGÁLTATÓ-nak bejelenteni köteles. A nem lakossági célú vízhasználat és szennyvízkibocsátás után a Vhr. előírásai szerint víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni. Vegyes - lakossági és nem lakossági célú - vízhasználat esetén azt szét kell választani, és mindkét vízhasználatot vízmérővel kell ellátni.
15. A szerződés aláírásával a FELHASZNÁLÓ elismeri, hogy a SZOLGÁLTATÓ Üzletszabályzatának mellékletét képező adatvédelmi tájékoztatót megismerte. A FELHASZNÁLÓ hozzájárul ahhoz, hogy a SZOLGÁLTATÓ a szerződésben hivatkozott jogszabályok által elrendelt kötelezettsége alapján az adatait kezelje. A FELHASZNÁLÓ tudomásul veszi, hogy a SZOLGÁLTATÓ jogosult a víz- és csatornadíj számla készítését adatfeldolgozó útján is teljesíteni. A SZOLGÁLTATÓ nyilatkozik, hogy az adatok kezelését Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltak szerint végzi. A SZOLGÁLTATÓ részéről az adatkezeléssel kapcsolatban ért jogsérelem esetén a FELHASZNÁLÓ a fenti törvény szerint jogorvoslattal élhet.
16. A szerződő felek a szerződésben valamint annak mellékletében nem szabályozott kérdésekben a Ptk., a Vksztv. és a Vhr. vonatkozó előírásait tekintik irányadónak. A vitás kérdéseket elsősorban a jó partneri viszony alapján kívánják rendezni. A szerződő felek jogvita esetén – pertárgy értéktől függően – a Soproni Járásbíróság illetve a Győri Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.
17. Jelen szerződés aláírásával a korábban kötött Közzolgáltatási szerződés hatályát veszíti.
18. E szerződés hatálya: felmondásig vagy a csatlakozás megszűnéséig, illetőleg felhasználó változásáig tart.
19. Jelen Közzolgáltatási szerződéssel együtt kezelendő egyéb megállapodások (szolgáltató tölti ki):

Sopron, _____ év _____ hó _____ nap, _____ év _____ hó _____ nap

.....
SZOLGÁLTATÓ

.....
FELHASZNÁLÓ

Mellékletek: Általános tájékoztató

2.2. Melléklet: Közzolgáltatási szerződés - nem lakossági



Szerződésszám: _____

Felhasználási hely száma: _____

KÖZZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS**nem lakossági felhasználó** részére végzett közműves ivóvízellátásra és szennyvízelvezetésre

mely létrejött egyrészről a Soproni Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 9400 Sopron, Bartók Béla utca. 42.; cégjegyzékszám: 08 – 10 – 001717; adószám: 11611226 – 2 - 08; nyilvántartó bíróság: Győri Törvényszék Cégbírósa; képviseletében: _____), mint szolgáltató (továbbiakban SZOLGÁLTATÓ), másrészről:

gazdálkodó szervezet:

székhely: _____ település _____ utca _____ házszám _____ em./ajtó

képviselő: _____ (lakcím: _____ anyja neve: _____)

nyilvántartó bíróság: _____ Cégbírósa

cégjegyzékszám: _____ adószám: _____ - _____ - _____

Egyéni vállalkozó esetén:

név: _____ születési név: _____

szül. hely, idő: _____ anyja neve: _____

vállalkozói igazolvány száma: _____ adószám: _____ - _____ - _____

lakcím: _____ település _____ utca _____ házszám _____ em./ajtó

lev. cím: _____ település _____ utca _____ házszám _____ em./ajtó

gazdálkodó szervezet, mint felhasználó (továbbiakban FELHASZNÁLÓ) között a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (továbbiakban Vksztv.), valamint az 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (továbbiakban Vhr.) szerint a közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés tárgyában, az alábbi feltételekkel:

1. Felhasználási hely:

_____ település _____ utca _____ házszám, _____ HRSZ.

2. A szolgáltatás jellege (a megfelelő bejelölendő):

☐ ivóvíz-szolgáltatás ☐ ivóvíz-szolgáltatás és szennyvízelvezetés ☐ szennyvízelvezetés (telki vízmérő esetén)

3. A szolgáltatás megkezdésének időpontja (a megfelelő bejelölendő):

☐ a már folyamatosan teljesített szolgáltatás esetén jelen Közzolgáltatási szerződés aláírásával egyidejűleg.☐ új bekötés esetén a víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződésben rögzített időpont, illetőleg jelen Közzolgáltatási szerződés aláírását követően.4. Igénybe vehető vízmennyiség: _____ m³/nap _____ m³/hóKibocsátható szennyvízmennyiség: _____ m³/nap _____ m³/hó

5. A SZOLGÁLTATÓ vállalja, hogy a víziközmű törzshálózatba bekötött ingatlanon a hatályos magyar szabványokban előírt minőségben folyamatos ivóvíz-szolgáltatást biztosít, az ingatlanon keletkezett szennyvizet elvezeti, a 4. pontban rögzített, vagy víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetésével megszerzett mennyiségben. FELHASZNÁLÓ vállalja, hogy az ezt meghaladó vízigénybevétel és / vagy szennyvízkibocsátás esetén a SZOLGÁLTATÓ-val a megnövekedett mennyiségekre új víziközmű fejlesztési hozzájárulási szerződést köt és azt megfizeti.

A számlázás, mérőeszköz leolvasás módjára, rendszerességére a SZOLGÁLTATÓ Üzletszabályzatában (továbbiakban Üzletszabályzat) rögzítettek az irányadók.

6. A FELHASZNÁLÓ vállalja, hogy az általa igénybevett szolgáltatásról szóló, az Üzletszabályzat szerint kiállított számlát kiegyenlíti az alábbi fizetési módon: _____

Amennyiben a szerződő felek a fizetés módját a későbbiekben meg kívánják változtatni, azt írásba kell foglalni.

7. A FELHASZNÁLÓ díjfizetési kötelezettsége a szolgáltatási ponton nyújtott szolgáltatás után áll fenn.

8. Szolgáltatási pont: (Részletesen lásd az Üzletszabályzatban.)

Ivóvíz-szolgáltatás: az ivóvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja

Szennyvízelvezetés: a szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja

8.1. Amennyiben a szolgáltatási pontok nem a felhasználási helyen találhatók

Ivóvíz-szolgáltatási pont: _____ utca, _____ házszám _____ Hrsz.

Szennyvíz-szolgáltatási pont: _____ utca, _____ házszám _____ Hrsz.

9. A SZOLGÁLTATÓ szolgáltatási kötelezettsége a közműves ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a szennyvíz-befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn. A SZOLGÁLTATÓ felel azért, hogy a szolgáltatott ivóvíz minősége az ivóvízvételi helyen biztosított legyen. Amennyiben a szolgáltatási pontok nem a felhasználási helyen találhatók (lásd: 8.1. pont) a felhasználási hely irányába a vízellátás és szennyvízelvezetés a Szolgáltató által nem üzemeltetett vezetékhálózaton történik.

A FELHASZNÁLÓ tudomásul veszi, hogy a szolgáltatási pont előtt beépített vízmérő tulajdonjoga a Vhr. szerinti tulajdonost (a Soproni Vízmű Zrt.-t vagy az ellátásért felelős önkormányzatot) illeti meg.

10. A jelen szerződést aláíró FELHASZNÁLÓ kijelenti, hogy az 1. pont szerinti ingatlan (a megfelelő bejelölendő)

- ☐ tulajdonosa, résztulajdonosa
☐ közös képviselője
☐ egyéb jogcímen, nevezetesen: _____ használója.

10.1 Amennyiben a szerződés szerinti FELHASZNÁLÓ az ingatlan nem tulajdonosa, hanem egyéb jogcímen használója, akkor a tulajdonos vállalja, hogyha a FELHASZNÁLÓ jelen szerződésből eredő kötelezettségeinek nem tesz eleget, akkor helytáll azokért.

név: _____ anyja neve: _____

szül. hely, idő: _____ cégjegyzékszám:

lakcím/székhely: település _____ utca _____ házszám _____ em./ajtó _____

TULAJDONOS

11. A FELHASZNÁLÓ elismeri, hogy jelen Községi Szolgáltatási szerződést és annak elválaszthatatlan részét képező mellékletét, az Általános tájékoztatót átvette, az Üzletszabályzatát megismerte. A szerződést ezek ismeretében, azzal egyetértve írja alá.
12. Mind a SZOLGÁLTATÓ, mind pedig a FELHASZNÁLÓ szerződésszegést követ el, ha jelen szerződésben és a Vhr.-ben rögzített rá háruló kötelezettségeknek nem tesz eleget. A szolgáltatási díj nem fizetése esetén a Vhr. 72. § -ában foglaltak alkalmazhatók.
13. A FELHASZNÁLÓ tudomásul veszi, hogy a szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevétele megkezdését a SZOLGÁLTATÓ részére – a vízmérőállás megjelölésével – írásban köteles bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő károkért SZOLGÁLTATÓ felelősséget nem vállal.
14. Amennyiben a FELHASZNÁLÓ személyében változás következik be, a korábbi és az új FELHASZNÁLÓ köteles azt, a vízmérőállás megjelölésével legkésőbb a birtokátruházástól számított 15 napon belül a SZOLGÁLTATÓ-nak írásban bejelenteni. Ennek elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a SZOLGÁLTATÓ-t ért károkért a korábbi és az új FELHASZNÁLÓ egyetemlegesen felel.
15. A szerződés aláírásával a FELHASZNÁLÓ elismeri, hogy a SZOLGÁLTATÓ Üzletszabályzatának mellékletét képező adatvédelmi tájékoztatót megismerte. A FELHASZNÁLÓ hozzájárul ahhoz, hogy a SZOLGÁLTATÓ a szerződésben hivatkozott jogszabályok által elrendelt kötelezettsége alapján az adatait kezelje. A FELHASZNÁLÓ tudomásul veszi, hogy a SZOLGÁLTATÓ jogosult a víz- és csatornadíj számla készítését adatfeldolgozó útján is teljesíteni. A SZOLGÁLTATÓ nyilatkozik, hogy az adatok kezelését Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltak szerint végzi. A SZOLGÁLTATÓ részéről az adatkezeléssel kapcsolatban ért jogsérelem esetén a FELHASZNÁLÓ a fenti törvény szerint jogorvoslással élhet.
16. A szerződő felek a szerződésben valamint annak mellékletében nem szabályozott kérdésekben a Ptk., a Vksztv és a Vhr. vonatkozó előírásait tekintik irányadónak. A vitás kérdéseket elsősorban a jó partneri viszony alapján kívánják rendezni. A szerződő felek jogvita esetére – pertárgy értéktől függően – a Soproni Járásbíróság illetve a Győri Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.
17. Jelen szerződés aláírásával a korábban kötött Községi Szolgáltatási szerződés hatályát veszíti.
18. E szerződés hatálya: felmondásig vagy a csatlakozás megszűnéséig, illetőleg felhasználó változásig tart.
19. Jelen Községi Szolgáltatási szerződéssel együtt kezelendő szerződések és megállapodások (szolgáltató tölti ki):

- ☐ víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződés/ek/ ☐ egyéb megállapodás/ok/(szolgáltató tölti ki):

Sopron, _____ év _____ hó _____ nap _____, _____ év _____ hó _____ nap

SZOLGÁLTATÓ

FELHASZNÁLÓ

Mellékletek: Általános tájékoztató

2.3. Melléklet: Mellékszolgáltatási szerződés - lakossági



Szerződésszám:

Felhasználói hely száma:

Bekötési vízmérő felh. helyének száma:

MELLÉKSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

a mellékvízmérővel rendelkező lakossági ivóvízhasználók és szennyvízkibocsátók fogyasztásának elszámolására

mely létrejött egyrészről a Soproni Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 9400 Sopron, Bartók Béla utca 42.; cégjegyzékszám: 08-10-001717; adószám: 11611226-2-08; nyilvántartó bíróság: Győri Törvényszék Cégbírósága; képviselő:), mint szolgáltató (továbbiakban SZOLGÁLTATÓ), másrészről

név: szül. hely, idő:

születési név: anyja neve:

lakcím: település

..... utca házszám emelet ajtó tel.:

levelezési cím: település

..... utca házszám emelet ajtó tel.:

mint elkülönített vízhasználó, illetve szennyvízkibocsátó (továbbiakban VÍZHASZNÁLÓ) között a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (továbbiakban Vksztv.), illetve az 58/2013.(II. 27.) Korm. rendelet (továbbiakban Vhr.) szerint a közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés elszámolása tárgyában az alábbi feltételekkel:

1. Az elkülönített vízhasználat (felhasználás) helye:

..... település

2. A szolgáltatás jellege (a megfelelő bejelölendő):

☐ ivóvízellátás elszámolása ☐ ivóvízellátás és szennyvízelvezetés elszámolása

A VÍZHASZNÁLÓ kijelenti, hogy jelen szerződés alapján az általa igénybevett szolgáltatást kizárólag lakossági célra használja.

3. Jelen szerződés létrejöttének előfeltétele, hogy az ingatlan rendelkezze bekötési vízmérővel, valamint az arra megkötött Közszolgáltatási szerződéssel. Előfeltétel továbbá, hogy a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek és a szerződőni kívánó VÍZHASZNÁLÓ-nak lejárt határidejű számlatartozása a SZOLGÁLTATÓ felé nem lehet.

4. A SZOLGÁLTATÓ vállalja, a jelen szerződés alapján nyilvántartásába vett mellékvízmérő/k/ által mért fogyasztásról a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő számla kiállítását, kézbesítését.

A VÍZHASZNÁLÓ tudomásul veszi, hogy a szolgáltatási pont után beépített mellékvízmérő tulajdonjoga VÍZHASZNÁLÓ-t illeti meg.

A számlázás, mérőeszköz-leolvasás módjára, rendszerességére, a vízmérő cseréjére a SZOLGÁLTATÓ Üzletszabályzatában (továbbiakban Üzletszabályzat) rögzítettek az irányadók.

5. A VÍZHASZNÁLÓ vállalja, hogy az általa igénybevett szolgáltatásról szóló, az Üzletszabályzat szerint kiállított számlát kiegyenlíti az alábbi fizetési módon:

Amennyiben a szerződő felek a fizetés módját a későbbiekben meg kívánják változtatni, azt írásba kell foglalni.

6. A VÍZHASZNÁLÓ díjfizetési kötelezettsége a mellékvízmérő/k/ által átfolyt vízmennyiség után áll fenn. A bekötési vízmérő és a felhasználói helyen SZOLGÁLTATÓ számlázási nyilvántartásába vett mellékvízmérők összefogyasztásának különbözetét a bekötési vízmérő felhasználójának számlázza a SZOLGÁLTATÓ, akit díjfizetési kötelezettség terhel.

7. A SZOLGÁLTATÓ által vállalt megbízás kezdetének időpontja (megfelelő bejelölendő):

☐ a már folyamatban lévő teljesítés esetén a szolgáltatás igénybevitelével vagy jelen Mellékszolgáltatási szerződés aláírásával egyidejűleg a Vhr. 56. § (2) bek. szerint.

☐ új mérőfelszerelés esetén a felszerelt mellékvízmérő/k/ SZOLGÁLTATÓ által történő számlázási nyilvántartásba vételét követően.

8. Jelen szerződést aláíró VÍZHASZNÁLÓ kijelenti, hogy a mellékvízmérővel rendelkező ingatlan vagy épületrésznek (a megfelelő aláhúzendő)

☐ tulajdonosa, résztulajdonosa

☐ egyéb jogcímen, nevezetesen: használója

- 8.1 Amennyiben a szerződés szerinti VÍZHASZNÁLÓ az ingatlanok nem tulajdonosa, hanem egyéb jogcímen használója, akkor a tulajdonos vállalja, hogyha a VÍZHASZNÁLÓ jelen szerződésből eredő kötelezettségeinek nem tesz eleget, akkor helytáll azokért.

név:
 anyja neve: Tulajdonos
 születési hely, idő:
 lakcím/székhely:
 cégjegyzékszám:

9. A VÍZHASZNÁLÓ elismeri, hogy jelen Közzolgáltatási szerződést és annak elválaszthatatlan részét képező mellékletét, az Általános tájékoztatót átvette, az Üzletszabályzatát megismerte. A szerződést a mellékletben rögzítettek ismeretében, azzal egyetértve írja alá. (A felhasználási helyre vonatkozó Közzolgáltatási szerződés a bekötési vízmérő felhasználójánál – társasház esetén a közös képviselőnél – megismerhető.)
10. A VÍZHASZNÁLÓ tudomásul veszi, hogy a szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevételének megkezdését a SZOLGÁLTATÓ részére – a vízmérőállás megjelölésével – írásban köteles bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő károkért SZOLGÁLTATÓ felelősséget nem vállal.
11. Amennyiben a VÍZHASZNÁLÓ személyében változás következik be, a korábbi és az új VÍZHASZNÁLÓ köteles azt a vízmérőállás megjelölésével legkésőbb a birtokátruházástól számított 15 napon belül a SZOLGÁLTATÓ-nak írásban bejelenteni. Ennek elmulasztása esetén a felhasználói helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a SZOLGÁLTATÓ-t ért károkért a korábbi és az új VÍZHASZNÁLÓ egyetemlegesen felel.
12. Ha a VÍZHASZNÁLÓ a szolgáltatás helyén vállalkozási tevékenységet kíván létesíteni, úgy azt a SZOLGÁLTATÓ-nak bejelenteni köteles. A nem lakossági célú vízhasználat és szennyvízkibocsátás után az Üzletszabályzatban rögzítettek szerint víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni. Vegyes – lakossági és nem lakossági célú – vízhasználat esetén azt szét kell választani és mindkét vízhasználatot vízmérővel kell ellátni.
13. A szerződő felek a szerződésben valamint annak mellékletében nem szabályozott kérdésekben a Ptk., a Vksztv. és a Vhr. vonatkozó előírásait tekintik irányadónak. A vitás kérdéseket elsősorban a jó partneri viszony alapján kívánják rendezni. A szerződő felek jogvita esetére – pertárgy értéktől függően – a Soproni Járásbíróság illetve a Győri Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.
14. Jelen szerződés aláírásával a korábban kötött Mellékszolgáltatási szerződés hatályát veszíti.
15. A szerződést a felek határozatlan időtartamra kötik.
16. Mind a SZOLGÁLTATÓ, mind pedig a VÍZHASZNÁLÓ szerződésszegést követ el, ha jelen szerződésben és az Üzletszabályzatban rögzített, rá háruló kötelezettségeknek nem tesz eleget. A VÍZHASZNÁLÓ jelen szerződést 30 napos határidővel, a SZOLGÁLTATÓ pedig 60 napot meghaladó díjtartozás esetén további 15 napos határidővel felmondhatja és törli állományából a mellékvízmérőt. Erről a bekötési vízmérő felhasználóját egyidejűleg tájékoztatja.
17. A szerződés aláírásával VÍZHASZNÁLÓ elismeri, hogy a SZOLGÁLTATÓ Üzletszabályzatának mellékletét képező adatvédelmi tájékoztatót megismerte. A VÍZHASZNÁLÓ hozzájárul ahhoz, hogy a SZOLGÁLTATÓ a szerződésben hivatkozott jogszabályok által elrendelt kötelezettsége alapján az adatait kezelje. A VÍZHASZNÁLÓ tudomásul veszi, hogy a SZOLGÁLTATÓ jogosult a víz- és csatornadíj számla készítését adatfeldolgozó útján is teljesíteni. A SZOLGÁLTATÓ nyilatkozik, hogy az adatok kezelését Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltak szerint végzi. A SZOLGÁLTATÓ részéről az adatkezeléssel kapcsolatban ért jogszélem esetén a VÍZHASZNÁLÓ a fenti törvény szerint jogorvoslattal élhet.
18. Jelen Mellékszolgáltatási szerződéssel együtt kezelendő szerződések és megállapodások (a megfelelő bejelölendő):
- ☐ a felhasználási helyre (bekötési vízmérőre) vonatkozó Közzolgáltatási szerződés
- ☐ egyéb megállapodás(ok):

Sopron,év.....hó.....nap , év hó nap

.....
 SZOLGÁLTATÓ

.....
 VÍZHASZNÁLÓ

A Mellékszolgáltatási szerződésben foglaltakat tudomásul vettem:

..... , év hó nap

.....
 BEKÖTÉSI VÍZMÉRŐ FIZETŐJE

Melléklet: Általános tájékoztató

2.4. Melléklet: Mellékszolgáltatási szerződés - nem lakossági



Szerződésszám:

Felhasználói hely száma:

Bekötési vízmérő felh. helyének száma:

MELLÉKSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

a mellékvízmérővel rendelkező nem lakossági ivóvízhasználók és szennyvízkibocsátók fogyasztásának elszámlolására

mely létrejött egyrészről a Soproni Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 9400 Sopron, Bartók Béla utca 42.; cégjegyzékszám.: 08-10-001717; adószám: 11611226-2-08; nyilvántartó bíróság: Győri Törvényszék Cégbírósága; képviseletében:), mint szolgáltató (továbbiakban: SZOLGÁLTATÓ), másrészről a

gazdálkodó szervezet.....

képviselő: (lakcím: anyja neve:)

székhely:

nyilvántartó bíróság: Cégbírósága

cégjegyzékszám: □□ □□ □□□□□□ adószám: □□□□□□□□-□-□□

egyéni vállalkozó esetén:

név: születési név:

szül. hely, idő: anyja neve:

vállalkozói igazolvány száma: adószám: □□□□□□□□-□-□□

lakcím: □□□□ település

..... utca házszám emelet ajtó tel.:

levelezési cím: □□□□ település

..... utca házszám emelet ajtó tel.:
mint elküldött vízhasználó, illetve szennyvízkibocsátó (továbbiakban VÍZHASZNÁLÓ) között a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (továbbiakban Vksztv.), illetve az 58/2013.(II. 27.) Korm. rendelet (továbbiakban Vhr.) szerint a közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés elszámlolása tárgyában az alábbi feltételekkel:

1. Az elküldött vízhasználat (felhasználás) helye:

..... település

2. A szolgáltatás jellege (a megfelelő bejelölendő):

☐ ivóvízellátás elszámlolása ☐ ivóvízellátás és szennyvízelvezetés elszámlolása

3. Igénybe vehető vízmennyiség: m³/nap m³/hó

Kibocsátható szennyvízmennyiség: m³/nap m³/hó

4. Jelen szerződés létrejöttének előfeltétele, hogy az ingatlan rendelkezze bekötési vízmérővel, valamint az arra megkötött Községi szolgáltatási szerződéssel. Előfeltétel továbbá, hogy a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek és a szerződni kívánó VÍZHASZNÁLÓ-nak lejárt határidejű számlatartozása a SZOLGÁLTATÓ felé nem lehet, illetve a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésének SZOLGÁLTATÓ felé történő igazolása.

5. A SZOLGÁLTATÓ vállalja a jelen szerződés alapján nyilvántartásába vett mellékvízmérő/k/ által mért fogyasztásról a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő számla kiállítását, kézbesítését.

VÍZHASZNÁLÓ vállalja, hogy az ezt meghaladó vízigénybevétel és / vagy szennyvízkibocsátás esetén a SZOLGÁLTATÓ-val a megnövekedett mennyiségekre új víziközmű fejlesztési hozzájárulási szerződést köt és azt megfizeti.

A VÍZHASZNÁLÓ tudomásul veszi, hogy a szolgáltatási pont után beépített mellékvízmérő tulajdonjoga VÍZHASZNÁLÓ-t illeti meg.

A számlázás, mérőeszköz-leolvasás módjára, rendszerességére, a vízmérő cseréjére a SZOLGÁLTATÓ Üzletszabályzatában (továbbiakban Üzletszabályzat) rögzítettek az irányadók.

6. A VÍZHASZNÁLÓ vállalja, hogy az általa igénybevett szolgáltatásról szóló, az Üzletszabályzat szerint kiállított számlát kiegyenlíti az alábbi fizetési módon:

Amennyiben a szerződő felek a fizetés módját a későbbiekben meg kívánják változtatni, azt írásba kell foglalni.

7. A VÍZHASZNÁLÓ díjfizetési kötelezettsége a mellékvízmérő/k/ n átfolyt vízmennyiség után áll fenn. A bekötési vízmérő és a felhasználói helyen SZOLGÁLTATÓ számlázási nyilvántartásába vett mellékvízmérők összefogyasztásának különbözetét a bekötési vízmérő felhasználójának számlazza a SZOLGÁLTATÓ, akit díjfizetési kötelezettség terhel.

- ☐ új mérőfelszerelés esetén a víziközmű-fejlesztési szerződésben rögzített időpont, illetőleg a felszerelt mellékvízmérő/k/ SZOLGÁLTATÓ által történő számlázási nyilvántartásba vételét követően, jelen Mellékszolgáltatási szerződés aláírásával egyidejűleg.
9. Jelen szerződést aláíró VÍZHASZNÁLÓ kijelenti, hogy a mellékvízmérővel rendelkező ingatlanak vagy épületrésznek (a megfelelő aláhúzendő)
- ☐ tulajdonosa, résztulajdonosa
- ☐ egyéb jogcímen, nevezetesen: használója
- 9.1 Amennyiben a szerződés szerinti VÍZHASZNÁLÓ az ingatlanak nem tulajdonosa, hanem egyéb jogcímen használója, akkor a tulajdonos vállalja, hogyha a VÍZHASZNÁLÓ jelen szerződésből eredő kötelezettségeinek nem tesz eleget, akkor helytáll azokért.
- név:
 anyja neve: Tulajdonos
 születési hely, idő:
 lakcím/székhely:
 cégjegyzékszám:
10. A VÍZHASZNÁLÓ elismeri, hogy jelen Közszolgáltatási szerződést és annak elválaszthatatlan részét képező mellékletét, az Általános tájékoztatót átvette, az Üzletszabályzatát megismerte. A szerződést ezek ismeretében, azzal egyetértve írja alá. (A felhasználási helyre vonatkozó Közszolgáltatási szerződés a bekötési vízmérő felhasználójánál – társasház esetén a közös képviselőnél – megismerhető.)
11. A VÍZHASZNÁLÓ tudomásul veszi, hogy a szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybevételének megkezdését a SZOLGÁLTATÓ részére – a vízmérőállás megjelölésével – írásban köteles bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő károkért SZOLGÁLTATÓ felelősséget nem vállal.
12. Amennyiben a VÍZHASZNÁLÓ személyében változás következik be, a korábbi és az új VÍZHASZNÁLÓ köteles azt a vízmérőállás megjelölésével legkésőbb a birtokátruházástól számított 15 napon belül a SZOLGÁLTATÓ-nak írásban bejelenteni. Ennek elmulasztása esetén a felhasználói helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a SZOLGÁLTATÓ-t ért károkért a korábbi és az új VÍZHASZNÁLÓ egyetemlegesen felel.
13. A szerződő felek a szerződésben valamint annak mellékletében nem szabályozott kérdéseknél a Ptk., a TÖRVÉNY és a RENDELET vonatkozó előírásait tekintik irányadónak. A vitás kérdéseket elsősorban a jó partneri viszony alapján kívánják rendezni. A szerződő felek jogvita esetére – pertárgy értéktől függően – a Soproni Járásbíróság illetve a Győri Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.
14. Jelen szerződés aláírásával a korábban kötött Mellékszolgáltatási szerződés hatályát veszíti.
15. A szerződést a felek határozatlan időtartamra kötik.
16. Mind a SZOLGÁLTATÓ, mind pedig a VÍZHASZNÁLÓ szerződésszegést követ el, ha jelen szerződésben és az Üzletszabályzatban rögzített, rá háruló kötelezettségeknek nem tesz eleget. A VÍZHASZNÁLÓ jelen szerződést 30 napos határidővel, a SZOLGÁLTATÓ pedig 60 napot meghaladó díjtartozás esetén további 15 napos határidővel felmondhatja és törli állományából a mellékvízmérőt. Erről a bekötési vízmérő felhasználóját egyidejűleg tájékoztatja.
17. A szerződés aláírásával VÍZHASZNÁLÓ elismeri, hogy a SZOLGÁLTATÓ Üzletszabályzatának mellékletét képező adatvédelmi tájékoztatót megismerte. A VÍZHASZNÁLÓ hozzájárul ahhoz, hogy a SZOLGÁLTATÓ a szerződésben hivatkozott jogszabályok által elrendelt kötelezettsége alapján az adatait kezelje. A VÍZHASZNÁLÓ tudomásul veszi, hogy a SZOLGÁLTATÓ jogosult a víz- és csatornadíj számla készítését adatfeldolgozó útján is teljesíteni. A SZOLGÁLTATÓ nyilatkozik, hogy az adatok kezelését Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltak szerint végzi. A SZOLGÁLTATÓ részéről az adatkezeléssel kapcsolatban ért jogszerelem esetén a VÍZHASZNÁLÓ a fenti törvény szerint jogorvoslattal élhet.
18. Jelen Mellékszolgáltatási szerződéssel együtt kezelendő szerződések és megállapodások (a megfelelő bejelölendő):
- ☐ a felhasználói helyre (bekötési vízmérőre) vonatkozó Közszolgáltatási szerződés
- ☐ víziközmű-fejlesztési hozzájárulási szerződés/ek/
- ☐ egyéb megállapodás(ok):

Sopron,év.....hó.....nap , , év hó nap

.....
SZOLGÁLTATÓ

.....
VÍZHASZNÁLÓ

A Mellékszolgáltatási szerződésben foglaltakat tudomásul vettem:

..... , év hó nap

.....
BEKÖTÉSI VÍZMÉRŐ FIZETŐJE

Melléklet: Általános tájékoztató

2.5. Melléklet – Általános tájékoztató

Társaságunk tevékenységeit a Vksztv.-ben, illetve Vhr.-ben, valamint a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvényben, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglalt szabályozás figyelembe vételével és annak betartásával végzi.

Általános tájékoztató adatok:

A szolgáltató neve: Soproni Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság

A szolgáltató székhelye: 9400 Sopron, Bartók Béla utca 42.

A szolgáltató telephelyének címe: 9400 Sopron, Lővér körút 82.

A szolgáltató fióktelepeinek címe: 9431 Fertőd, Lés erdő
9461 Lövő, Fő út (0146/28 hrsz.)
9737 Bük, Baross Gábor utca 11.

A szolgáltatást végző társaság jogi formája: zártkörűen működő részvénytársaság (zrt.)

A szolgáltató cégjegyzékszáma: 08-10-001717

A szolgáltató adószáma: 11611226-2-08

Az adatvédelemhez kapcsolódó információk:

- adatkezelő: Soproni Vízmű Zrt.,
- adatkezelés nyilv. száma: NAIH-65812/2013.,
- adatfeldolgozó: Drescher Magyarországi Direct Mailing Kft., Számlaközpont Zrt.
- adatkezelés célja: a víziközművek működtetőit szerződéses kötelezettség terheli, ezért országos szintű ügyféladatbázist kezel,
- időtartama: szolgáltatás megszűnését követően 5 évig,
- kezelt adatok köre: név, születési hely és idő, anyja neve, cím, telefonszám,
- jogorvoslati lehetőség: polgári peres eljárás vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulás.

Szakmai, felügyeleti hatóságok:

- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
Székhely: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Telefonszám: +36 1 459 7777
E-mail: mekh@mekh.hu, Honlap: www.mekh.hu
- Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztály
Székhely: 9021 Győr, Jósika u. 16.
Telefonszám: +36 96 418 044
E-mail: titkarsag@nydr.antsz.hu, Honlap: www.kormanyhivatal.hu

- Vas Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztály
Székhely: 9700 Szombathely, Sugár út 9.
Telefonszám: +36 94 506 300,
E-mail: titkarsag.vas@nydr.antsz.hu, Honlap: www.kormanyhivatal.hu
- Győr-Moson-Sopron Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság
Székhely: 9021 Győr, Munkácsy Mihály u. 4.
Telefonszám: +36 96 529-530, Faxszám: +36 96 515 557
E-mail: gyor.titkarsag@katved.gov.hu, Honlap: www.gyor.katasztrofavedelem.hu
- Vas Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság
Székhely: 9700 Szombathely, Ady Endre tér 1.
Telefonszám: +36 94 513 430 Faxszám: +36 94 514 437
E-mail: vas.mki@katved.gov.hu, Honlap: www.vas.katasztrofavedelem.hu
- Soproni Járási Hivatal
Cím: 9400 Sopron, Fő tér 5.
Telefonszám: +36 99 795 000
Fax: +36 99 795 005
E-mail: hivatal.sopron@jaras.gyorkozig.hu,
Honlap: www.kormanyhivatal.hu/hu/gyor-moson-sopron/jarasok/soproni-jarasi-hivatal
- Kapuvári Járási Hivatal
Cím: 9330 Kapuvár, Fő tér 1.
Telefonszám: +36 96 795 120 Fax: +36 96 795 125
E-mail: hivatal.kapuvár@gyor.gov.hu
Honlap: www.kormanyhivatal.hu/hu/gyor-moson-sopron/jarasok/kapuvári-jarasi-hivatal
- Sárvári Járási Hivatal
Cím: 9600 Sárvár, Várkerület 3.
Telefonszám: +36 95 523 210
Fax: +36 95 523 179
E-mail: hivatal@sarvar.jaras.gov.hu
Honlap: www.kormanyhivatal.hu/hu/vas/hirek/sarvari-jarasi-hivatal
- Kőszegi Járási Hivatal
Cím: 9730 Kőszeg, Kossuth Lajos utca 15.
Telefonszám: +36 94 500 576
Fax: +36 94 562 559
E-mail: hivatal.koszeg@vas.gov.hu
Honlap: www.kormanyhivatal.hu/hu/vas/hirek/koszegi-jarasi-hivatal
- Szombathelyi Járási Hivatal
Cím: 9700 Szombathely, Hollán Ernő utca 1.
Telefonszám: +36 94 501 801
Fax: +36 94 501 803
E-mail: hivatal@szombathely.jaras.gov.hu
Honlap: www.kormanyhivatal.hu/hu/vas/hirek/szombathelyi-jarasi-hivatal
- Sopron Megyei Jogú Város Jegyzője
Székhely: 9400 Sopron, Fő tér 1.
Telefonszám: +36 99 515 100

- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.
Telefonszám: +36 391 1400, Faxszám: +36 391 1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, Honlap: www.naih.hu
- Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Győri Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Osztály
Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.
Telefonszám: +36 96 795-941
Fax: +36 96 795-955
Email: meresugy@gyor.gov.hu, Honlap: www.kormanyhivatal.hu
- Vas Megyei Kormányhivatal Szombathelyi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Műszaki Biztonsági Osztály
Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.
Telefonszám: +36 94 518-201
Fax: +36 94 518-203
E-mail: meff.vezeto@vas.gov.hu, Honlap: www.kormanyhivatal.hu

Ügyfélszolgálati iroda:

Sopron, Bartók Béla utca 42.

Ügyfélfogadási idő (óra):

Hétfő:	7.30 – 15.00
Kedd, Szerda, Péntek:	7.30 – 13.30
Csütörtök:	7.30 – 20.00

Ügyfélszolgálati fiókiroda:

Bük, Baross Gábor utca 11.

Ügyfélfogadási idő (óra):

Hétfő:	7.30 – 15.00
Kedd, Szerda, Péntek:	7.30 – 13.30
Csütörtök:	7.30 – 18.00

Elérhetőség, levelezési cím:

Levelezési cím: 9400 Sopron, Bartók Béla utca 42.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 99 519 300

E-mail: sopronivizmu@sopronivizmu.hu, Honlap: www.sopronivizmu.hu*Felelősségbiztosítási szerződés száma:*

Biztosító: Allianz Hungária Zrt., Kötvényszám: 324079217

A felelősségbiztosítás által fedezett kockázat:

Általános felelősség biztosítás, mely a társaságunkkal szerződéses viszonyban nem álló, vagy a társaságunkkal szerződéses kapcsolatban állóknak szerződésen kívül okozott olyan károkra terjed ki, amelyek megtérítéséért társaságunk a magyar polgári jog szabályai szerint felelősséggel tartozik.

Szolgáltatási felelősségbiztosítás, mely a társaságunkkal szerződéses jogviszonyban állóknak, a szolgáltatásunk nyújtására irányuló szerződésből eredő hibás teljesítés által okozott olyan károkra terjed ki, amelyek megtérítéséért a magyar polgári jog szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik.

A felelősségbiztosítás területi hatálya: a Soproni Vízmű Zrt. teljes szolgáltatási területe

Jogvita esetén illetékes bíróság kikötése:

Soproni Járásbíróság 9400 Sopron, Klebelsberg Kuno tér 1.

Győri Törvényszék 9021 Győr, Szent István út 6.

A szolgáltatás díja: a víziközmű-szolgáltatás díja hatósági áras, melyet a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter rendeletben állapít meg, a víziközmű-szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb szolgáltatások díja szabadáras, mely a Soproni Vízmű Zrt. árnyilvántartásában meghatározott.

Fogyasztásmérő hitelessége:

Számlázás alapjául csak hiteles vízmérő vagy NAT akkreditációval és érvényes kalibrációval rendelkező szennyvízmennyiség-mérő szolgálhat.

A vonatkozó jogszabály értelmében a bekötési vízmérők, telki vízmérők és a mellékvízmérők hitelességi ideje 8 év, a szennyvízmennyiség-mérőket maximum két évente kell kalibrálni. A bekötési vízmérők időszakos cseréje és hitelesítése a Soproni Vízmű Zrt., a mellékvízmérők időszakos mérőcseréje az elkülönített vízhasználó, a telki vízmérő cseréje és a szennyvízmennyiség-mérők kalibrálása a felhasználó feladata. A mérőcsere költsége bekötési vízmérő esetén a hatályos üzemeltetési szerződés szerint az önkormányzatot vagy a Soproni Vízmű Zrt.-t, telki vízmérő és szennyvízmennyiség-mérő esetén a felhasználót, míg mellékvízmérő esetén az elkülönített vízhasználót terheli.

Vízmérő leolvasásával és számlázásával kapcsolatos információk:

Fogyasztási kategória	Lakossági felhasználók leolvasási és számlázási rendje			
	évente egyszer olvasott		negyedévente olvasott	
NA 40 vízmérő alatt	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla
havi 5 m ³ alatt	kéthavonta	évente egyszer	-	háromhavonta
havi 5 m ³ , vagy havi 5 m ³ felett	havonta	évente egyszer	havonta	háromhavonta
nem folyamatos igénybevétel (kertek, üdülők)	-	évente egyszer	-	-
NA 40 vízmérő és a felett	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla
havi 5 m ³ alatt	havonta	évente egyszer	-	háromhavonta
havi 5 m ³ , valamint havi 5 m ³ felett	havonta	évente egyszer	havonta	háromhavonta

Fogyasztási kategória	Nem lakossági felhasználók leolvasási és számlázási rendje					
	évente egyszer olvasott		negyedévente olvasott		havonta olvasott	
NA 40 vízmérő alatt	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla
havi 5 m ³ alatt	kéthavonta	évente egyszer	nincs	háromhavonta	-	-
havi 5 – 9 m ³	havonta	évente egyszer	havonta	háromhavonta	-	-
havi 10 m ³ vagy 10 m ³ felett	-	-	-	-	-	havonta
NA 40 vízmérő és a felett	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla
havi 5 m ³ alatt	havonta	évente egyszer	nincs	háromhavonta	-	-
havi 5- 9 m ³	havonta	évente egyszer	havonta	háromhavonta	-	-
havi 10 m ³ vagy 10 m ³ felett	-	-	-	-	-	havonta

Ha a számlázási gyakoriság szerinti részszámla nettó összege nem éri el a 3.600 Ft-ot, akkor a Soproni Vízmű Zrt. jogosult összevont részszámla kiállítására is. Az összevont részszámla kiállítására akkor kerülhet sor, ha annak összege eléri vagy meghaladja a nettó 3.600 Ft-ot.

A számlák fizetési és kiegyenlítési módja:

- lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetében:
 - pénzügyintézetten keresztül (csoportos fizetés, átutalás vagy inkasszó)
 - postai feladás útján (készpénz-átutalási megbízás)
 - bankkártyás fizetés (ügyfélszolgálaton)
 - készpénzfizetés (ügyfélszolgálaton)
- nem lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetében:
 - pénzügyintézetten keresztül (csoportos fizetés, átutalás vagy inkasszó)
 - postai feladás útján (készpénz-átutalási megbízás – a pénzforgalmi számla nyitására nem kötelezettek)
 - készpénzfizetés (ügyfélszolgálaton)

Ha törvény, vagy kormányrendelet, illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, bármely fizetési mód szerinti fizetést akkor kell teljesítettnek tekinteni, amikor a pénzügyösszeget a jogosult bankszámláján jóváírták, vagy a jogosult pénztárába befizették.

Szolgáltatási díj visszatérítésének módja:

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó/elkülönített vízhasználó Soproni Vízmű Zrt. által vezetett folyószámláján túlfizetés mutatkozik akkor annak rendezéséről a Soproni Vízmű Zrt. az alábbiak szerint gondoskodik:

- d) 5.000 Ft alatt az összeget a felhasználó/elkülönített vízhasználó technikai folyószámláján jóváírja, és a jóváírt összeggel a soron következő számla összeget vagy ha a visszatérítendő összeg az első soron következő számlánál magasabb, a túlfizetés erejéig a többi soron következő számla szerint fizetendő összeget csökkenti,
- e) 5.000– 10.000 forint közötti összeg esetében a felhasználó/elkülönített vízhasználó írásos kérésére a visszatérítendő összeget a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 naptári napon belül készpénz kifizetéssel (postai úton) vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalással teljesíti,
- f) a 10.000 forintot meghaladó összeg esetében a felhasználó/elkülönített vízhasználó részére a Soproni Vízmű Zrt. nyilvántartásában rögzített kimenő fizetési mód szerint az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 naptári napon belül visszafizeti.

Szerződésszegés

A szolgáltató szerződésszegése:

A Soproni Vízmű Zrt. szerződésszegést követ el, amennyiben a Vksztv.-ben, illetve a Vhr.-ben, a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben, valamint az Üzl 2.5. melléklet 6. lap kötelezettségeinek nem tesz eleget így különösen, ha:

- nem értesíti az előírt határidőben a felhasználót/elkülönített vízhasználót a karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,
- a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésében vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg,
- a szolgáltatást a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,
- olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére jogszabály vagy szerződés a Soproni Vízmű Zrt.-t kötelezi,
- a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrakalibrálás szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát az előírtaknak megfelelően nem értesítette,
- a felhasználó/elkülönített vízhasználó kérésére a vízmérő rendkívüli felülvizsgálatáról, illetve hitelesítéséről nem gondoskodik,
- a felhasználó/elkülönített vízhasználó kérésére a házi ivóvízhálózat ellenőrzéséről a bejelentés kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül nem kezdeményezi, amennyiben a felhasználó/elkülönített vízhasználó annak költségét megelőlegezi,
- ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését, hibáját a Soproni Vízmű Zrt.-nek bejelenti, a bejelentéstől számított 5 napon belül a kifogásolt fogyasztásmérő ellenőrzését nem kezdeményezi,
- ha a fogyasztásmérő leolvasásakor, ellenőrzésekor, cseréjekor hibára utaló jelet tapasztal, nem tájékoztatja haladéktalanul szóban, majd 15 napon belül írásban a felhasználót/elkülönített vízhasználót a tapasztaltakról, és a felhasználó/elkülönített vízhasználó feladatairól,
- amennyiben a Soproni Vízmű Zrt. a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó/elkülönített vízhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza,
- az Üzletszabályzatában és a jogszabályokban meghatározott egyéb kötelezettségeket nem teljesíti.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó részéről szerződésszegésnek minősül:

1. a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,
2. a Soproni Vízmű Zrt.-vel szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
3. a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,

4. a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,
5. a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a Soproni Vízmű Zrt. részére nem teszi lehetővé, vagy - ha erre jogszabály vagy megállapodás a felhasználót/elkülönített vízhasználót kötelezi - ezek javításáról vagy a cseréjéről, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfagyás elleni védelméről nem gondoskodik,
6. a Soproni Vízmű Zrt. Üzletszabályzatában és a jogszabályokban meghatározott egyéb kötelezettségeket nem teljesíti.

Szerződésszegés következményei:

Közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésszegés esetén az Üzletszabályzat 2.5. melléklet 7. lap kötbért érvényesíthet az arra jogosult fél.

A közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés megszegésével okozott – a kötbéren felüli – kárért az okozó a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó részéről történő szerződésszegés kötbéren felüli következményei:

1. pont esetén: A Soproni Vízmű Zrt. a közszolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.
2. pont esetén: A szolgáltatási díj nem fizetése esetén a Vhr. 72. § -ában foglaltak alkalmazhatók. A Soproni Vízmű Zrt. 60 napot meghaladó fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel felmondhatja a mellékszolgáltatási szerződést.
5. pont esetén: A Soproni Vízmű Zrt. jogosult a közszolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani minden olyan esetben, amikor a felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a vízmérő berendezés elhelyezése, leolvasása, cseréje érdekében, a Soproni Vízmű Zrt. a felhasználót az együttműködésre legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre.
A mellékszolgáltatási szerződés megszűnik, ha az elkülönített vízhasználó:
a) a tulajdonában álló mellékvízmérő leszerelését megakadályozó zárat vagy plombát megsérti, illetve eltávolítja vagy azokkal együtt a mellékvízmérőt a Soproni Vízmű Zrt. által jóváhagyott vízmérési helyről leszereli;
b) határidőben nem gondoskodik a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről.
Ha valamely mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező, és a Vksztv. 52. § (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot - teljeskörű mellékmérősitést - választó elkülönített vízhasználó határidőben nem gondoskodik a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről, akkor a Soproni Vízmű Zrt. a víziközmű-szolgáltatást korlátozhatja.

3. Melléklet: Műszaki számítás során alkalmazandó átalány mennyiségek***Lakó-, üdülőingatlanok vízfogyasztásának figyelembe vehető átalánymennyiségei***

	Fogyasztási hely	
1.1.	csak udvari csappal	40 liter/fő/nap
1.2.	épületen belüli, de lakáson kívüli közös vízcsappal	60 liter/fő/nap
1.3.	mint 1.2., de lakáson kívüli közös vízöblítéses WC-vel	75 liter/fő/nap
1.4.	épületen belüli, lakásokon belüli vízcsappal	65 liter/fő/nap
1.5.	mint 1.4., de épületen belüli, lakáson kívüli közös vízöblítéses WC-vel	80 liter/fő/nap
1.6.	épületen belüli, lakásokon belüli vízcsappal és vízöblítéses WC-vel	95 liter/fő/nap
1.7.	épületeken belüli, lakásokon belüli vízcsapokkal, vízöblítéses WC-vel, szilárd tüzelésű vízmelegítővel rendelkező fürdőszobával	120 liter/fő/nap
1.8.	mint 1.7., de árammal, gázzal vagy megújuló energiával üzemelő vízmelegítővel	150 liter/fő/nap
1.9.	mint 1.8., de távfűtéses melegvízellátással,	180 liter/fő/nap
2.	Házikert locsolás az ingatlan beépítetlen területen, de legfeljebb az ingatlanterület 50%-ának alapulvételével	1 liter/m ² /nap
3.	Állatállomány itatása (számosállatonként)	40 liter/db/nap
4.	Közkifolyókon fogyasztott víz átalánymennyiséget 150 m-es körzetben lakók száma szerint	30 liter/fő/nap
5.	A személyi tulajdonban álló - vállalkozáson kívüli - nyaralók, üdülők, házikertek esetében az 1/1.1-1.3. pontokban megállapított átalánymennyiségek alapján évente összesen öt hónapra (május-szeptember hónapokra) kell az ivóvíz- és csatornadíjat felszámítani	

4. Melléklet: Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

A társaság postacíme: Soproni Vízmű Zrt. 9400 Sopron, Bartók Béla utca 42.

Személyes ügyfélfogadás:

Helye: Sopron, Bartók Béla utca 42.

Állandó ügyfélszolgálati iroda

Hétfő	7:30 - 15:00
Kedd, Szerda, Péntek	7:30 – 13:30
Csütörtök	7:30 - 20:00

Közműegyeztetés

Hétfő	8:00 - 10:30
Csütörtök	8:00 - 10:30

Helye: Bük, Baross Gábor utca 11.

Ügyfélszolgálati fiókiroda

Hétfő	7:30 - 15:00
Kedd, Szerda, Péntek	7:30 – 13:30
Csütörtök	7:30 - 18:00

A személyes ügyfélfogadás nyitva-tartását (mind az állandó ügyfélszolgálati iroda, mind az ügyfélszolgálati fiókiroda) a fentiekől eltérő esetben – kivéve az előre nem látható, váratlan, technikai okok miatt fellépő üzemszünetet – a Soproni Vízmű Zrt. a honlapján, az ügyfélszolgálatok telephelyén valamint a működési területén terjesztett, valamely ingyenes reklámújságban legalább három naptári nappal korábban közzéteszi.

Ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége:

+36/99/519-300

Hétfő	7:30 - 15:00
Kedd, Szerda, Péntek	7:30 – 13:30
Csütörtök	7:30 - 20:00

Hibabejelentés:

+36/99/519-200

5. Melléklet: Adatvédelmi tájékoztató

1. Az adatkezelés szabályai

Jelen tájékoztató a Soproni Vízmű Zrt. Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatának kivonata, a teljes szabályzat a Soproni Vízmű Zrt. honlapján (www.sopronivizmu.hu) , vagy ügyfélszolgálati irodájában megtekinthető.

Mivel az információs önrendelkezés minden természetes személy Alaptörvényben rögzített alapjoga, így a Soproni Vízmű Zrt. eljárásai során csak és kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján végez adatkezelést.

Személyes adat kezelésére csak jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében van lehetőség. A Soproni Vízmű Zrt. által kezelt személyes adatok magáncélra való felhasználása tilos. Az adatkezelésnek mindenkor meg kell felelnie a célhoz kötöttség alapelvének.

A Soproni Vízmű Zrt. személyes adatot csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel, a cél eléréséhez szükséges minimális mértékben és ideig. Az adatkezelés minden szakaszában meg kell felelnie a célnak – és amennyiben az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok kezelése egyébként jogellenes, az adatok törlésre kerülnek. A törlésről a Soproni Vízmű Zrt. az adatot ténylegesen kezelő munkavállalója gondoskodik. A törlést a munkavállaló felett munkáltatói jogköröket ténylegesen gyakorló személy és az adatvédelmi tisztviselő ellenőrizheti. A Soproni Vízmű Zrt. adatvédelmi tisztviselőjének neve és elérhetősége az (Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzat 1. sz. mellékletben), és jelen tájékoztatóban is megtalálható.

A Soproni Vízmű Zrt. személyes adatot csak az érintett előzetes – különleges személyes adat esetén írásbeli – hozzájárulása vagy törvény, illetve törvényi felhatalmazás alapján kezel.

A Soproni Vízmű Zrt. adatot ténylegesen kezelő munkavállalója az adat felvétele előtt minden esetben közli az érintettel az adatkezelés célját, valamint az adatkezelés jogalapját.

A Soproni Vízmű Zrt. szervezeti egységeinél adatkezelést végző alkalmazottak és a Soproni Vízmű Zrt. megbízásából az adatkezelésben résztvevő, annak valamely műveletét végző szervezetek alkalmazottai kötelesek a megismert személyes adatokat üzleti titokként megőrizni. A személyes adatokat kezelő és azokhoz hozzáférési lehetőséggel rendelkező személyek kötelesek **Titoktartási nyilatkozatot** tenni. (Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzat (3. sz. melléklet)).

Ha a szabályzat hatálya alatt álló személy tudomást szerez arról, hogy a Soproni Vízmű Zrt. által kezelt személyes adat hibás, hiányos vagy időszerűtlen, köteles azt helyesbíteni vagy helyesbítését az adat rögzítéséért felelős munkatársnál kezdeményezni.

A Soproni Vízmű Zrt. megbízásából adatfeldolgozói tevékenységet végző természetes, vagy jogi személyekre, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetekre vonatkozó adatvédelmi kötelezettségek az adatfeldolgozóval kötött megbízási szerződésben érvényesítendőek. Az adatfeldolgozóval a Soproni Vízmű Zrt. az Infotv. által előírt **Adatfeldolgozói szerződést** köt.

Jelen adatvédelmi tájékoztatóban használt rövidítések:

- *Infotv.* az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- GDPR, vagy
- Rendelet Az Európa Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
- GDPR saláta 2019. évi XXXIV. törvény az Európai Unió adatvédelmi reformjának végrehajtása érdekében szükséges törvénymódosításokról
- Mt. a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény
- Mvt. a munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvény
- Ptk. a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- Sztv. a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény
- Vksztv. a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény
- Szvtv. a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény
- Fgytv. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény
- *NAIH vagy Hatóság* Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

A szolgáltatási tevékenységével kapcsolatosan a Soproni Vízmű Zrt. betartja a Vksztv. előírásait. A törvény az alábbiak szerint jogalapot biztosít a szolgáltatási tevékenységhez kapcsolódó adatkezelések végzésére.

1. Az adatkezelés jogalapjai

A Soproni Vízmű Zrt., mint víziközmű-szolgáltató az alábbi célokból kezelhet adatokat:

- a törvényben meghatározott tevékenységének végzése,
- a tevékenységének végzéséhez szükséges műszaki berendezések létesítésére, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése,
- szerződésben meghatározott díjak számlázása,
- szerződésből eredő követelések érvényesítése,
- együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése,
- az ingatlan víziközmű-rendszerbe történő beköttetése,
- a védendő felhasználókkal kapcsolatos adatok kezelése, nyilvántartása, az őket megillető kedvezmények biztosítása érdekében.

A Soproni Vízmű Zrt. a fenti célokból a felhasználó azonosításához szükséges és elégséges, a törvény szerint a szerződés tartalmát képező személyes adatot, továbbá az ingatlan azonosításához szükséges helyrajzi számot és címet kezel.

A felhasználó azonosításához az alábbi adatokat kezelheti a Soproni Vízmű Zrt. természetes személy felhasználó esetén:

- név,
- lakcím,
- anyja neve,
- születési hely és idő.

A védendő felhasználók esetében a kezelt adatok köre a fenti személyes adatokon túl:

a szociálisan rászoruló, vagy a fogyatékkal élő státuszra, esetleg mindkettő együttes fennállására történő utalás, a különleges bánásmód esetén annak formája, valamint a felhasználó által igénybe vehető kedvezményekre vonatkozó információk.

A védendő felhasználók adatkezelésére a jogalapot a Vksztv. 61/A. § (1) és (2) bekezdése adja meg.

A védendő felhasználók köre kétféle lehet:

- szociálisan rászoruló,
- vagy fogyatékkal élő.

A védendő felhasználók nyilvántartásába való felvételt az érintettnek kell kezdeményeznie a Soproni Vízmű Zrt. nyomtatványán. A kérelemben megadott adatok bekerülnek az ügyfélnyilvántartásba, azonban a jogosultságot alátámasztó egyéb adatokat papír alapon tárolják és csak az illetékes ügyintéző kezeli.

A rászorultságot alátámasztó információk kezelésére szintén jogszabály ad jogalapot, a vízi- közmű-szolgáltatásról szóló törvény felhatalmazása alapján az 58/2013. Kormányrendelet 88/C. és 88/D. §-ai. Ezen adatok tárolási határideje: a jogosultság megszűnését követő 5 év.

A Soproni Vízmű Zrt. a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha

- az adatkezelési cél megszűnt, például a víziközmű-szolgáltatás keretében létrejött jogviszony megszűnik,
- a jogviszonyhoz kapcsolódó követelés érvényesítése megtörtént,
- a jogviszonyhoz kapcsolódó követelés érvényesíthetősége megszűnt.

A törvény rendelkezik az adatok harmadik fél részére történő továbbításáról is, az adat ugyanis átadható:

- annak a természetes személynek vagy gazdálkodó szervezetnek, aki vagy amely az adatkezelő megbízása alapján
 - a szerződés megkötését,
 - a leolvasást,
 - a számlázást,
 - a kézbesítést,
 - a díjfizetések kezelését,

- a követelések kezelését,
- a forgalmazás kezelését,
- a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását,
- az ügyfélszolgálati tevékenységet végzi;
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezeteknek,
- az üzemeltetési szerződés megszűnését követően az ellátásért felelősnek,
- az üzemeltetési szerződés megkötését követően a víziközmű-szolgáltatónak,
- a közérdekű üzemeltetőnek,
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak,
- a fogyasztóvédelmi hatóságnak,
- a járási kormányhivatalnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságnak, ügyészségnek, valamint bíróságnak.

2. Ügyfelek adatainak kezelése

A Soproni Vízmű Zrt. a közműszolgáltatás ellátása céljából ügyféladatbázist üzemeltet, amelyben az ügyfelekre vonatkozóan bekerül minden a (Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzat 12.1. pontban) részletezett információ: szerződési, számlázási adatok és a panaszbejelentésekkel kapcsolatos információk, amely adatokhoz az illetékesek jelszóval férnek hozzá.

Az ügyfél minden megadott adatát a Soproni Vízmű Zrt. rögzíti adatbázisában. Abban az esetben, ha az ügyfél több adatot ad meg, mint ami az adott ügy elintézéséhez feltétlenül szükséges, a Soproni Vízmű Zrt. az adatminimalizálás céljából a felesleges adatokat törli.

A tulajdonosváltozást több csatornán is bejelentheti a régi és az új ügyfél: mind személyesen, mind írásban.

Személyesen az ügyfélszolgálaton teheti meg a bejelentést az ügyfél. Csatolható emellett a tulajdonosváltozást bizonyító okirat is, így adásvételi szerződés, bérleti szerződés, tulajdoni lap, birtokbaadási jegyzőkönyv, kezességvállalás, halotti anyakönyvi kivonat, jegyzőkönyv hagyatéki eljárásról, árvérezési jegyzőkönyv. Emellett meghatalmazás és szolgáltatási szerződés is mellékelhető.

Amennyiben a Soproni Vízmű Zrt. Üzletszabályzata alapján az ügyintézéshez az ügyintézésre okot adó tényről bizonyító okiratot is kér, úgy az okiratról készült másolatot az ügyintézésre rendszeresített nyomtatványhoz csatolva egészen addig tárolja, ameddig az ügyintézésrel érintett eljárásból eredő polgári jogi igények fennállhatnak. Az adatok átvezetéséhez nem szükséges adatokat *(pl.: adásvétel alapján megtörténő ügyfélváltozás esetén a vételárat)* a Soproni Vízmű Zrt. törli.

Telefonos ügyintézés során megadandó adatok:

- felhasználó,
- azonosító száma,
- anyja neve.

2.1. Adatkezelés a leolvasás és a felhasználási helyek műszaki kivitelezése során

A Soproni Vízmű Zrt. fenntartja a jogot, hogy a Vksztv. 61. § (3) a)-ban kapott törvényi felhatalmazás szerint a leolvasással és a felhasználási helyek műszaki kivitelezésével (így különösen a mellékvízmérők cseréjével) harmadik felet bízjon meg, a harmadik félnek az érintettek személyes adatait átadja.

Erre jogalapot a Vksztv. 61. § (3) a) teremt, miszerint az *adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak az adatkezelő megbízása alapján a leolvasást, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek.*

A Soproni Vízmű Zrt. az adatátadással egyidejűleg – a kivitelezési formanyomtatványon - értesíti az érintettet.

A mérőállásokat telefonon keresztül, személyesen ügyfélszolgálati irodában, honlapon keresztül, valamint ügyfélszolgálati központi e-mail címre tudják bejelenteni.

Aktuális fogyasztásról szolgáltatott információ érkezhethet:

- felhasználó diktálása alapján,
- tényleolvasás alapján.

A Soproni Vízmű Zrt. munkavállalói által történő leolvasás során, ha a felhasználót nem találják otthon, az első alkalommal értesítőt hagynak, amely értesítő tartalmazza, hogy a leolvasást végző munkatárs mikor járt ott és mikor jön legközelebb. Ezt legtöbb esetben az ügyfél postaládájába dobják be, valamint elektronikus formában is küldhet a Soproni Vízmű Zrt. értesítést.

A Soproni Vízmű Zrt. honlapján is tehető mérőállás bejelentés, és egyéb ügyintézés.

Az ügyintézés során megadandó adatok:

- felhasználó neve,
- azonosító száma (8 jegyű),
- a mérőóra száma és a mérőóra állása,
- felhasználó e-mail címe,
- telefonszáma,
- jelszó.

A felhasználó e-mail címe kizárólag visszaigazolás küldése céljából kerül bekérésre, a rendszer nem menti.

adatkezelés célja: a közműves ivóvízellátás és szennyvízelvezetés, ügyféladatbázis üzemeltetése a polgári jogok és kötelezettségek teljesítése céljából

kezelt adatok köre: közüzemi szolgáltatás kapcsán ügyfél neve, anyja neve, születési helye és ideje, e-mail címe, szolgáltatás helye (ingatlan helyrajzi száma, ivóvíz fogyasztási és szennyvízelvezetés helye),

bejelentések, panaszok adatai, fizetési adatok (így különösen bankszámlaszám), mellékvízmérő adatai, adatváltozást bizonyító okiratok.

A védendő felhasználókra vonatkozó adatok: a szociálisan rászoruló, vagy a fogyatékkal élő státuszra, esetleg mindkettő együttes fennállására történő utalás, a különleges bánásmód esetén annak formája, valamint a felhasználó által igénybe vehető kedvezményekre vonatkozó információk

adatkezelés jogalapja: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont, jogi kötelezettség teljesítése a Vksztv. 61. § és 61/A. § valamint az 58/2013. Kormányrendelet 88/C. és 88/D. §-ai alapján, továbbá a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont, az érintett hozzájárulása

adattárolás határideje: a polgári jogi igények elévüléséig, azaz 5 évig

adattárolás módja: elektronikusan és papíralapon (védendő felhasználók esetében a jogosultságot alátámasztó iratok papíralapon kerülnek tárolásra)

Az adatkezelési folyamatban bekövetkezett változások átvezetése az adatvédelmi tisztviselő feladata.

2.2. Ügyfélszolgálati adatkezelés

A Soproni Vízmű Zrt. a Fgytv. rendelkezéseinek megfelelően, közszolgáltatási feladatainak ellátása során biztosítani kívánja a Felhasználók, Elkülönített Vízhasználók megfelelő tájékoztatáshoz, valamint hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését ügyfélszolgálati helyek működtetésével.

A Soproni Vízmű Zrt. központi ügyfélszolgálat 9400 Sopron, Bartók Béla utca 42. szám alatt érhető el.

Ügyfélszolgálati fiókiroda:

- 9373 Bük, Baross Gábor utca 11.

Az ügyfélszolgálaton és a fiókirodában lehetősége van az ügyfeleknek a Soproni Vízmű Zrt. által végzett szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyeik intézésére, panaszbejelentésre.

Az ügyintézésre lehetőség van személyesen, telefonon és írásban. Írásos megkeresés érkezhets postai úton és elektronikus úton is.

Panaszkezelés

Az ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

a) Szóbeli panasz:

- o személyesen az ügyfélszolgálati és fiókirodában ügyfélszolgálati időben
- o A telefonos ügyintézés során történt beszélgetések rögzítésre kerülnek a fogyasztóvédelmi rendelkezések figyelembe vételével.

- Lehetőség van arra, hogy az ügyfél helyett meghatalmazottja intézze az ügyeit, ekkor csak a Ptk. szerinti írásos meghatalmazás bemutatása szükséges. Ebben az esetben a meghatalmazott adatai is kezelésre kerülnek a Soproni Vízmű Zrt. részéről.

Amennyiben az érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról jegyzőkönyvet készítenek, melyet az ügyfélnyilvántartásból nyomtatnak ki. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a Soproni Vízmű Zrt.-nak át kell adnia a felhasználónak.

A felhasználói panaszbejelentések jegyzőkönyve a következőket tartalmazza:

- az ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A Soproni Vízmű Zrt. annak érdekében, hogy a panaszkönyvben található személyes adatokhoz más panasztevő ne férhessen hozzá, a panaszkönyv kitöltését követően az adott oldalt a panaszkönyvből eltávolítja, és azt sorszám szerint külön, zárható szekrényben tárolja.

A panasz megtételére lehetőséget biztosító helyszínen a Soproni Vízmű Zrt. a felveendő adatok köréről tájékoztatást helyez el.

b) Nem személyesen tett bejelentés :

- telefonon,
- postai úton,
- vagy e-mailben a sopronivizmu@sopronivizmu.hu címre küldve.

Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat

A Soproni Vízmű Zrt. az Fgytv. 17/B. § (3) szerinti telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatot üzemeltet. A Soproni Vízmű Zrt. minden, az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzít. Minden hangfelvételt egyedi azonosítószámmal lát el, amelyet öt évig megőriz.

A hangfelvételt a felhasználó kérésére díjmentesen bocsátja a felhasználó rendelkezésére.

A Soproni Vízmű Zrt. a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a felhasználót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

A Soproni Vízmű Zrt. a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Közös szabályok:

Az ügyfélszolgálat minden esetben írásba foglalja a Soproni Vízmű Zrt. panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit, melyet indokolással ellátva, a felhasználónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküld, kivéve, ha a felhasználó panaszát szóban közli és a Soproni Vízmű Zrt. az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

adatkezelés célja: panaszok rögzítése, kivizsgálása, elbírálása

kezelt adatok köre: az ügyfél neve, lakcíme, levelezési címe, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, az ügyfél panaszának részletes leírása, a telefonon felvett adatok esetében az egyedi azonosító szám, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok és azok jegyzéke. A jegyzőkönyvet felvevő személy és a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél aláírása, a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, az ügyféllel való kapcsolattartási e-mail cím, telefonszám

adatkezelés jogalapja: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont, az érintett hozzájárulása

adattárolás határideje: a Soproni Vízmű Zrt. a panaszról felvett jegyzőkönyvet, a válasz másolati példányát és az egyedi azonosítószámmal ellátott hangfelvételt öt évig megőrzi [Fgytv. 17/A. § (7) és 17/B. § (3)]

Az adatkezelési folyamatban bekövetkezett változások átvezetése az adatvédelmi tisztviselő feladata.

2.3. Hátralékkezeléssel kapcsolatos adatkezelés

A hátralékról az első információt a számlán szereplő aktuális egyenleg értékéből kapja a felhasználó, részletezés nélkül. Következő lépésként a hátralékos felhasználók a számlázási rendszerből előállított, számlánkénti részletezésű fizetési felszólítást kapnak a jogkövetkezmények ismertetésével, amelyek tértivevényes postai küldeményként kerülnek kiküldésre. Ennek eredménytelensége (kiegyenlítés, illetve részletfizetési engedély kérelem elmaradása) esetén ismételten a hátralékot részletező tértivevényes fizetési felszólítást küld a Soproni Vízmű Zrt..

További eredménytelenség esetén újabb, tértivevényes levélben – a hátralék részletezésével – kap tájékoztatást az adós felhasználó az ivóvíz szolgáltatás korlátozásának (lakosság) vagy szüneteltetésének (közület) tervezett kezdési időpontjáról. Amennyiben a hátralék rendezése eddig az

időpontig sem történik meg, a Soproni Vízmű Zrt. kísérletet tesz a korlátozás/szüneteltetés végrehajtására.

A szankcionálás megszüntetésére a teljes tartozás kiegyenlítését követő 24 órán belül intézkedés történik. Kiegyenlítésnek a pénzösszeg bankszámlán való jóváírás beérkezési időpontja számít.

Az eredménytelen felszólításokat követően a korlátozási/szüneteltetési intézkedés helyett vagy azzal párhuzamosan a várható eredményesség mérlegelése alapján behajtási eljárást kezdeményez a Soproni Vízmű Zrt., amely fizetési meghagyási szakaszból és szükség esetén végrehajtási szakaszból áll.

A hátralékosok adatai továbbításra kerülnek közjegyzők és bírósági végrehajtók felé.

adatkezelés célja: adatkezelő szolgáltatási területén az ügyfeladatok kezelése hátralékkezelés céljából

kezelt adatok köre: név, születési név, anyja neve, születési hely, születési idő, lakhely, tartózkodási hely, telefonszám, levelezési cím, felhasználási hely, e-mail cím

adatkezelés jogalapja: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont, jogi kötelezettség teljesítése a Vksztv. 61. § (3) a) pontja alapján

adattárolás határideje: a hátralék kiegyenlítése, vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igények elévülése (5 év)

adattárolás módja: elektronikus

3. Elektronikus megfigyelőrendszer alkalmazása

A Soproni Vízmű Zrt. a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvényben (a továbbiakban: Szvtv.) meghatározottak szerint, jogos érdek alapján elektronikus megfigyelőrendszert üzemeltet.

A Soproni Vízmű Zrt. nem minden telephelyén van megfigyelést szolgáló kamera. A kamerarendszer a Soproni Vízmű Zrt. saját üzemeltetésében áll. A megfigyelőrendszer kép rögzítésére alkalmas.

A felvételek a helyi szervereken tárolódnak. A kamerák mozgásérzékelés alapján rögzítenek, mozgás esetén automatikusan beindul a rögzítés.

Az elektronikus megfigyelőrendszer által készített képek megőrzésére és felhasználására az Szvtv. rendelkezéseinek figyelembevételével az alábbi szabályok irányadóak:

Az érintettek tájékoztatása:

Az adatkezelésre vonatkozóan tájékoztató készült, amelynek célja az érintettek előzetes tájékoztatása az adatkezelésről. A tájékoztató az Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzat 12. számú melléklete. A tájékoztatók a megfigyelt területre történő összes belépési ponton kerülnek kihelyezésre.

Az érintetti joggyakorlásra vonatkozó szabályok:

A Soproni Vízmű Zrt. tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- információt kérhet arra vonatkozóan, hogy Önre nézve kezel-e kamerafelvételt a Soproni Vízmű Zrt., azaz gyakorolhatja a GDPR 15. cikke szerinti hozzáférési jogát,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen,
- kérheti az adatok törlését, amennyiben a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott valamely feltétel fennáll.

Abban az esetben, amennyiben Ön a GDPR 15. cikk (3) bekezdés alapján az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az adatkezelőtől kéri, úgy az adatkezelő azt a rendelkezésére bocsátja, kivéve, ha ez a jog mások jogait és szabadságait hátrányosan érinti.

Az érintett élhet a GDPR 18. cikke szerinti korlátozási jogával a felvétel fent meghatározott tárolási idején belül. Ebben az esetben meg kell jelölnie, hogy milyen okból kéri, hogy a Soproni Vízmű Zrt. a felvételt a tárolási határidő elteltével se törölje vagy semmisítse meg. Ilyen okok a GDPR 18. cikk (1) bekezdése szerint az alábbiak lehetnek:

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát,
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,
- az érintett a GDPR 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen, ugyanis úgy véli, hogy a Soproni Vízmű Zrt. vagy harmadik személy jogos érdeke okán nem korlátozhatta volna az ő magánszféráját.

A korlátozott felvételek tárolásának határideje:

- amennyiben az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát,
- amennyiben az érintett a GDPR 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen, ugyanis úgy véli, hogy a Soproni Vízmű Zrt. vagy harmadik személy jogos érdeke okán nem korlátozhatta volna az ő magánszféráját, ebben az esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.
- amennyiben az érintett véleménye szerint az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását, vagy az érintett véleménye szerint az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, úgy a korlátozott felvételeket a Soproni Vízmű Zrt. az alábbi határidőig őrzi meg:
- amennyiben a korlátozott felvételtől az érintett a GDPR 15. cikk (3) bekezdése alapján másolatot kér és ezt az adatkezelő számára biztosítja, a másolat átadásáig,
- a hatóság hivatalos eljárása során megkeresi a Soproni Vízmű Zrt.-ot és a Soproni Vízmű Zrt. számára a korlátozott felvételt átadja, úgy a felvétel hatóság részére történő átadásáig,
-

- amennyiben az előbbi két feltétel egyike sem valósul meg, úgy legkésőbb a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:22. § (1) bekezdés alapján az általános elévülési ideig, azaz 5 évig őrzi meg.

Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó, Soproni Vízmű Zrt. a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségeire ésszerű összegű díjat számíthat fel, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

4. Adatfeldolgozók

Az adatfeldolgozók tételes listáját a Soproni Vízmű Zrt. Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata tartalmazza, mely megtalálható a Soproni Vízmű Zrt. honlapján (www.sopronivizmu.hu).

5. Adatvédelmi feladatok:

Adatvédelmi tisztviselő (DPO): Schulmann Péter

email: schulmann.peter@ltender.hu és tel.: +36 70 328 2282

Jogorvoslat

Az érintett jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.) illetve lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéknél élhet.

6. Melléklet: Számlázási gyakorlatok

Fogyasztási kategória	Lakossági felhasználók számlázási rendje			
	évente egyszer olvasott		negyedévente olvasott	
NA 40 vízmérő alatt	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla
havi 5 m ³ alatt	kéthavonta	évente egyszer	-	háromhavonta
havi 5 m ³ , vagy havi 5 m ³ felett	havonta	évente egyszer	havonta	háromhavonta
nem folyamatos igénybevétel (kertek, üdülők)	-	évente egyszer	-	-
NA 40 vízmérő és a felett	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla
havi 5 m ³ alatt	havonta	évente egyszer	-	háromhavonta
havi 5 m ³ , valamint havi 5 m ³ felett	havonta	évente egyszer	havonta	háromhavonta

Fogyasztási kategória	Nem lakossági felhasználók számlázási rendje					
	évente egyszer olvasott		negyedévente olvasott		havonta olvasott	
NA 40 vízmérő alatt	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla
havi 5 m ³ alatt	kéthavonta	évente egyszer	nincs	háromhavonta	-	-
havi 5 - 9 m ³	havonta	évente egyszer	havonta	háromhavonta	-	-
havi 10 m ³ vagy 10 m ³ felett	-	-	-	-	-	havonta
NA 40 vízmérő és a felett	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla
havi 5 m ³ alatt	havonta	évente egyszer	nincs	háromhavonta	-	-
havi 5 – 9 m ³	havonta	évente egyszer	havonta	háromhavonta	-	-
havi 10 m ³ vagy 10 m ³ felett	-	-	-	-	-	havonta

Ha a számlázási gyakorlat szerinti részszámla nettó összege nem éri el a 3.600 Ft-ot, akkor a Soproni Vízmű Zrt. jogosult összevont részszámla kiállítására is. Az összevont részszámla kiállítására akkor kerülhet sor, ha annak összege eléri vagy meghaladja a nettó 3.600 Ft-ot.

7. Melléklet: A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük érvényben lévő szerződések bemutatása

Partner	A szerződés tárgya	A szerződés hatálya
Drescher Magyarországi Direct Mailing Kft	A számlaküldemények alapanyagának előállítása, számla és felszólító küldemény tartalmának nyomtatása, ezek borítékolása, számlamásolatok készítése, valamint a kész küldemények postai feladásra szállítása.	határozatlan
Számlaközpont Zrt.	Elektronikus formában rendelkezésre bocsájtott adatokból számlakép előállítására, elektronikus számla bemutatására, valamint archiválására irányuló szolgáltatás.	határozatlan

8. Melléklet: Kérelem szociálisan rászoruló személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel/nyilvántartás meghosszabbítása iránt**A) A FELHASZNÁLÓ TÖLTI KI**A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt felhasználási hely

- a) egyértelmű meghatározására alkalmas, a víziközmű-szolgáltatónál nyilvántartott azonosító:

..... (vevő (fizető) azonosító / felhasználási hely azonosító száma)

- b) címe (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

.....

A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán felhasználóként megjelölt személy

- a) családi és utóneve:

- b) születési neve:

- c) anyja neve:

- d) születési helye és ideje:

- e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

.....

Ha a víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt személy nem saját jogán, hanem a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri védendő felhasználóként történő nyilvántartásba vételét (nyilvántartásba vételének meghosszabbítását), e személy

- a) családi és utóneve:

- b) születési neve:

- c) anyja neve:

- d) születési helye és ideje:

- e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

.....

Az alábbi igazolás alapján kérem a víziközmű-szolgáltató

- a) nyilvántartásába szociálisan rászoruló (védendő) felhasználóként történő felvételem.

- b) nyilvántartásában szociálisan rászoruló (védendő) felhasználóként történő nyilvántartásom meghosszabbítását.

Kelt: Felhasználó aláírása:

A Soproni Vízmű Zrt. a nyomtatvány kitöltése során felvételre kerülő személyes adatokat az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről és a Soproni Vízmű Zrt. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatában foglaltaknak megfelelően kezeli

B) AZ IGAZGATÁSI SZERV TÖLTI KI

Eljáró igazgatási szerv megnevezése:

Székhelye:

Igazolom, hogy

(név):

(születési név):

(anyja neve):

(születési helye és ideje):

(lakóhelye):

felhasználó

a) saját jogán,

b) vele egy háztartásban élő

(név):

(születési név):

(anyja neve):

(születési helye és ideje):

(lakóhelye):

személyre tekintettel a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet 88/B. § (1) bekezdésében foglaltak alapján szociálisan rászoruló felhasználónak minősül.

A felhasználó / a vele közös háztartásban élő személy

a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,

b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,

c) a Szocvtv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban (a jelenleg hatályos jogszabály szerint a Szocvtv. 45. §-a szerinti települési támogatásban) részesül,

d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,

e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult,

f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy

g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

(A megfelelő rész aláhúzendő.)

A felhasználó szociális rászorultságának fennállását a(z) számú határozat alapján igazolom.

A felhasználó szociális rászorultságát a fentiek szerint megalapozó körülmény

a) határozatlan ideig,

b) határozott ideig:-ig

áll fenn.

Ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

Ez az igazolás a (cím) felhasználási helyen történő felhasználásra került kiadásra.

Kelt:

P. H.

eljáró igazgatási szerv

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

Az űrlapot géppel vagy tollal, nyomtatott betűkkel kell kitölteni.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 58/A. § (1) bekezdése alapján a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel szociálisan rászoruló felhasználóként és/vagy fogyatékkal élő felhasználóként kérelmezhető.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet 88/B. § (1) bekezdése értelmében szociálisan rászoruló felhasználónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek háztartásában élő személy:

- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
- b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
- c) az a személy, akinek életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a vízszolgáltatás felfüggesztése megszüntetése,
- d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
- e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy
- g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 2. § 30. pontja szerint fogyatékkal élő felhasználó:

- a) a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy,
- b) a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá
- c) az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti.

Az az igénylő, aki egyidejűleg mind szociálisan rászoruló felhasználónak, mind fogyatékkal élő felhasználónak minősül, mindkét jogcímen történő nyilvántartásba vételt kezdeményezheti, és egyaránt jogosulttá válhat a szociálisan rászoruló felhasználóknak nyújtott kedvezményekre, valamint a fogyatékkal élőket megillető különleges bánásmódra. Ebben az esetben külön-külön igazolni kell, hogy a felhasználó szociálisan rászoruló felhasználónak, illetve fogyatékkal élő felhasználónak minősül. A fogyatékkal élő felhasználóként történő nyilvántartásba vétel iránti kérelemhez a 10. melléklet szerinti adatlapot kell benyújtani.

Az A) részben szereplő adatokat a felhasználó tölti ki és az adatok valóságát aláírásával igazolja.

A B) részben szereplő adatokat az a szerv tölti ki, amelyik a szociális rászorultságot megalapozó jogosultságot, ellátást, tényt megállapította.

Tekintettel arra, hogy a védendő felhasználó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja, ugyanazon igénylőnek, felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely adható ki igazolás. 8. melléklet 4. lap

Az igazolást a lakossági felhasználónak kell benyújtania a víziközmű-szolgáltatóhoz az igazolás kiállításától számított 30 napon belül, a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor. A 30 nap elteltét követően az igénylőnek új igazolást kell kérnie.

A nyilvántartásba történő felvételt követő évtől a szociálisan rászoruló felhasználó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll. A határozott időre megállapított védettség esetén a védendő felhasználó a védettségre megállapított határozott időszak alatti években, illetve a védettség lejáratának évében mentesül a március 31-ei igazolási kötelezettség alól, a védettség lejáratának évében csak a Vksztv. végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírtak szerint kell igazolnia a víziközmű-szolgáltató felé a védettsége fennállását.

9. Melléklet: Kérelem fogyatékkal élő személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel / nyilvántartás meghosszabbítása iránt

A) A FELHASZNÁLÓ TÖLTI KI

A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt felhasználási hely

a) egyértelmű meghatározására alkalmas, a víziközmű-szolgáltatónál nyilvántartott azonosító:

.....

b) címe (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

.....

A víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán felhasználóként megjelölt személy

a) családi és utóneve:

b) születési neve:

c) anyja neve:

d) születési helye és ideje:

e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

.....

f) víziközmű-szolgáltatás átmeneti üzemzavara (szolgáltatási szünet) esetén értesítendő személy családi és utóneve, értesítési címe (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó), telefonszáma:

.....

Ha a víziközmű-szolgáltató által kiállított számlán megjelölt személy nem saját jogán, hanem a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri védendő felhasználóként történő nyilvántartásba vételét (nyilvántartásba vételének meghosszabbítását), e személy

a) családi és utóneve:

b) születési neve:

c) anyja neve:

d) születési helye és ideje:

e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

.....

Az alábbi igazolások alapján kérem a víziközmű-szolgáltató

a) nyilvántartásába fogyatékkal élő (védendő) felhasználóként történő felvételem,

b) nyilvántartásában fogyatékkal élő (védendő) felhasználóként történő nyilvántartásom meghosszabbítását.

Nyilatkozom, hogy a fogyatékkal élő felhasználóként megjelölt személy háztartásában

a) van

b) nincs

olyan személy, aki nem minősül fogyatékkal élőknek.

Az alábbi típusú különleges bánásmód (bánásmódok) alkalmazását kérem a víziközmű-szolgáltatótól:

a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,

b) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,

c) az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,

d) a számla értelmezéséhez a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség, helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás,

e) egyéb szolgáltatás, éspedig:.....

Kelt:.....

.....

felhasználó/ eltartó aláírása

A Soproni Vízmű Zrt. a nyomtatvány kitöltése során felvételre kerülő személyes adatokat az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről és a Soproni Vízmű Zrt.

B) AZ IGAZGATÁSI SZERV TÖLTI KI

Eljáró igazgatási szerv megnevezése:.....

Székhelye:.....

A(z) számú határozat alapján igazolom, hogy

a) (név):

(születési név):

(anyja neve):

(születési helye és ideje):.....

(lakóhelye):

felhasználó

b) a fenti felhasználóval egy háztartásban lakó

(név):

(születési név):

(anyja neve):

(születési helye és ideje):.....

(lakóhelye):

személy

1. a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti
fogyatékosági támogatásban részesül,

2. a vakok személyi járadékában részesül.

Ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki
igazolás.Ez az igazolás (cím) felhasználási helyen
történő felhasználásra került kiadásra

Kelt:

P. H.

.....
eljáró igazgatási szerv

C) A KEZELŐORVOS -ENNEK HIÁNYÁBAN A HÁZIORVOS-TÖLTI KI

Orvos neve (egészségügyi szolgáltató megnevezése):

Orvos címe (egészségügyi szolgáltató székhelye):

Orvos pecsét száma (egészségügyi szolgáltató működési engedélyének száma):.....

Igazolom, hogy a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 88/D. § (3) bekezdésében foglaltak alapján az igénylő vagy a vele közös háztartásban élő személy adatai és fogyatékoságának jellege a következő:

Név (születési név)	Születési hely és idő	Lakóhely	Korlátozottság jellege*

*Annak megjelölése, hogy a fogyatékkal élő felhasználó fogyatékosági támogatásban részesül-e, vagy a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása a lakossági felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti-e.

A táblázatban fel kell tüntetni az igénylőt, akit a fogyatékosága okán különleges bánásmódban kell részesíteni a vízfelhasználás során.

Álláspontom szerint a fogyasztó tekintetében az alábbi típusú különleges bánásmód (bánásmódok) alkalmazása lehet indokolt:

- a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
- b) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,
- c) a számla értelmezéséhez a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség, különösen nagyobb betűmérettel nyomtatott számla, helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás,
- d) egyéb szolgáltatás, és pedig:

.....
A fogyatékkal élő személy vonatkozásában a vízszolgáltatás felfüggesztésének, szünetelésének esetén értesítendő személy vagy szervezet neve, telefonszáma:

.....
Alulírott, mint a fent megjelölt személy orvosi ellátását végző orvos, kijelentem, hogy a fent megjelölt fogyatékosági állapotra vonatkozó adatok a valóságnak megfelelnek.

Kelt:

P. H.

.....
orvos aláírása

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

Az űrlapot géppel vagy tollal, nyomtatott betűkkel kell kitölteni.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 58/A. § (1) bekezdése és 61/A. § (1) bekezdése alapján a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel fogyatékkal élő felhasználóként és/vagy szociálisan rászoruló fogyasztóként kérelmezhető.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 2. § 30. pontja szerint fogyatékkal élő fogyasztó:

- a) a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy,
- b) a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá
- c) az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 88/B. § (1) bekezdése alapján szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek háztartásában élő személy:

- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
- b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
- c) a Szocvtv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban (a jelenleg hatályos jogszabály szerint a Szocvtv. 45. §-a szerinti települési támogatásban) részesül,
- d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
- e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy
- g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

Az az igénylő, aki egyidejűleg mind fogyatékkal élő felhasználónak, mind szociálisan rászoruló felhasználónak minősül, mindkét jogcímen történő nyilvántartásba vételét kezdeményezheti, és egyaránt jogosulttá válhat a fogyatékkal élőket megillető különleges bánásmódra, valamint a szociálisan rászoruló felhasználóknak nyújtott kedvezményekre. Ebben az esetben külön-külön igazolni kell, hogy a felhasználó fogyatékkal élő felhasználónak, illetve szociálisan rászoruló felhasználónak minősül. A szociálisan rászoruló felhasználóként történő nyilvántartásba vétel iránti kérelemhez a 9. melléklet szerinti adatlapot kell benyújtani.

Tekintettel arra, hogy a védendő felhasználó a védelességgel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja, ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

Az A) részben szereplő adatokat az igénylő vagy eltartója tölti ki, és az adatok valódiságát aláírásával igazolja.

A B) részben szereplő adatokat a fogyatékkal élő személyt megillető fenti támogatásokat megállapító vagy folyósító szerv tölti ki.

A C) részt a fogyatékkal élő személyt kezelő orvos - ennek hiányában a háziorvos - tölti ki a következők szerint:

a) a Rendelet 88/D. § (1) bekezdés b) pont bb) alpontját kell megjelölni, ha a fogyatékkal élő személy fogyatékosági támogatásban részesül,

b) a Rendelet 88/D. § (1) bekezdése b) pont bc) alpontját kell megjelölni, ha a vízszolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása a lakossági felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti.

Az orvos által a fogyatékoság jellege alapján javasolt különleges bánásmódot a víziközmű-szolgáltató az üzletszabályzatában meghatározottakkal összhangban biztosítja.

Az értesítendő személy vagy szervezet neve, telefonszáma mezőbe annak a személynek a nevét, telefonszámát kell beírni, aki a szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása vagy megszüntetése esetén érdemben tud egyeztetni az érintett víziközmű-szolgáltatóval a szükséges intézkedések megtételéről.

Az egészségi állapotra vonatkozó besorolás valódiságát az orvos aláírásával igazolja.

A fogyatékoság jellegét igazoló orvos részére be kell mutatni a fogyatékkal élő személy fogyatékosága tekintetében a rehabilitációs szakértői szerv által kiállított szakvéleményt, szakhatósági állásfoglalást, határozatot, amennyiben ilyen készült.

Az igazolást az igénylőnek kell benyújtania a víziközmű-szolgáltatóhoz az igazolás kiállításától számított 30 napon belül, a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor. A 30 nap elteltét követően az igénylőnek új igazolást kell kérnie.

A nyilvántartásba történő felvételt követő évtől a védendő felhasználó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védelessége továbbra is fennáll. A határozott időre megállapított védelesség esetén a védendő felhasználó a védelességre megállapított határozott időszak alatti években, illetve a védelesség lejáratának évében mentesül a március 31-ei igazolási kötelezettség alól, a védelesség lejáratának évében csak a Vksztv. végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírtak szerint

kell igazolnia a víziközmű-szolgáltató felé a védettsége fennállását. Nem kell évenkénti igazolást benyújtania a fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásában szereplő személynek, ha az állapotában, illetve a háztartásában lakó fogyatékkal élő személy állapotában - orvosi szakvéleménnyel igazolhatóan - nem várható jelentős javulás.

10. Melléklet: A Soproni Vízmű Zrt. által alkalmazott kötbérek**1. Soproni Vízmű Zrt. által fizetendő kötbérek**

Üzletszabályzat pontja	Megnevezés	Kötbér mértéke	Megjegyzés
4.7.1.	nem értesíti az előírt határidőben a felhasználót az előre tervezett karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról	2.000,- Ft/alkalom	
4.9.3.	a szolgáltatás minősége és szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában nem felel meg	1.000,- Ft/alkalom	
4.9.3.	a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrakalibrálás szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát a Vhr.-ben előírtaknak megfelelően nem értesítette	2.000,- Ft/alkalom	
4.9.3.	az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesítette	2.000,- Ft/alkalom	
4.9.3.	a szolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,	500,-Ft/nap max. 90 nap/alkalom	
4.9.3.	olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére jogszabály vagy szerződés a Soproni Vízmű Zrt.-t kötelezi, kivéve amennyiben ez a felhasználó/elkülönített vízhasználó szerződésszegéséből ered,	2.000,- Ft/alkalom	
4.9.3.	a felhasználó/elkülönített vízhasználó kérésére a vízmérő rendkívüli felülvizsgálatáról, illetve hitelesítéséről nem gondoskodik	5.000,- Ft/alkalom	
4.9.3.	a felhasználó/elkülönített vízhasználó kérésére a házi ivóvízhálózat ellenőrzéséről a bejelentés kézhezvételét követő 5 munkanapon belül nem kezdeményezi, amennyiben a felhasználó/elkülönített vízhasználó annak költségét megelőlegezi	5.000,- Ft/alkalom	
4.9.3.	ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését, hibáját a Soproni Vízmű Zrt.-nek bejelenti, a bejelentéstől számított 5 napon belül a kifogásolt fogyasztásmérő ellenőrzését nem kezdeményezi	2.000,- Ft/alkalom	
4.9.3.	ha a fogyasztásmérő leolvasásakor, ellenőrzésekor, cseréjekor hibára utaló jelet tapasztal, nem tájékoztatja haladéktalanul szóban, majd 15 napon belül írásban a felhasználót/elkülönített vízhasználót a tapasztaltakról, és a felhasználó/elkülönített vízhasználó feladatairól	1.000,- Ft/alkalom	
4.9.3.	amennyiben a Soproni Vízmű Zrt. a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó/elkülönített vízhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza	500,-Ft/nap max. 90 nap/alkalom	

2. Felhasználó/elkülönített vízhasználó által fizetendő kötbérek

Üzletszabályzat pontja	Megnevezés	Kötbér mértéke	Megjegyzés
4.1.2.8.	a Soproni Vízmű Zrt. engedélye nélkül tűzcsapról történő vízvételzés	100 000 Ft/ alkalom	
4.3.5.3.	a felhasználó a szennyvízmennyiség-mérő hitelesítéséről nem gondoskodik	10.000 Ft/nap	
4.3.5.3.	Az 5.000 m ² feletti ingatlan esetében a felhasználó határidőre nem tesz eleget a Soproni Vízmű Zrt. által előírt szennyvízmennyiség-mérő beépítési kötelezettségének.	50.000 Ft/hó	
4.5.	a felhasználó által kezdeményezett víziközmű-szolgáltatás szüneteltetés alatti víziközmű-hálózat használat	20.000 Ft/alkalom	
4.9.4.	a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget	2.000,- Ft/alkalom	
4.9.4.	az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti	2.000,- Ft/alkalom	
4.9.5.1.	a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe	20.000,- Ft/alkalom	
4.9.5.1.	a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi	3 m ³ /nap eltérésig 50.000 Ft/alkalom 3 m ³ /nap fölötti eltérés esetén 100.000 Ft/alkalom.	A megváltott ivóvíz és szennyvíz és az igénybevett kontingens különbségére víziközmű-szolgáltatási ágazatonként

11. Melléklet: A Soproni Vízmű Zrt által végzett mellékvízmérő(k) csere díjai

Tevékenység megnevezése	Mérő dimenzió és db szám	Ár (Ft)	Kedvezményes ár (Ft) előző évi hitelesítésű mérő beépítése esetén
Tervezett mellékmérő csere hitelesítés lejártá miatt	NA 13 lakás (1 db)	11 190	8 590
	NA 13 lakás (2 db)	18 115	14 360
	NA 13 lakás (3 db)	25 030	20 145
	NA 20 lakás (1 db)	12 315	9 530
	NA 20 lakás (2 db)	20 370	16 245
	NA 20 lakás (3 db)	28 410	22 965
	NA 13 és NA 20 lakás (1-1 db-os)	19 120	15 560
	NA 13 aknás (1 db)	10 945	9 575
	NA 13 aknás (2 db)	17 330	16 345
	NA 13 aknás (3 db)	23 875	23 115
	NA 20 aknás (1 db)	11 015	9 630
	NA 20 aknás (2 db)	17 475	16 460
	NA 20 aknás (3 db)	24 080	23 285
	NA 25 aknás (1 db)	12 955	-
	NA 40 aknás (1 db)	13 890	-
	NA 100 aknás (1 db)	33 630	-
	NA 13 rádiós (1 db)	24 920	-
	NA 20 rádiós (1 db)	25 315	-
Soron kívüli mellékmérő csere	NA 13 lakás (1 db)	10 490	-
	NA 20 lakás (1 db)	11 610	-
	NA 13 aknás (1 db)	10 050	-
	NA 20 aknás (1 db)	10 110	-

A felsorolt mellékvízmérő csere díjak az Üzletszabályzat hatályba lépésekor érvényben lévő díjak, melyek az ÁFA-t tartalmazzák.

A Soproni Vízmű Zrt. a mellékmérő(k) cseréjét a mindenkori Árnyilvántartás szerinti díjakon végzi. A mellékmérő csere díjairól a felhasználóink az ügyfélszolgálaton kaphatnak tájékoztatást, illetve a Soproni Vízmű Zrt. a honlapján közzéteszi azokat.

12. Melléklet: Fogyasztás átlagtól való jelentős eltérésének meghatározása

12.1. Fogyasztás átlagtól való jelentős eltérésének meghatározása szoftveres mérőállás rögzítése esetén

Százalékos eltérés: A tényleges fogyasztás a várható fogyasztást több, mint 20%-kal meghaladja

$$((TF/VF)-1)*100 > 20\%$$

Mennyiségi eltérés: A tényleges fogyasztás nagyobb, mint a fix mennyiségi eltérés időarányos részével növelt várható fogyasztás

$$JEF > VF + FEIR$$

NÁF = Napi átlagfogyasztás: az adott leolvasást közvetlenül megelőző leolvasástól számított 12 hónap fogyasztásából meghatározott napi átlag,

azaz a 12 havi hosszúságú elszámolási időszak fogyasztásának és naptári napjai számának hányadosa

(ha nincs 365 napnak megfelelő elszámolási időszak, akkor a rendelkezésre álló rövidebb ciklus fogyasztásából és naptári napjaiból kerül meghatározásra)

VF = Várható fogyasztás: a napi átlagfogyasztás és az utolsó leolvasástól a jelenlegi leolvasásig tartó elszámolási időszak (jelenlegi elszámolási időszak) naptári napjai számának szorzata

$$NÁF * \text{jelenlegi elszámolási időszak naptári napjainak száma}$$

AMÁ = Aktuálisan leolvasott mérőállás

EMÁ = előző, rendszerben rögzített mérőállás

TF = Tényleges fogyasztás: az aktuálisan leolvasott mérőállás és az azt megelőző mérőállás különbségeként meghatározott fogyasztás

$$AMÁ - EMÁ$$

FEIR = Fix eltérés időarányos része: jelenlegi elszámolási időszak naptári napjai számának és a leolvasási időszak hosszának hányadosa szorozva a fix mennyiségi eltéréssel

Leolvasási időszak hossza:

- havi leolvasási gyakoriságnál: 30 nap
- háromhavi leolvasási gyakoriságnál: 90 nap
- éves leolvasási gyakoriságnál: 365 nap

Fix mennyiségi eltérés:

- havi leolvasási gyakoriságnál: 10 m^3
- háromhavi leolvasási gyakoriságnál: 30 m^3
- éves leolvasási gyakoriságnál: 60 m^3

JEF = Jelentősen eltérő fogyasztás: Várható fogyasztás és a fix eltérés időarányos részének összegét meghaladó fogyasztás

12.2. Fogyasztás átlagtól való jelentős eltérésének meghatározása szoftver támogatás nélküli mérőállás rögzítése esetén

Eltérés mértéke:

- havi leolvasás esetén: 20% és $\pm 10 \text{ m}^3/30 \text{ nap}^*$ tényleges leolvasási időszak hossza
- kéthavi leolvasás esetén: 20% és $\pm 20 \text{ m}^3/60 \text{ nap}^*$ tényleges leolvasási időszak hossza
- háromhavi leolvasás esetén: 20% és $\pm 30 \text{ m}^3/90 \text{ nap}^*$ tényleges leolvasási időszak hossza
- éves leolvasás esetén: 20% és $\pm 60 \text{ m}^3/365 \text{ nap}^*$ tényleges leolvasási időszak hossza