

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

1, A Társaság bemutatása

A 2011. évi CCIX. Víziközmű szolgáltatásról szóló törvény előírásai alapján 10 település Önkormányzata megalapította a Hajdúsági és Bihari Víziközmű Szolgáltató Társulást.

A Társulás megalakulását követően létrehozta a Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.-t /**továbbiakban Szolgáltató.**/

A Szolgáltató fő tevékenysége az alapító Önkormányzatok tulajdonában lévő víziközmű rendszerek jogszabályi előírásoknak megfelelő üzemeltetése.

A Szolgáltató központja Hajdúböszörményben található.

Címe: 4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1.

A Szolgáltató üzemeltetési területén belül 4 üzemigazgatóság működik, mely üzemigazgatóságok fő feladata a hozzájuk tartozó települések víziközmű rendszerének szakmai összefogása, vezetése.

Az üzemigazgatóságok címei:

Hajdúböszörmény üzemigazgatóság:

4220 Hajdúböszörmény,

Radnóti Miklós út. 1.

tel: 52/ 371-622

e-mail: info@hbvsz.hu

Az üzemigazgatósághoz tartozó települések:

Hajdúböszörmény

Hajdúhadház

Téglás

Bocskai kert

Hajdúszoboszló üzemigazgatóság:

4200 Hajdúszoboszló, Bethlen u. 2.

Tel: 52/557-605 Fax: 52/557-600

e-mail: hajduszoboszlo@hbvsz.hu

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Az üzemigazgatósághoz tartozó települések:	Hajdúszoboszló Földes
Berettyóújfalui üzemigazgatóság:	4100 Berettyóújfalui, József Attila út. 35. Tel: 54/ 402-437 Fax: 54/402-438 e-mail: berettoujfalu@hbvsz.hu
Az üzemigazgatósághoz tartozó települések:	Berettyóújfalui
Tiszavasvári üzemigazgatóság:	4440 Tiszavasvári, Ady Endre út. 8. Tel/fax: 42/275-425 e-mail: tiszavasvari@hbvsz.hu
Az üzemigazgatósághoz tartozó üzemegységek:	Tiszavasvári Polgár Hajdúdorog Szorgalmatos

2, Az Üzletszabályzat célja:

Az Üzletszabályzat a 2011. évi CCIX víziközművek üzemeltetéséről szóló törvény, a végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet, illetve a víziközművek üzemeltetésére vonatkozó hatályos jogszabályi előírások alapján került elkészítésre.

Jelen Üzletszabályzat célja a közműves ivóvíz- és csatornaszolgáltatással, mint közüzemi szolgáltatással kapcsolatban:

- A Szolgáltató és a Felhasználó kapcsolatrendszerének minden felhasználó részére hozzáférhető és áttekinthető rögzítése.
- A szolgáltatásra vonatkozó jogszabályokban szabályozott eljárások ismertetése.
- A Felhasználók tájékoztatásának segítése.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

- A Felhasználók részére szükséges közérdekű információk megismertetése.

Jelen üzletszabályzatban a Felhasználó alatt a Felhasználó és az elkülönített Felhasználó együttesen értendő!

3, Az Üzletszabályzat hatálya

Jelen Üzletszabályzat 2013.-tól, a Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt. teljes, a vízjogi üzemeltetési engedélyeiben szereplő szolgáltatási területén érvényes.

Az Üzletszabályzat kiterjed valamennyi, a Szolgáltató közüzemi szerződéses jogviszonyban lévő összes Felhasználóra, illetve a Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.-re, mint Szolgáltatóra.

4, Az Üzletszabályzat közzétételének módja

A Szolgáltató a jóváhagyott Üzletszabályzatot köteles a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló Felhasználók részére hozzáférhetővé tenni.

A Szolgáltató az Üzletszabályzatot Ügyfélszolgálati irodáiban jól látható helyen elhelyezi, abba betekintési lehetőséget biztosít.

Szolgáltató az Üzletszabályzatot saját központi szerverén, továbbá az internetes honlapján is megjeleníti.

5, Alapvető fogalmak meghatározása

Szolgáltató: jelen üzletszabályzatban a Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság, mint a víziközművek üzemeltetését végző gazdálkodó szervezet.

Felhasználó: A víziközmű-szolgáltatást jelen Üzletszabályzat szerinti szerződéses jogviszony keretében

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tulajdonosa, illetőleg egyéb jogcímen használója, amennyiben a szolgáltatási szerződés nem a tulajdonossal jött létre.

Felhasználási hely: az a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan, amelyen a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó igénybe veszi,

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),

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)

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 tisztított szennyvíz hasznosítását, elhelyezését

szolgálja,

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

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan: az az ingatlan vagy ingatlanrész

a) amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvízellátásra lehetőséget kínál, vagy

b) amelyen a keletkező szennyvíz részben, vagy egészben történő elvezetése érdekében a szennyvíz-bekötővezeték, vagy a szennyvíz bekötővezeték és a csatlakozó szennyvízhálózat kiépült,

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, közüzemiszerződés-kötés, számlázás, ügyfélszolgálat működtetése,

Elkülönített felhasználói hely: felhasználási helyen belül minden, önálló vízhasználattal rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény;

Elkülönített vízhasználó: az elkülönített felhasználói hely tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója

Fogyasztásmérő: a vízmennyiség vagy a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz:

a) ivóvízmérő: a bekötési vízmérő és a mellékvízmérő mellett az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz és annak tartozékai:

aa) átadási vízmérő: víziközmű-szolgáltatók között a mennyiségi elszámolás mérésére szolgáló, az átadási ponton beépített ivóvízmérő,

ab) ikermérő: egy vagy több ingatlan különböző felhasználási helyei ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz bekötővezeték végpontjára csillagpontosan kialakított bekötési vízmérők,

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

ac) 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,

ad) törzshálózati vízmérő: közvetlenül a törzshálózati felhasználási helyekre, többek között közterületi vízvételi helyre telepített vízmérő;

b) szennyvízmennyiség-mérő: a szennyvízhálózatba beépített – az áramló szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgáló – kalibrált mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait is:

ba) átadási szennyvízmennyiség-mérő: az átadó és az átvevő szennyvíz-hálózatának csatlakozási pontján, vagy összekötő vezetéken, az átadó és az átvevő által egyeztetett helyen, az átadó által beépített, kalibrált szennyvízmennyiség-mérő,

bb) közműves szennyvízmennyiség-mérő: a szennyvíz mennyiségének mérésére alkalmas, a felhasználó által a víziközmű-szolgáltató jóváhagyásával beépített műtárgy, berendezés, amelyet a felhasználó akkreditált, kalibráló laboratórium igénybevételével hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz;

Fogyasztással arányos díj: 1 m³ szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja;

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;

Ipari szennyvíz: minden olyan szennyvíz, amely ipari vagy kereskedelmi tevékenységből származik, és nem minősül háztartási szennyvíznek vagy csapadékvíznek és nem veszélyes hulladék;

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;

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Ivóvíz-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan: az az ingatlan, amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvíz-szolgáltatásra lehetőséget ad, vagy olyan szennyvíz-elvezetési hely, amely a közműves szennyvíz-elvezetési szolgáltatás igénybevételére ad lehetőséget;

Mellékszolgáltatási szerződés: az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közüzemi szerződés

Nyíltárkos bemérés: a víziközmű-hálózat vezetékei és műtárgyai természetben azonosítható pontjainak nyílt munkaárokban geodéziai mérési technológiával történő bemérése EOVS rendszerben;

Nyomáspróba: zártszelvényű, 1 bar-nál nagyobb nyomás alatti folyadékszállító hálózatok minőségvizsgálatára előírt módszer;

Szennyvíz bekötővezeték: az ingatlanon keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű szennyvízelvezetés esetén a csapadékvizeknek a szennyvíz törzshálózatba történő bevezetésére szolgáló vezeték, amelynek a végpontja, ha

a) gravitációs: a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 méter távolságra telepített ellenőrzőaknáknak vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneteli oldala, ezek hiányában

aa) telekhatáron kialakított zárt sorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,

ab) nem telekhatáron kialakított zárt sorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,

b) kényszeráramoltatású: szennyvizet a gravitációs szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetén a szennyvíz beemelő szivattyú szívócsonkja vagy vízbevezető rácsozata, továbbá a szennyvizet kényszeráramoltatású szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetében – az átemelő szivattyú, vagy vákuumszelep elhelyezésétől függetlenül – a szennyvíz beemelő szivattyú szívócsonkja, vízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep fogyasztó felőli oldala;

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

Szolgáltatási pont:

a) ivóvíz-szolgáltatási pont:

aa) az ivóvíz-bekötővezetéknek a felhasználó felőli végpontja,

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

ab) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közüzemi 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

1. zártos beépítés esetén az épület külső falsíkja,

2. nem zártos beépítés esetén az ingatlan határvonala,

bb) kényszeráramoltatású rendszer esetén

1. az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,

2. az ingatlan szennyvizeit kényszeráramoltatású szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer esetén, az átemelő szivattyú 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 közüzemi szerződésben meghatározott pont,

bd) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közüzemi szerződésben meghatározott pont,

be) a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja;

Szolgáltatott ivóvíz: közüzemi jogviszony keretében a felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételezés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz;

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

a) bekötési vízmérő esetében

aa) úszótelkes és telekhatáron kialakított zártos beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,

ab) egyéb esetekben a bekötési vízmérőt követően a vízmérési helyen beépített elzárószerelvény bekötési vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

vezetékszakasz végéig terjed,

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

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

közműves ivóvízzel ellátott: az, akinek lakhelye legfeljebb 150 m-es körzetén belül a közműves ivóvízfogyasztásra módot nyújtó ivóvízvételi hely található;

nyomott és vákuumos szennyvízelvezetés: nem gravitációs körülmények között üzemeltetett kényszeráramoltatású szennyvízelvezető hálózat;

Szolgáltatási szerződés ingatlan ivóvízellátására és/vagy szennyvízelvezetésére: Az ingatlan tulajdonosával és/vagy egyéb jogcímen használójával az ingatlan vízellátására és/vagy a szennyvízelvezetésére megkötött szerződés

Ivóvíz és/vagy szennyvízelvezetés mellékszolgáltatási szerződés Az ingatlanon belül a fogyasztási hely tulajdonosával és/vagy egyéb jogcímen használójával a mellékvízmérővel elkülönített vízhasználatra kötött szerződés

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

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

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Közmű-fejlesztési hozzájárulás: A gazdálkodó szervezet által kért bekötés megvalósításához, illetőleg részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének növelése, minősége javítása esetén a szolgáltató részére víziközműfejlesztési hozzájárulást kell fizetni. A fejlesztési hozzájárulás mértéke az igényelt szolgáltatáshoz szükséges fejlesztés költségeinek arányos része.

új üzem: olyan üzem, amely e rendelet hatálybalépését követően

a) kezdi meg működését,

b) kezdi 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 e rendelet hatálybalépését megelőző időszakhoz képest a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagok felhasználását;

Üzem: az a természetes vagy – a lakásszövetkezetek kivételével – jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, 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;

Ügyfélszolgálat: Az a hely, ahol a fogyasztói bejelentések fogadásával, feldolgozásával, kivizsgálásával, megválaszolásával összefüggő ügyintézés történik.

Számlareklamáció: A számlán szereplő mérőállásra, az elszámolt fogyasztásra, az alkalmazott vízdíjra / csatornadíjra, továbbá a számlán szereplő bármely számla adatra vonatkozó kifogás, negatív észrevétel.

6, A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások

Ivóvíz-szolgáltatás

A közműves ivóvíz-ellátási szolgáltatás akkor teljesül, ha a Szolgáltató a víziközmű hálózatba

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

bekötött ingatlan tulajdonosának, illetőleg egyéb jogcímen használójának meghatározott mennyiségű, minőségű és nyomású ivóvizet bocsát rendelkezésre.

A közüzemi vízszolgáltatás a vízjogi üzemeltetési engedélyben rögzített feltételekkel és működési területen, a jogszabályi és szerződéses feltételek, valamint jelen Üzletszabályzat alapján gyakorolható.

Közműves szennyvízelvezetési szolgáltatás: A közműves szennyvízelvezetési szolgáltatás akkor teljesül, ha a Szolgáltató az ivóvízhálózatba bekapcsolt, vagy egyedi vízmérőhellyel rendelkező ingatlanon keletkező szennyvizek összegyűjtését, elvezetését és tisztítását, ártalmatlanítását, elhelyezését elvégzi.

A Szolgáltató a víziközmű rendszer teljesítőképességének mértékéig nyújt víziközmű szolgáltatást. A Szolgáltató a Felhasználók részére szolgáltatást nyújt és a szolgáltatás nyújtása céljából rendelkezésre áll.

7, Közüemi szerződés

A Szolgáltató a közműves ivóvíz-szolgáltatásra és/vagy szennyvízelvezetés szolgáltatás igénybevételére írásban köt szerződést, nevezetesen:

- ivóvíz-szolgáltatásra: - az ingatlanon a bekötési vízmérő szerinti Felhasználóval,
- az ivóvíz törzshálózat közterületi vízkivételi helyeit érintő vízhasználatra a települési önkormányzattal
- ivóvíz **mellékszolgáltatásra** az elkülönített vízhasználóval,
- szennyvízelvezetés szolgáltatásra
- szennyvízelvezetés mellékszolgáltatásra az elkülönített vízhasználókkal, ha azok a közműves szennyvízelvezetés szolgáltatást igénybe veszik.

A közüzemi szerződés tartalmazza:

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

- a) 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, adószámát, képviselőjének nevét és adatait (lakcíme, anyja neve),
- b) a szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, a mennyiségi és minőségi adatokat,
- c) a szerződés időbeli hatályát, a víziközmű-szolgáltatás megkezdésének időpontját,
- d) a felhasználási helyet, illetve a teljesítés helyét, a szolgáltatási pontot,
- e) a szolgáltatási díj megállapításának, különösen a mérésnek, a mérőeszköz leolvasásának, a számlázásnak és a számla kiegyenlítésnek a módját, a szolgáltatási díj visszatérítésének módját,
- f) a szerződésszegés következményeit, különösen a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos szabályokat,
- g) a felhasználó személyében bekövetkezett változás-bejelentési kötelezettségének részletes szabályait a víziközmű-szolgáltató részére,
- h) egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket.

A hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt. közüzemi szerződés mintája az **1. Sz. mellékletben** található.

A Szolgáltató a közüzemi szerződés megkötése előtt vizsgálja:

- a) az adott felhasználási helyre vonatkozó írásbeli igénybejelentés meglétét,
- b) az adott szolgáltatási pont vonatkozásában a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását, és
- c) az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulását, ha az igénybejelentő felhasználó az ingatlant egyéb jogcímen használja.

A feltételeknek megfelelő igénybejelentő részére a víziközmű-szolgáltató az igénybejelentést követő 15 napon belül megküldi szerződéses ajánlatát, amely a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó esetén tartalmazza a fizetendő fejlesztési hozzájárulás összegét is. A szerződéses ajánlatban foglaltak 30 napig érvényesek.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

A víziközmű-szolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás esetén a felhasználó 60 napos határidővel felmondhatja. Ha a szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos hozzájárulását is be kell szereznie. A víziközmű-szolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatást.

A megkötött mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználatot igénybe vevő (a továbbiakban: elkülönült vízhasználó) harmincnapos határidővel, a szolgáltató pedig két hónapon túli díjtartozás esetén további harmincnapos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződések felmondásáról a bekötési vízmérő fogyasztóját a szolgáltató tájékoztatja.

Abban az esetben, ha közműves szennyvízelvezetésre irányuló igény a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagokat felhasználó üzem részéről merül fel, a közszolgáltatási szerződés a vízügyi, valamint a környezetvédelmi hatóság (a továbbiakban: hatóság) jóváhagyásával válik érvényessé.

A Közüzemi szerződés lakossági felhasználó esetében ráutaló magatartással, a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. A szolgáltatás megkezdésének időpontja: új bekötés esetén a bekötés, ezáltal a vízhasználat megkezdésének időpontja, tulajdonosváltás esetén a tulajdonváltás tényének a Szolgáltató irányába történő bejelentésének időpontja.

A Víziközmű szolgáltatási jogviszony nem lakossági Felhasználó esetében, kizárólag a közüzemi szerződés megkötésével jön létre.

A Szolgáltató nem biztosít az üzletszabályzatban meghatározott szerződéses feltételektől történő eltérést.

7.1 Szerződésszegés és jogkövetkezményei

Szerződésszegés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató szerződésszegést követ el, amennyiben a szolgáltatási szerződéseiben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget. A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megszegésével okozott

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik. Felhasználó felmerült és igazolt kárát a Szolgáltatónak, a fogyasztási hely szerint illetékes szervezeti egységénél, írásban jelentheti be.

Szerződésszegés a Felhasználó részéről

A Felhasználó szerződésszegést követ el, amennyiben a szolgáltatási szerződés szerinti kötelezettségeit megszegi. A Felhasználó a szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségeinek megszegésével a Szolgáltatónak okozott kárért a jelen Üzletszabályzatban foglaltak szerint kártérítési felelősséggel tartozik.

A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a fogyasztói berendezések létesítésére, üzemeltetésére, a szolgáltatóval való összekapcsolására vonatkozó előírásokat nem tartja be, így különösen saját vízellátó rendszerét összeköti a közműről ellátott házi vízvezetékkel, vagy a bekötővezeték és a házi ivóvízhálózatot elektromos hálózat és berendezések, villámhárítók földelésére használja;
- a bekötési és mellékvízmérő sérülését, vagy egyéb rendeltetés ellenes használatát a szolgáltatónak nem jelenti be;
- a vízmérő leolvasását a jogszabályokban és jelen üzletszabályzatban meghatározott módon történő előzetes értesítés ellenére megakadályozza;
- díj fizetési kötelezettségét nem, vagy késedelmesen, nem a szerződésben meghatározott időben teljesíti;
- a bekötővezeték, a bekötési vízmérőt, a mellékvízmérőt szándékosan vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, a záró pecsétet eltávolítja;
- a mérőberendezés befolyásolásával vagy megkerülésével vételez;
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.
- szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a víziközmű-szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy – ha erre megállapodás a felhasználót kötelezi – ezek javításáról vagy a cseréjéről nem gondoskodik,
- A szennyvízrendszerbe csapadékvizet bocsát, melyet a Szolgáltató felhívására nem szüntet meg.
- az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

Szabálytalan közműhasználat esetén a Szolgáltató kötbért érvényesít. A kötbér mértéke a mindenkor hatályban lévő, Szolgáltató víziközmű szolgáltatására vonatkozó Üzletszabályzatban kerül meghatározásra.

Amennyiben a felhasználó a záró bélyeg vagy plomba hiányát nem jelentette be, abban az esetben a Szolgáltató kártérítési igényt érvényesít, továbbá jogosult a víziközmű-szolgáltatás korlátozására és felfüggesztésére, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen nem állíthatók helyre.

A Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást a Felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül köteles visszaállítani. Amennyiben ez nem történik meg, úgy a lakossági felhasználó részére kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke a mindenkor hatályban lévő, Szolgáltató víziközmű szolgáltatására vonatkozó Üzletszabályzatban kerül meghatározásra.

A Szolgáltató csak és kizárólag abban az esetben köteles kötbért fizetni, ha a Felhasználó és a Szolgáltató között a szolgáltatás visszaállítására vonatkozóan, írásbeli megállapodás alapján időpont került meghatározásra és a Szolgáltató az adott időpontban nem tett eleget kötelezettségeinek.

Amennyiben a megadott időpontban a Felhasználó nem tesz eleget kötelezettségeinek, nem biztosítja a szolgáltatás újbóli megindítását, köteles a Szolgáltató részére a helyszínenre történő kiszállás díját megtéríteni.

A Szolgáltató a szolgáltatás újbóli megindítására vonatkozóan ismételten időpontot közöl írásban a Felhasználó részére, mely időpontban a Felhasználó köteles lehetőséget biztosítani a Szolgáltató részére.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Amennyiben ezt nem biztosítja, a Szolgáltató nem vonható felelősségre.

A kiszállás díját, a mindenkor érvényes Üzletszabályzat határozza meg.

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

Vízmérő átmérője	névleges térfogatáramok
Ø 13mm	2.5 m ³ / óra
Ø 20 mm	4 m ³ / óra
Ø 25 mm	6,3 m ³ / óra
Ø 30 mm	9 m ³ / óra
Ø 40 mm	16 m ³ / óra
Ø 50 mm	25 m ³ / óra
Ø 80 mm	63 m ³ / óra
Ø 100 mm	100 m ³ / óra
Ø 150 mm	250 m ³ / óra
Ø 200 mm	400 m ³ / óra

Érvényes közüzemi szerződés megléte mellett, szabálytalan közműhasználat esetén a szennyvíz mennyisége az ivóvízfogyasztásra elszámolt mennyiség alapján kerül meghatározásra.

A Szolgáltató részéről szerződészegésnek minősül, ha

- nem értesíti az előírt határidőben a felhasználót 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,

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,
- neki felróható módon olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik,
- az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

7.2 A Szolgáltatási szerződés megszűnése, felmondása

2011. évi törvény 53. § (1) Adott felhasználási hely tekintetében a közüzemi szerződés megszűnik, ha

a) a felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre nézve a víziközmű-szolgáltató új közüzemi szerződést kötött,

b) a felhasználási hely megszűnt, vagy

c) a víziközmű-szolgáltató a közüzemi szerződést a (2) bekezdésben meghatározott okból azonnali hatállyal felmondta.

(2) A közüzemi szerződést a víziközmű-szolgáltató azonnali hatállyal kizárólag akkor mondhatja fel, ha:

a) annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez, kivéve ha ez a víziközmű-szolgáltató beleegyezésével történt,

b) a felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, víziközmű-szolgáltató a felhasználót az együttműködésre a (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.

(3) A felhasználót az átvétel igazolására alkalmas módon kell felszólítani azzal, hogy a második felszólítás kiküldésére leghamarabb az első felszólítás kézhezvételét követő tizenötödik napon túl kerülhet sor.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

A víziközmű-szolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás esetén a felhasználó 60 napos határidővel felmondhatja. Ha a szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos hozzájárulását is be kell szereznie. A víziközmű-szolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatást

7.3 A Szolgáltatási szerződés módosítása Felhasználó személyében bekövetkező változás miatt

A felhasználó személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új felhasználó köteles a vízmérőállás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül a Szolgáltatónak bejelenteni. A bejelentés elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a Szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új felhasználó egyetemlegesen felel.

A bejelentést írásban kötelező megtenni, mely kérelmet a területileg illetékes ügyfélszolgálati irodába szükséges eljuttatni.

A Szolgáltató köteles a kérelem átvételét követő 48 órán belül, az írásbeli bejelentés ügyfélszolgálati irodában történő leadásakor közösen egyeztetett időpontban a helyszínre kiszállni és a víziközmű rendszer ellenőrzését elvégezni.

Az ellenőrzésről jegyzőkönyv készül.

Amennyiben a Szolgáltató az ellenőrzés során szabálytalanság tényét állapította meg, a szerződés átírása az új Felhasználó részére nem végezhető el, ameddig a régi felhasználó a szabálytalanságból eredő mindennemű költséget nem egyenlített ki a Szolgáltató részére.

A Felhasználó személyében történő változás miatti ellenőrzés költségét lakossági felhasználó esetében a Szolgáltató, nem lakossági Felhasználó esetében az új Felhasználó viseli.

A szolgáltatási szerződés csak és kizárólag abban az esetben írható át az új Felhasználó nevére, ha a régi felhasználó a saját részére felmerülő mindennemű díjat kiegyenlített a Szolgáltató részére.

8. Szerződéskötést megelőző vízbekötés igénylésének követelményei

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Ivóvíz bekötés

Lakossági Felhasználó által kérvényezett víziközmű rendszerre történő csatlakozásra vonatkozó eljárási rend:

A vízi közmű törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a vízi közmű hálózatba történő bekötését az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója a Szolgáltatónál kezdeményezheti. A bekötés lehetőségeiről és feltételeiről - a kezdeményező részére - szóban, vagy kérésre írásban a műszaki feltételeket illetően az adott település ügyfélszolgálati irodája ad előzetes tájékoztatást.

Amennyiben a bekötés nem a víziközmű beruházás részeként, azzal egy időben valósul meg, a bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez a hatósági engedélyek mellett a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása szükséges.

A bekötés kezdeményezőjét a területileg illetékes ügyfélszolgálati iroda látja el ivóvíz-szennyvíz bekötési megrendelő/víziközmű csatlakozási igénybejelentő nyomtatvánnyal.

A megrendelő/igénylő által a vízgazdálkodási, épületgépészeti szakértői, illetve tervezői engedéllyel rendelkező személlyel szükséges a tervdokumentációt elkészíttetni és a kitöltött bekötési megrendelővel/igénybejelentővel együtt beadni az ügyfélszolgálati irodára.

A tervkészítés tartalmi követelményeit, az 58/2013. (II.27). Korm. Rendelet 5. számú melléklete tartalmazza.

Amennyiben a benyújtott terv alapján a hozzájárulás nem adható meg, azt korrekcióra - kísérő levéllel - 15 napon belül a Szolgáltató visszajuttatja a megrendelő/igénylő részére, feltüntetve a hiányosság okát.

Amennyiben a terv megfelel, a bekötés elvégzéséhez a hozzájárulást a Szolgáltató 15 napon belül megadja.

A bekötés költsége, a geodéziai felmérések költsége, illetve a csatlakozási jog díja a bekötés megrendelőjét, a csatlakozást igénylőt terhelik.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

A költségek előzetes becslése érdekében a hozzájárulás megadásával egyidejűleg a Szolgáltató az érvényes árszabályzatnak megfelelően állapítja meg a bekötés díját. A költségeket a Felhasználó köteles megelőlegezni, azaz az ügyfélszolgálati irodában befizetni.

Vízbekötési kivitelezési munkálatokat, illetve a vízhálózatra történő rácsatlakozást csak és kizárólag a Szolgáltató szakemberei végezhetik el a bekötési díj megfinanszírozását követően.

A kivitelezés időpontjának meghatározása a megrendelővel/igénylővel egyeztetve történik.

Nem lakossági Felhasználó által kért csatlakozásra vonatkozó eljárási rend:

A nem lakossági Felhasználó csatlakozási igényére vonatkozó kérelem és tervekészítés megegyezik a lakossági felhasználóra vonatkozó előírásokkal a díjazási mód kivételével.

Gazdálkodó szervezet által kért bekötés esetén a bekötés díjának megfizetése mellett víziközmű fejlesztési hozzájárulást kell fizetni.

A vízi közmű fejlesztési hozzájárulás mértéke az igényelt szolgáltatáshoz szükséges fejlesztés költségének arányos része.

Az ivóvíz bekötővezeték megépítéséről az előleg /anyag és munkadíj/ befizetését követően 30 napon belül a megrendelő/igénylő költségére a szolgáltató gondoskodik.

E határidő az április 1. - október 15. közötti időszakban érvényes.

Szolgáltató képviselője az elvégzett munkáról munkalapot állít ki. Az elvégzett munkát a megrendelő/igénylő ellenőrzi, igazolja, majd a munkalap egy példánya átadásra kerül részére.

A kivitelezéstől számított 15 munkanapon belül, de legkésőbb a tárgyhót követő hó 5-ig a bekötési vég számlát a Szolgáltató elkészíti, és a Felhasználó részére megküldi.

Új üzem esetében, a hozzájárulás feltétele a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló jogerős hatósági

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

engedély alapján üzemeltetett berendezés.

Mellékvízmérő beépítésére vonatkozó eljárási rend:

A mellékvízmérőnek a házi ivóvízhálózatba történő utólagos beépítéséhez Szolgáltatónak, az ingatlan tulajdonosának, és a bekötési vízmérő szerinti Felhasználónak /amennyiben nem azonos a tulajdonossal/ a hozzájárulása, illetve a rendszerre történő csatlakozáshoz szükséges tervdokumentáció benyújtása szükséges.

A mellékvízmérő beépítéséről a Felhasználó gondoskodik, és az ő - telefonon, személyesen indítványozott kérelme alapján - előre egyeztetett időpontban kerül sor a mellékvízmérő üzembe helyezésére. Amennyiben a hozzájárulásban foglaltaktól eltérő beépítést vagy más, az üzembe helyezést gátló körülményt állapítanak meg, a Szolgáltató az üzembe helyezést megtagadhatja, és azt a hozzájárulásban foglalt feltételek teljesítéséhez, az akadályok megszüntetéséhez kötheti.

A szolgáltató munkatársa a beépítés helyszínén ellenőrzi, hogy a beépítés megfelel-e a hozzájárulásban foglaltaknak, és az illetéktelen beavatkozás megakadályozása érdekében a mellékvízmérőt plombazárral látja el. Az üzembe helyezés díját a megrendelőnek a helyszínen készpénzes számla ellenében meg kell fizetnie a szolgáltató részére.

Szennyvízrendszerre történő csatlakozás

A megrendelő/igénylő által terv szerinti kivitelezésben megvalósuló bekötéshez a megrendelő Víziközmű csatlakozási igénybejelentő nyomtatványt kap az ügyfélszolgálati irodákban.

A kiállított megrendelővel - és az arra jogosult tervező által elkészített tervdokumentációval, - a megépített bekötővezeték esetén pedig a Bekötési igénybejelentő/üzembe helyezési eljárás nyomtatvánnyal kéri a megrendelő/igénylő a bekötés kivitelezéséhez és üzembe helyezéséhez a cégünk hozzájárulását.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Az Ivóvíz- szennyvízbekötési megrendelő/Víziközmű csatlakozási igénybejelentő és a Bekötési igény bejelentő, továbbá az üzembe helyezési eljárás nyomtatvány kiállításának helyességét - tartalmi és formai szempontból - az átvevő ellenőrzi és meghatározza a hozzájárulás megadásának időpontját, melyről az érvényben lévő jogszabály figyelembevételével az átvételt követő 15 napon belül kell dönteni.

A bekötővezeték megépítését a megrendelő/igénylő végzi, vagy végezteti, és telefonon, vagy személyesen bejelenti az ügyfélszolgálati irodában.

A bejelentéstől számított nyolc napon belül a Szolgáltató biztosítja a helyszíni szemlét.

A bekötővezeték megépítését követően a gerinchálózatra történő csatlakozás alapfeltétele a csatlakozási díj megfizetése az adott településhez tartozó ügyfélszolgálati irodában.

A csatlakozási díjat a mindekor érvényes üzletszabályzat tartalmazza.

Gazdálkodó szervezet által kezdeményezett csatlakozás esetén a közműfejlesztési hozzájárulás tekintetében az eljárás megegyezik az ivóvízbekötésnél leírtakkal.

Amennyiben a Szolgáltató végzi a bekötővezeték kiépítését, a fizetési mód megegyezik a vízrendszerre történő csatlakozás feltételeiben előírtakkal.

9. Felhasználók jogai és kötelezettségei

9.1 Felhasználó jogai

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

- A szolgáltatási szerződés tartama alatt az ivóvíz- és szennyvízelvezetési szolgáltatás szerződéses feltételek szerinti igénybevételére.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

- Saját adataiba („fogyasztó adatai” nyilvántartó lap, vízóra leolvasó karton, folyószámla kivonat) történő betekintésre.
- A szolgáltatással, számlázással kapcsolatos reklamációk, észrevételek bejelentésére, a reklamáció érdemi kivizsgálásának kérésére, illetőleg a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra.
- Bekötési vízmérő soron kívüli felülvizsgálatának és hitelesítésének igénylésére, amennyiben hitelesség érdemi vizsgálatát kizáró ok nem áll fenn.
- A szolgáltatás szüneteltetésének, illetve megszüntetésének igénylésére.
- Kártérítés követelésére, amennyiben a Szolgáltató a tevékenysége során neki kárt okoz. A Felhasználó a felmerült és igazolt kárát a Szolgáltatónak, a fogyasztási hely szerint illetékes ügyfélszolgálati irodájában, írásban jelentheti be.
- Jogos számlareklamáció esetén – amennyiben a kiszámlázott összeg már befizetésre került – a visszatérítendő közüzemi díj után késedelmi kamat követelésére.
- Felhasználói panasz esetén a Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulni

9.2 A Felhasználó, ill. az elkülönített vízhasználó kötelezettségei

A Felhasználó a szolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- Az ingatlan vízellátását és szennyvízelvezetését szolgáló berendezések állapotát rendszeresen ellenőrizni, karbantartásukról gondoskodni.
- A szolgáltatást kizárólag a szolgáltatási szerződésben meghatározott célra igénybe venni.
- A Szolgáltató számára az ellenőrzés lehetőségét biztosítani, az ellenőrzés során a házi és a

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

csatlakozó víziközmű hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő víziközmű használat megszüntetéséről gondoskodni.

- A vízmérő akna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztántartásáról, a vízmérő fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a vízmérő rendellenes működéséről a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, továbbá köteles haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót a vízmérő rendellenes működéséről, a plombazár és a mérő sérüléséről.

Amennyiben a Felhasználó nem gondoskodott megfelelően a vízmérő fagy elleni védelméről, és neki felróható okból a vízmérő elfagyott, úgy a Szolgáltató jogosult az elfagyott mérő után a kártérítési igényét a Fogyasztóval szemben érvényesíteni.

- A vízmérő és leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzését és védelmét biztosítani.

- A neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő pótlásának, szerelésének és hitelesítésének költségét megfizetni.

- Az ingatlan vízellátásával és szennyvízelvezetésével kapcsolatos átalakítási, bővítési és megszüntetési munkákhoz a Szolgáltató írásbeli hozzájárulását beszerezni,

- Az ivóvíz közműhálózatba bekötött házi ivóvízhálózat helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) való összekötésétől tartózkodni.

- A bekötővezetéknek és a házi ivóvízhálózatnak elektromos hálózat és berendezés, villámhárítók földelési céljára történő használatától tartózkodni.

- A vonatkozó szerződés alapján a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díját számla alapján határidőre, megfizetni.

- A plombazárak feltörése esetén a Szolgáltató részére kötbért, illetve a felmerülő többletköltségeket megfizetni

- A vonatkozó szerződés alapján a tulajdonában lévő mellékvízmérő (-ket) hitelesíttetni, illetve a mindenkorai mérésügyi jogszabályokban foglalt előírásokat betartani.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

- A Felhasználó, illetve elkülönített vízhasználó személyében beállt változást – az új Felhasználóval együttesen – a vízmérőállás megjelölésével 30 napon belül írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő kárért a régi és az új Felhasználó, illetve elkülönített vízhasználó egyetemlegesen felel.
- Kártalanítás nélkül túrni a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását.
- A csapadékvizek szennyvízelvezető hálózatba történő bevezetésétől tartózkodni.

Amennyiben Lakossági felhasználó olyan felhasználási helyet vásárol, amely a víziközmű-szolgáltató nyilvántartásában közületiként van nyilvántartva, a lakosságra történő átírás feltétele, a település jegyzőjének igazolása arról, hogy a felhasználási helyen nem végeznek vállalkozási tevékenységet. A jegyző igazolását annak kell beszereznie, aki lakossági felhasználóként kéri magát nyilvántartásba venni.

A Felhasználó felelősségi körébe tartoznak a szolgáltatási ponttól a Felhasználó irányába eső házi ivóvíz- és szennyvízhálózat és az ezekhez csatlakozó berendezések, melyek meghibásodásából eredő károkat (pl. a házi ivóvízhálózaton történő vízfolyás) a Felhasználó viseli.

9.3 A Szolgáltató jogai

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés tartama alatt jogosult:

- Ellenőrizni, hogy a Felhasználó a szolgáltatást a hatályos jogszabályokban meghatározott módon és célokra (pl. nem lakossági Felhasználónál a meghatározott mennyiségben) veszi-e igénybe.
- A szolgáltatás ellenértékének megállapítására és beszedésére
- Eredménytelen fizetési felszólítás esetén a szerződésszegés szankcióinak alkalmazására.
- A szolgáltatás indokolt okból történő szüneteltetésére, illetőleg a rendelkezésre álló

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

víz mennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból történő csökkenése esetén a vízfogyasztás korlátozására.

- Amennyiben a Felhasználó nem teljesíti fizetési kötelezettségét, fizetési felszólítást kibocsátani és annak költségeit a Felhasználóra áthárítani.
- Az elkülönített vízhasználók által beszereltetett mellékvízmérők hitelességét ellenőrizni.
- A bekötővezeték ellenőrzésére, karbantartására, szükség szerinti cseréjére, ezen belül a vízmérő ellenőrzésére, karbantartására, szükség szerinti cseréjére, rendeltetésszerű működtetésére, illetve leolvasására.
- A Felhasználónak felróható okból a vízmérő megrongálódott vagy elveszett, a vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá a hitelesítésének költségeit a Felhasználótól követelheti.
- A Víziközmű rendszer szűkösége mellett a lakossági igények kielégítését előnyben részesíteni a lakossági és nem lakossági igények egyidejű felmerülésénél

9.4 Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés tartama alatt köteles:

- A vonatkozó szerződés és a hatályos jogszabályi előírások alapján az ivóvíz folyamatos szolgáltatására, a szennyvíz elvezetésére a vízjogi üzemeltetési engedélyben előírt minőségben és mennyiségben, közületi Felhasználók esetén a szerződésben megállapított, egyéb esetben a víziközmű rendszer teljesítő képességének mértékéig.
- Ivóvíz szolgáltatási, illetve szennyvíz bebocsátási pontig terjedő, a Szolgáltató üzemeltetésében lévő vízmű, illetve szennyvízelvezető mű létesítményeinek kezeléséről, karbantartásáról, és a folyamatos kártétel nélküli üzemeltetéséről gondoskodni,
- A bekötési vízmérők, - mindenkor mérésügyi jogszabályokban előírt – időszakonkénti

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

hitelesíttetését, cseréjét, plombazárral történő ellátását saját költségére elvégezni,

- Felhasználó kérésére a vízmérő rendkívüli felülvizsgálatáról, illetve hitelesítéséről gondoskodni.
- Bekötési vízmérőt leolvasni és a fogyasztásról kiállított számlát a Felhasználó részére eljuttatni,
- A fogyasztói panaszokat kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről a Felhasználót 30 napon belül írásban tájékoztatni.
- Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról a Felhasználókat legalább három nappal korábban, a helyben szokásos módon tájékoztatni.
- Mellékszolgáltatási szerződés megkötésekor, az elkülönített vízhasználó költségére, a mellékvízmérők üzembe helyezésekor azt bélyegzéssel és zárral ellátni.

10. A szolgáltatás minősége

Az adott vízmű által szolgáltatott ivóvíz minőségét az illetékes környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi hatóság által kiadott vízjogi üzemeltetési engedély, valamint az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló jogszabályok határozzák meg.

Vízhasználatból keletkező kommunális szennyvizek közcsatornába történő elvezetése a rá vonatkozó jogszabályok betartásával történhet.

Amennyiben a vízjogi üzemeltetési engedélyben dokumentált vízminőséghez viszonyítottan kedvezőtlen vízminőségi vizsgálati eredmény kerül megállapításra, akkor a szolgáltatónak értesíteni kell az egészségügyi hatóságot (illetékes NSZSZ, korábban ÁNTSZ). Amennyiben a minőségi változás egészségügyi kockázatot jelent a Felhasználókra nézve, az ivóvíz szolgáltatás szüneteltetését az egészségügyi hatóság rendeli/rendelheti el.

A Szolgáltatónak, a Felhasználók egészségét veszélyeztető ivóvíz minőségromlás esetén a Népegészségügyi Szakigazgatási Szerv (NSZSZ) illetékes szervezetével történő egyeztetés alapján

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

a vízminőség helyreállítása iránt intézkednie kell, ez jelentheti a víz fogyasztásának betiltását, vagy korlátozását, és erről a Felhasználókat értesítenie kell.

10.1 A szolgáltatás folyamatossága

A Szolgáltató az ivóvíz szolgáltatását legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett, a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Amennyiben új bekötés létesítéskor a Felhasználó elfogadja a 1,5 bar-nál alacsonyabb hálózati nyomást, úgy ezt nyilatkozattal kell tudomásul vennie. 6 bar-nál magasabb nyomás biztosítását, amennyiben annak műszaki akadálya nincs, – a költségek viselése esetén – kérni lehet a Szolgáltatótól. Az ivóvíz-ellátási illetve szennyvízelvezetési szolgáltatás folyamatosan és biztonságosan, de nem szünetmentesen történik.

A Szolgáltatás folyamatossága érdekében Szolgáltató gondoskodik olyan szervezett munkarendről, ügyeleti, készenléti szolgáltról, amely a hiba felmerülése esetén azonnal be tud avatkozni a nagyobb károk elhárítása és a Szolgáltatás helyreállítása érdekében. A Szolgáltató a víziközmű-hálózaton végzett tervszerű karbantartási munkák és üzemzavarok, az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetése, a vízbázis egyensúlyának megbomlása esetén, valamint mindezek megelőzése érdekében a munkák elvégzéséhez szükséges mértékben és időtartamban jogosult az ivóvíz-szolgáltatás szüneteltetésére. Ha az ivóvíz szolgáltatása a település belterületének legalább 20 %-át, illetőleg 500-nál több főt érintően, előre tervezetten 12 órát, vagy üzemzavar esetén 6 órát szünetel, a Szolgáltató az ivóvíz-szükséglet kielégítéséről más módon köteles gondoskodni, létfenntartáshoz szükséges 10 l/fő mennyiségben.

A Szolgáltatás 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb kimaradása esetén 20 l/fő, 24 órát meghaladóan 30 l/fő/nap ivóvízmennyiséget a Szolgáltató köteles biztosítani. A Szolgáltató a Szolgáltatás szüneteltetése esetén az ivóvízellátásról úgy köteles gondoskodni, hogy ahhoz az érintettek 150 méteres körzeten belül hozzájuthassanak.

Ha a szolgáltatás szüneteltetése a tűzi-víz-hálózatot is érinti, Szolgáltató az illetékes tűzrendészeti szervet is értesíteni, illetve az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltség előzetes hozzájárulását is beszerezni köteles.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

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

A Szolgáltatás korlátozása akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi vagy egyéb követelmény (így például hálózatfejlesztés, jelentősebb üzemzavar-elhárítás) teszi indokolttá.

Vízkorlátozás bekövetkezhet, ha a Szolgáltatásra rendelkezésre álló vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken. A vízfogyasztás korlátozása a külön jogszabály szerinti tervnek megfelelően történhet, melyet az érintett település polgármestere rendel el. A vízkorlátozás közzétételéről, a végrehajtás ellenőrzéséről az illetékes jegyző gondoskodik.

10.2 Hibaelhárítás

A hibaelhárítási tevékenység kiterjed a távvezetéki, települési ivóvíz, és települési szennyvíz hálózaton felmerülő rendellenes működés megszüntetésére. A Felhasználó tulajdonában lévő házi ivóvíz- és szennyvízhálózaton történt meghibásodások javítása nem a Szolgáltató kötelessége és a Szolgáltató nem is vállal a Felhasználó tulajdonában lévő rendszeren javítási és karbantartási munkálatokat.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy előre nem látható csőtörések, illetve szennyvízhálózati meghibásodások esetén a Szolgáltató a víziközmű szolgáltatást kizárólag a javítás idejére szüneteltetheti. Ebből fakadóan a Felhasználónak kárigénye nem lehet.

Hibabejelentés:

A hibabejelentéseket a nap minden szakaszában a vízmű, és a szennyvíztisztító mű fogadja. Ügyfélszolgálati időben a Felhasználók hibabejelentést tehetnek az adott települések ügyfélszolgálati irodáiban is.

A hibabejelentéshez az aktuális telefon és fax számokat, a munkaidőn túli ügyelet elérhetőségi adatai közzétételéről a Szolgáltató kötelessége gondoskodni.

Ezeket az adatokat ki kell függeszteni a telepeken, telepek bejáratánál, ügyfélszolgálati

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

helyiségekben, Önkormányzati hirdetőtáblákon, internetes honlapon.

A hibabejelentés fogadásakor a lehető legbővebb információt kell megadni annak érdekében, hogy az elhárításra indulás előtt fel lehessen készülni. A hibabejelentést üzemnaplóba, hibabejelentő naplóba a bejelentés időpontjának, tartalmának és helyének rögzítésével be kell jegyezni.

10.3. A szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult az ingatlanokon lévő víziközmű hálózat, a tűzoltási célt szolgáló külön vízvezeték hálózat (tűzivíz-hálózat) ellenőrzésére, amelyet az érintett Felhasználó – előzetesen egyeztetett időpontban köteles lehetővé tenni, mely ellenőrzés csak és kizárólag a Felhasználó jelenlétében folytatható le.

Az ellenőrzést végzőnek kötelessége a Felhasználót az ellenőrzés megkezdésekor az eljárás céljáról tájékoztatni.

A Felhasználó köteles teljeskörű együttműködést biztosítani a felhasználási hely ellenőrzésében.

A Felhasználási helyen végzett ellenőrzésről jegyzőkönyvet kell felvenni. Amennyiben a Felhasználó az ellenőrzés helyszínét figyelmeztetés ellenére elhagyja, ennek tényét a jegyzőkönyvben szerepeltetni kell.

A jegyzőkönyvben szükséges feltüntetni a Felhasználó, vagy képviselőjének az ellenőrzéssel kapcsolatos észrevételeit.

Amennyiben az ellenőrzés során megállapítást nyer a víziközmű rendszer szabálytalan használata, a 2011. évi CCIX víziközmű szolgáltatásról szóló törvény, illetve a végrehajtásáról szóló 58/2013 (II.27) Korm. rendelet előírásait, változásuk esetén a mindenkor érvényes jogszabályi előírásokat veszi figyelembe a Szolgáltató.

Szabálytalan víziközmű használat esetén ellenkező bizonyításig a Szolgáltató jogosult 5 évre visszamenőleg a szabálytalanság tényét megállapítani.

Amennyiben a szabálytalanság tényét megállapító ellenőrzés előtt történt víziközmű rendszer ellenőrzés és ott szabálytalanság nem került feltárássra, akkor a szabálytalanság időtartama csak és kizárólag az ellenőrzést megelőző ellenőrzési időpont lehet.

A Szolgáltató jogosult a víziközmű rendszeren belül a víz és szennyvízrendszert külön vizsgálni.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Szabálytalan vízhasználat, illetve szabálytalanságot megakadályozó plombázarak bármilyen jellegű sérülése, illetve szabálytalan szennyvízrendszer használat, csapadékvíz bevezetés esetén a Szolgáltató jogosult kötbér alkalmazására. A kötbér mértéke a mindenkor hatályban lévő, Szolgáltató víziközmű szolgáltatására vonatkozó Üzletszabályzatban kerül meghatározásra.

Plombazár feltörése esetén a Szolgáltató jogosult a kötbér alkalmazása mellett 12 hónapra visszamenőleg, az ingatlan használók létszáma és $5 \text{ m}^3 / \text{fő} / \text{nap}$ mennyiség szorzatából számított fogyasztási értéket /víz és szennyvíz/ számítani és a Felhasználó részére kiszámlázni. Amennyiben az ingatlan nem rendelkezik szennyvízbekötéssel, ebben az esetben csak és kizárólag vízhasználat mennyisége számítható.

A Felhasználó tudomásul veszi és magára nézve kötelező érvényűként tartja be, hogy szennyvízelvezető műbe csapadékvizet nem vezethet.

Amennyiben a Szolgáltató az ellenőrzés során ennek tényét állapítja meg, akkor a jogellenes állapot megszüntetésére kötelező kétszeri felszólítást követően a Szolgáltató jogosult a következő mértékű díj kétszeresét megállapítani:

$$Q_{\text{csv}} = A \cdot \alpha \cdot Q_{\text{mért}} / 365 \cdot d$$

ahol:

A: a burkolt felületek (ha);

α : vízelvezetési együttható (lefolyási tényező), a lehullott csapadéknak a csatornába jutó hányadát kifejező szám az MI-10-455/2-1988. számú műszaki irányelv szerint;

$Q_{\text{mért}}$: mértékadó csapadékmennyiség (mm/év), az Országos Meteorológiai Szolgálatnak az adott területre vonatkozó elmúlt 10 éves átlagadata szerint;

Q_{CSV} : elvezetésre kerülő csapadékvíz mennyisége (m^3/nap);

d: csapadékvíz bevezetés időtartama (nap).

A Szolgáltató jogosult az első ellenőrzés alkalmával feltárt szabálytalan csapadékvíz szennyvízrendszerbe történő bevezetése esetén az üzletszabályzatban meghatározott mértékű kötbér Felhasználó részére történő alkalmazására.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

A Szolgáltató köteles az ellenőrzés alkalmával a Felhasználót felszólítani a szabálytalanság azonnali megszüntetésére.

Amennyiben a következő ellenőrzés alkalmával a felhasználási helyen ismételten szabálytalanság ténye állapítható meg, a Szolgáltató jogosult ismételten kötbért és a fentiekben meghatározott mértékű szennyvízkezelési díjat a Felhasználó irányába érvényesíteni.

10.4. A Szolgáltatás szüneteltetése

Felhasználó írásban kérheti a Szolgáltatót a részére nyújtott szolgáltatás szüneteltetésére. A Szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetését a vízmérő berendezés leszerelésével, illetve a szennyvíz bekötővezeték folytonossági kapcsolatának megszüntetésével végzi el. A Felhasználó részére a Szolgáltató kizárólag abban az esetben végzi el a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó tevékenységét, ha a Felhasználónak az adott fogyasztási helyre vonatkozóan nem áll fenn közüzemi tartozása, továbbá a szüneteltetéssel kapcsolatos költségeket a Szolgáltató részére megelőlegezi.

A Szolgáltató az írásbeli kérelem beérkezését követő 48 órán belül a helyszínre kiszáll és a szüneteltetési tevékenység megkezdése előtt megbizonyosodik arról a tényről, hogy történt-e szabálytalan közműhasználat.

Amennyiben ennek ténye megállapítható, a Szolgáltató jogosult a szabálytalanság tényét bizonyító eljárás végéig, továbbá az ebből keletkező Felhasználó általi költségek megtérítéséig a szüneteltetési tevékenységet felfüggeszteni.

A Felhasználó vagy a szüneteltetésre vonatkozó írásbeli kérelemben, vagy a szolgáltatás ismételt igénybevételére vonatkozó, a területileg illetékes ügyfélszolgálati irodába benyújtott írásbeli kérelemben kérvényezheti a szolgáltatás ismételt megindítását.

A Szolgáltató a szolgáltatás ismételt megindítását csak és kizárólag abban az esetben végzi el, ha a Felhasználó az ezzel járó költségeit a Szolgáltató részére megtérítette.

A Szolgáltató a szolgáltatás újbóli megindítását a kérelem beérkezését követő 15 napon belül teljesíti, kivétel ez alól, ha a szüneteltetésre vonatkozó kérelemben konkrét időpont került meghatározásra a szolgáltatás újbóli megindítására és ezt a Szolgáltató tudomásul vette.

A Felhasználó mindennemű írásbeli kérelmet, a Szolgáltató területileg illetékes ügyfélszolgálati

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

irodáiban adhatja le, kizárólag személyesen.

A Felhasználó a szüneteltetést határozatlan időtartamra kérheti. A kérelemben a Felhasználó köteles nyilatkozni, hogy a felhasználási helyen rendszeres emberi tartózkodás nincs, továbbá nyilatkozni arról a tényről, hogy a felhasználási hely az ő tulajdonába tartozik. Amennyiben a felhasználási hely más tulajdonába tartozik, a Felhasználó köteles az adott felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulását a kérelemhez csatolni. A hozzájárulás szabályos beszerzése kizárólag a Felhasználót terhelik.

A Felhasználó köteles a szüneteltetéssel járó költségeket előzetesen megtéríteni. Az ezzel járó költségeket az Üzletszabályzat tartalmazza.

11. A víziközmű-szolgáltatás elszámolási feltételei. A szolgáltatás mérése

Közműves ivóvízellátás esetében az elszámolás a bekötési vízmérő mérési adatain alapul. A bekötési vízmérő és a mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított különbözetet a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó fizeti meg a víziközmű-szolgáltatónak. A Felhasználó a víziközmű-szolgáltatót a belső elszámolás módjáról tájékoztatja.

Ha a díjelszámolás alapjául szolgáló bekötési vízmérő/mellékvízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a mérőeszköz adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

Ebben az esetben a fogyasztott víz mennyiségét

- amennyiben ismert a meghibásodás időpontja, akkor a meghibásodás időpontja és a mérőóra csere időpontja közötti időszak
- amennyiben nem ismert a meghibásodás időpontja, akkor a Felek által közösen, becsléssel megállapított időtartam, vagy
- a megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás napjának elfogadott határnapot megelőző legutolsó leolvasás napjától eltelt napok számának szorzataként kell megállapítani.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

11.1 A számlázandó víz-és/vagy csatornamennyiség meghatározása hálózati és/vagy mérő-meghibásodás esetén:

Házi vezetékhalozat meghibásodása: Amennyiben a Felhasználó tulajdonába tartozó házi vezetékhalozaton hitelt érdemlően igazolhatóan, a Szolgáltató által ellenőrizhető meghibásodás következik be, nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál az a vízmennyiség, amely az ivóvízvezeték meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott. Tekintettel arra, hogy az elszivárgott víz mennyisége hiteles méréssel nem meghatározható, a következő számítást kell alkalmazni.

Szennyvízmérő hiányában a szennyvízelvezető törzshálózatba bebocsátott szennyvíz mennyiségét a meghibásodás időszakára a meghibásodást megelőző 365 nap összes vízfogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás, és a meghibásodás elhárításának napját megelőző legutolsó leolvasás napjától eltelt napok számának szorzataként kell megállapítani és az e mennyiség feletti vízmennyiségre lehet figyelembe venni az elfolyt szennyvíz mennyiségét. Amennyiben a felhasználási helyen locsolási célú mellékmérő által megmért csatornakedvezményt vesznek igénybe, a csatornás átlagfogyasztást a felhasználási helyen szolgáltatott, locsolási kedvezménnyel csökkentett vízmennyiség alapján kell megállapítani.

Amennyiben a Szolgáltató a vízóra olvasásakor, vagy ellenőrzés végzésekor minden kétséget kizáróan hibát/vízelfolyást állapít meg, köteles a Felhasználó figyelmét erre a tényre szóban, illetve a helyszínen készített jegyzőkönyvben feltüntetve felhívni.

Amennyiben a Felhasználó tapasztalja a meghibásodást, köteles azonnali hatállyal a Szolgáltatót értesíteni és a hiba javítását megkezdeni.

A Szolgáltató köteles a bejelentés megtételét követő 5 napon belül a helyszínre kiszállni. A helyszínre történő kiszállás ebben az esetben díjmentes.

A Felhasználó köteles a Szolgáltató részére a hiba helyét jól látható módon bemutatni, illetve a javítás tényét számlával igazolni.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

A Szolgáltató a meghibásodásból eredő szennyvízdíj kedvezményt csak és kizárólag a fenti feltételek együttes teljesítése esetén alkalmazza!

Szolgáltató oldali meghibásodás: A Szolgáltató által üzemeltetett vezetékszakaszon, továbbá a bekötési vízmérő és a bekötővezeték meghibásodásából eredően a Felhasználót anyagi felelősség nem terheli, kivétel ez alól:

a Felhasználó köteles, a vízmérő akna és szerelvényei, továbbá a vízmérő óra és szerelvényei állagmegőrzéséről, ellenőrzéséről, továbbá a vízóra akna és szerelvényei fagymentesítéséről gondoskodni.

A Felhasználó mulasztásából eredő, a Szolgáltatót ért kárt a Felhasználó köteles megtéríteni.

12. A vízmérők hitelessége, vízmérő óra cseréje

Az 1991. évi XLV. számú mérésügyről szóló törvény szerint a vízmérők a kötelező hitelesítésű mérőeszközök körébe tartoznak, forgalomba kerülésük előtti első, kötelező hitelesítésüket a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (MKEH) - korábban Országos Mérésügyi Hivatal (OMH) - végzi el. Az MKEH a hitelesítési eljárás során a mérőt tanúsító jellel látja el, amely tartalmazza a hitelesítés évét. A mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott Kormányrendelet értelmében a vízmérők hitelesítése érvényességének időtartama:

- bekötési és törzshálózati vízmérők **4 év**
- mellékvízmérők elszámolásra **8 év**
 - mellékvízmérők költségmegosztásra **korlátlan**

Ezért a joghatással bíró, azaz a vízdíjelszámolás alapjául szolgáló bekötési és törzshálózati vízmérőket a hitelesítés évétől számított negyedik, a mellékvízmérőket pedig a hitelesítés évétől számított nyolcadik évben le kell cserélni, vagy újra kell hitelesíteni.

A vízmérők hitelessége a szolgáltató részére biztosítja a hiteles, pontos mérés feltételeit, melyhez a fogyasztók együttműködése szükséges.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

A Szolgáltató a bekötési vízmérők mérésügyi jogszabályokban előírt időszakos hitelesítéséről saját költségén köteles gondoskodni.

A Szolgáltató a fogyasztásmérő cseréjét megelőzően legalább 15 nappal köteles a felhasználót a munkavégzés időpontjáról tértivevényes levélben vagy egyéb igazolható módon értesíteni. Az értesítésben a Szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét az időpont-egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy a cserére legalább munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít –, valamint a Szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére.

A felhasználó köteles a Szolgáltató által megküldött értesítésben megjelölt vagy a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést lehetővé tenni.

A Szolgáltató előzetes időpont egyeztetés hiányában kizárólag akkor jogosult a fogyasztásmérő berendezés cseréjére, ha a helyszínre kiszálláskor a Felhasználót erről előzetesen tájékoztatta és a Felhasználó a tudomásul vételét, illetve a beleegyezését a jegyzőkönyvben aláírásával igazolja.

A cserét követően kiállított jegyzőkönyvben szerepeltetésre kerül:

- a) a fogyasztásmérő cseréjének oka;
- b) a csere dátuma;
- c) a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő adatai (típus, gyári szám, átmérő, a hitelesítés vagy kalibrálás dátuma), mérőállása, állapota;
- d) a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő védelmi eszköz, eszközök azonosítója
- e) amennyiben távleolvasásra alkalmas eszköz kerül felszerelésre, a távleolvasás érdekében a fogyasztásmérőhöz telepített eszköz azonosítója;
- f) a felhasználó vagy a képviselője, illetve a víziközmű-szolgáltató képviselőjének olvasható neve és aláírása.

A fogyasztásmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséért és védelméért a felhasználó felelős, és a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá hitelesítésének költségeit köteles a víziközmű-szolgáltatónak megtéríteni.

Amennyiben a felhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a Szolgáltató bármely elérhetőségén haladéktalanul bejelenteni. A Szolgáltató a

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

bejelentéstől számított 8 napon belül a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrzi. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről a víziközmű-szolgáltató a tulajdonos költségén haladéktalanul köteles gondoskodni.

A fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését és ha indokolt független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát (a továbbiakban: ellenőrző vizsgálat) a felhasználó jogában áll kezdeményezni.

Az ellenőrző vizsgálat végrehajtását Felhasználó és a Szolgáltató távolléte nem akadályozza.

Amennyiben az ellenőrző vizsgálaton a fogyasztásmérő a hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek

a) megfelelt, a mérőeszköz cseréjének és az ellenőrző vizsgálat elvégzésének költsége a vizsgálatot kezdeményezőt terheli,

b) nem felelt meg, a mérőeszköz cseréjének és az ellenőrző vizsgálat elvégzésének költsége, a felhasználói szerződészeges esetét kivéve, a tulajdonosát terheli.

Ha az ellenőrző vizsgálaton a fogyasztásmérő a pontossági követelményeknek nem felelt meg, a hibát a felülvizsgálat kérésének időpontját megelőző utolsó számlázástól (részszámlától) kell számítani.

Amennyiben a Szolgáltató az időszakos hitelesítési cserét elvégezni nem tudja (mert nem fér hozzá a mérőhelyhez) legalább kétszer írásban felszólítja a Felhasználót, hogy tegye lehetővé a mérőcserét. Amennyiben - az átvétel igazolására alkalmas - második felszólításra sem biztosítja a fogyasztó a hozzáférést, a szolgáltató a szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondja a 2011. évi CCIX. Víziközmű szolgáltatásról szóló törvény 53. § (2) bekezdése alapján.

Ebben az esetben a felhasználási hely részére a szolgáltatás a szerződés felmondásában meghatározott időponttól felfüggesztésre kerül. A törzshálózatról a bekötővezeték kizárólag a közterületen lecsatlakoztatásra kerül.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy ebben az esetben a visszakötés igénylésekor a felfüggesztéssel járó összes költség, illetve az esetlegesen felmerülő víziközmű tartozás díjának egyösszegű kiegyenlítését követően indítja el a Szolgáltató a szolgáltatást, illetve végzi el a visszakötést, a kiegyenlítést követő 5 munkanapon belül.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

A vízmérő óra cseréjét követően a Szolgáltató elszámoló számlát állít ki, mely az előző mérőóra olvasás, illetve a csere időpontjában esetlegesen felmerülő fogyasztási különbözet alapján kerül kiállításra.

Amennyiben a Felhasználó fogyasztása alapján túlfizetés állapítható meg, a Szolgáltató köteles a Felhasználó részére a túlfizetés összegét jóváírni, vagy az 1.000 Ft-ot meghaladó összeg esetén a Felhasználó kérésére készpénzben visszafizetni.

Túlfizetés esetén, figyelembe véve a Felhasználó havi szintű vízóra ellenőrzési kötelezettségét, nem számítható fel kamat.

Az **elkülönített vízhasználó** a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő, locsolási vízmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni. Amennyiben ezzel a költségek megelőlegezése mellett a szolgáltatót bízza meg, úgy a szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg. Ha hitelesítést – az arról való gondoskodást – az elkülönített vízhasználó elmulasztja, a Szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződést 15 napos határidővel felmondhatja.

Szennyvíz mennyiségének meghatározása: A Szolgáltató által elvezetett szennyvíz mennyisége mennyiségi mérővel, mérés hiányában pedig az adott helyen fogyasztott (számlázott) vízmennyiség alapulvételével állapítandó meg.

A Felhasználó által felhasznált nem víziközműből származó víz mennyiségének – amennyiben a felhasznált víz közüzemi szennyvízhálózatba kerül – mérésére a felhasználónak hiteles fogyasztásmérőt kell felszerelnie.

A nem víziközműből származó víz felhasználásából keletkezett szennyvíz közműves szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a Felhasználónak saját költségén kell gondoskodnia. A kalibrálás gyakoriságát a felek a közüzemi szerződésben határozzák meg.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

A szennyvíz mennyiségének mérésére csak olyan mérőeszköz alkalmazható, amelyhez a Szolgáltató előzetesen hozzájárult. A méréssel történő szennyvízszolgáltatás elszámolásának feltételeit a közüzemi szerződésben rögzíteni kell.

Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál:

a) az a szennyvízmennyiség, ami az illetékes vízügyi hatóság engedélye alapján üzemeltetett, saját célú szennyvízelhelyező műben nyert elhelyezést,

b) az a szennyvízmennyiség, amelynek a közüzemi szennyvízhálózatba vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes vízügyi hatóság megtiltotta, és szakszerű, ártalommentes elhelyezését a felhasználó igazolta,

c) az a vízmennyiség, amely a házi ivóvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott,

d) az állami tulajdonú víziközmű igénybevételével összefüggő locsolási kedvezményről szóló miniszteri rendeletben meghatározott locsolási célú felhasználás, valamint

e) a házi ivóvízhálózatra a Szolgáltató és a Felhasználó írásbeli megállapodása alapján telepített locsolási vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat, ha a d) pont szerinti kedvezmény igénybevételére nem kerül sor.

Aki a felhasználási helyen keletkezett szennyvizet önálló szennyvíz-elhelyező műbe mérés nélkül vezeti, és a vizet nem kizárólag közműves ivóvízellátáshoz csatlakozva, hanem részben saját célú vízkivételi műből szerzi be, köteles a beszerzett valamennyi vízmennyiség mérésére hiteles fogyasztásmérőt működtetni, valamint a mért mennyiségekről a víziközmű-szolgáltatót rendszeresen tájékoztatni. A víziközmű-szolgáltató jogosult a mért mennyiséget ellenőrizni.

A Szolgáltató a szennyvíz-törzshálózatba bocsátott szennyvíz mennyiségét és minőségét gazdálkodó szervezet esetén előzetes értesítés nélkül ellenőrizheti, amelyet az nem akadályozhat.

Locsolási szennyvízkedvezmény igénybevétele:

A locsolási célú vízfelhasználást külön mérővel kell ellátni, mely vízmennyiség után csatornahasználati díj nem számítható fel.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

A locsolási mérő felhelyezésére vonatkozóan elkészített műszaki tervdokumentáció benyújtása és annak kedvező elbírálása után kerülhet sor a Felhasználó és a szolgáltató között a locsolóvíz elkülönített mérésére vonatkozó „Megállapodás” aláírására.

Az elkészült mérőhelyet, a beépített hiteles mérő zárral történő ellátásával egyidejűleg a szolgáltató nyilvántartásba veszi, és ettől az időponttól kezdődően időkorlátozás nélkül, a locsolóvíz után csatornadíjat nem számít fel. Az elkülönített mérőhelyen vételezett víz kizárólag locsolási célra használható fel. A locsolóvíz elkülönített mérését szolgáló mérőhely tervezésével, kialakításával nyilvántartásba vételével, helyszíni szemléjével, vízmérő átvételével és fenntartásával kapcsolatos költségek a fogyasztót terhelik.

13. LEOLVASÁS, DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS

13.1 A VÍZMÉRŐ LEOLVASÁSA

A szolgáltató jogosult a díjelszámolás alapjául szolgáló vízmérő leolvasására, illetőleg ellenőrzésére.

A Szolgáltató köteles a fogyasztásmérő leolvasását évente legalább egy alkalommal elvégezni.

A Szolgáltató jogosult a fogyasztásmérő leolvasására, ellenőrzésére, illetve szolgáltatás korlátozására abban az esetben, ha a Felhasználó az olvasást, ellenőrzést, illetve a szolgáltatás korlátozását a Szolgáltató részére előzetesen közölt időpont hiányában, az ellenőrzés, a fogyasztásmérő olvasásának, illetve a szolgáltatás korlátozásának időpontjában a helyszínen nem tagadja meg. A Szolgáltató előzetesen közölt időpont nélküli, azonnali hatályú ellenőrzését, fogyasztásmérő olvasását, illetve a korlátozás elvégzését a Felhasználó, az ellenőrzésre, az olvasásra, illetve a korlátozás végrehajtására használatos jegyzőkönyvben aláírásával igazolja.

Amennyiben a Felhasználó nem tartózkodik otthon, a Szolgáltató köteles legalább 5 napos időtartam megjelölésével a Felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás várható idejéről a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy egyéb módon.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasását végző személy az előzetesen jelzett időpontban nem tudta rögzíteni a mérőállást, köteles értesítést hagyni a levélszekrényben vagy fellelhető módon a felhasználási helyen. Az értesítésben a felhasználó figyelme felhívásra kerül

- a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem megfelelőse esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy a leolvasásra legalább munkanapon 20 óráig a Felhasználónak lehetőségében áll időpontot egyeztetni
- a Szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére és a leolvasás legkésőbbi időpontjára.

Amennyiben az ismételt leolvasás is eredménytelen, a Szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvíz-mennyiséget számítással, a leolvasás második megkísérlésének napját megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg, valamint 5 napos időtartam megjelölésével térítvevényes levélben, vagy egyéb igazolható módon a Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét a leolvasás legfeljebb két hónapon belüli ismételt elvégzésének várható idejére.

Az értesítésben megjelölt, az időpont-egyeztetési lehetőség során választható leolvasási időpontnak legalább két napon 7 órától 20 óráig tartó időtartamot is kell tartalmaznia.

Az értesítés tartalmazza a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is. Az értesítésnek legalább 8 nappal a megjelölt legkorábbi leolvasási időpont előtt a felhasználó rendelkezésére kell állnia.

Amennyiben a második olvasási időpontot követően térítvevényes levélben megküldött időpont, vagy egyeztetési lehetőség ellenére a Felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a víziközmű-szolgáltatót a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség.

Amennyiben a Szolgáltató az óraolvasást elvégezni nem tudja (mert nem fér hozzá a mérőhelyhez) legalább kétszer, átvételre alkalmas módon írásban felszólítja a Felhasználót, hogy tegye lehetővé a mérőóra olvasását, illetve a mérőhely ellenőrzését.

Amennyiben - az átvétel igazolására alkalmas - második felszólításra sem biztosítja a fogyasztó a hozzáférést, a szolgáltató a szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondja a 2011. évi CCIX. Víziközmű szolgáltatásról szóló törvény 53. § (2) bekezdése alapján.

Ebben az esetben a felhasználási hely részére a szolgáltatás a szerződés felmondásában

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

meghatározott időponttól felfüggesztésre kerül. A törzshálózatról a bekötővezeték kizárólag a közterületen lecsatlakoztatásra kerül.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy ebben az esetben a visszakötés igénylésekor a felfüggesztéssel járó összes költség, illetve az esetlegesen felmerülő víziközmű tartozás díjának összegű kiegyenlítését követően indítja el a Szolgáltató a szolgáltatást, illetve végzi el a visszakötést, a kiegyenlítést követő 5 munkanapon belül.

A víziközmű-szolgáltató által végzett időszakos vagy eseti leolvasástól függetlenül a Felhasználó köteles legalább havonta egy alkalommal a vízmérő akna és szerelvényeinek állapotát, továbbá az ingatlan tartozékaként szereplő belső hálózati rendszer felülvizsgálatát elvégezni.

A leolvasás alkalmával észlelt, az azt megelőző 12 havi átlagfogyasztás kétszeres mértékét meghaladó fogyasztásról a Felhasználót a leolvasással egyidejűleg a Szolgáltató tájékoztatja, melyet a Felhasználó a kitöltött jegyzőkönyv aláírásával tudomásul vesz. A kitöltött jegyzőkönyvben a tájékoztatás tényét rögzíteni kell.

A jegyzőkönyv tartalmazza a Felhasználó tájékoztatását a többletfogyasztás tényére, továbbá javaslatokat tartalmaz a hiba feltárására, illetve kijavítására.

A kitöltött jegyzőkönyv a Felhasználó írásbeli tájékoztatásának minősül.

A Felhasználónak lehetősége van a mérőóra állását a szolgáltató honlapján biztosított online módon, e-mailben vagy telefonos ügyfélszolgálaton keresztül rögzíteni. Amennyiben a fenti lehetőségekkel nem rendelkezik, mérőállást diktálhat személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban vagy írásban. A szolgáltató - ha az adott hónapban még nem készült - a Felhasználó által közölt mérőállás alapján készíti el a vízdíjszámlát. Ha nem történik mérőállás bejelentés, az időszaki díjszámla kiállítása a korábbi időszak átlagfogyasztása alapján történik.

Amennyiben a szolgáltató tulajdonában álló mérő hiteles, de olvashatatlan, a szolgáltató azt saját költségén kicseréli, kivéve, ha a mérő olvashatatlansága a Fogyasztó jelen Üzletszabályzatban foglalt kötelezettsége megszegéséből fakad.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Az elszámolás alapjául szolgáló vízmérők leolvasását a szolgáltató a szolgáltatási területén, figyelembe véve a helyi viszonyokat és sajátosságokat, különböző időpontban végzi, melyek a következők:

Tiszavasvári

Lakossági Felhasználók: évente egy alkalommal

Közületi Felhasználók: évente egy alkalommal

Idényjellegű vízfogyasztók: évente egy alkalommal

Polgár

Lakossági Felhasználók: 2 havonta

Közületi Felhasználók: havonta

Hajdúdorog

Lakossági Felhasználók: 2 havonta

Közületi Felhasználók: havonta

Hajdúböszörmény

Lakossági Felhasználók: 2 havonta /kertes házak esetében/

havonta /társasházak esetében/

Közületi Felhasználók: 2 havonta

Hajdúhadház

Lakossági és Közületi Felhasználók: 2 havonta

Téglás

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Lakossági és Közületi Felhasználók 2 havonta

Bocskai kert

Lakossági és Közületi Felhasználók 2 havonta

Hajdúszoboszló

Nagyobb közületi Felhasználók:	havonta
Kisebb közületi Felhasználók:	negyedévente
Lakosság 1-es körzet:	január, április, július, október hónapokban
Lakosság 2-es körzet:	február, május, augusztus, november hónapokban
Lakosság 3-as körzet:	március, június, szeptember, december hónapokban
Bérházias mellékmérők:	február, április, június, augusztus, október, december hónapokban
Idényjellegű Felhasználók /üdülők/:	augusztus /évente egy alkalommal/

Földes

Lakossági Felhasználók:	negyedévente
Közületi Felhasználók:	havonta
Idényjellegű Felhasználók:	negyedévente

Berettyóújfalu

Lakossági Felhasználók:	negyedévente
Közületi Felhasználók:	havonta

A házi ivóvízhálózat Fogyasztó által nem ellenőrizhető, vagy nem karbantartható helyen történő rejtett meghibásodása esetén a meghibásodás időszaka alatt a fogyasztott ivóvíz mennyiségének megállapítása az utolsó mérőóra leolvasás időpontját megelőző 12 hónap átlagfogyasztásából kerül megállapításra.

Ebben az esetben a Felhasználó kötelessége a hiba azonnali kijavítása, vagy egyéb, az ellenőrizetlen vízfolyást eredményező vezetékszakasz kiváltása.

A következő mérőóra olvasáskor a Felhasználó a nem ellenőrizhető helyen fellépő vízfolyásra nem hivatkozhat.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

14. A SZÁMLÁZÁS

A leolvasás alapján nyert adatok, valamint az átalányszámítás, illetve műszaki számítás alapján a fogyasztási helyre a szolgáltató számlát készít.

Önálló fogyasztás esetén a számlát az önálló Felhasználó - az ingatlan tulajdonosa, ill. egyéb jogcímen használója - részére kell kiállítani.

Törzshálózati fogyasztás esetén a számlát, amennyiben a közterületi ivóvíz-vételezés törzshálózati vízmérővel mérhet, a mérő alapján a területileg illetékes önkormányzat, vagy az önkormányzati rendeletben meghatározott Felhasználó számára kell kiállítani.

A közkifolyók vizét - háztartási szükségletük kielégítése céljára - a közműves vízellátásba be nem kötött ingatlanok lakói vehetik rendszeresen igénybe.

A szolgáltató és az illetékes helyi önkormányzat hozzájárulása szükséges a közkifolyóknak nem háztartási vízszükséglet kielégítése (így például építkezés, gépkocsi mosás) céljára, illetőleg a víznek a közterületen lévő tűzcsapról nem tűzoltási célra történő rendszeres igénybevételéhez. Ebben az esetben a vízfogyasztás mennyiségét vízmérő hiányában arányosítással, átalánnyal vagy műszaki számítással kell megállapítani. A mennyiség megállapítás módjáról az illetékes helyi önkormányzat a hozzájárulásban határoz.

Abban az esetben, ha a törzshálózati vízfogyasztás díját és fizetésének módját jogszabály másként nem állapítja meg, a törzshálózatról történő közterületi vízvétel a területileg illetékes önkormányzat vízfogyasztásának minősül, a díjat a szolgáltatónak a települési önkormányzat fizeti.

A szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat az esedékesség napjától számított öt éven belül követelheti, a fogyasztó öt éven belül a tévesen felszámított, illetve beszedett díj jóváírását vagy kamatostul történő visszatérítését kérheti.

A számla fizetési határidejét követően a fizetési felszólítás megküldésével az öt év elévülési időszak újra elkezdődik, tehát a fizetési felszólítással az 5 év számítása újból elindul.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

A Szolgáltató a fogyasztási mennyiségek alapján számlát bocsát ki. A kiállított számlák fizetési határideje 8 nap.

A Szolgáltató a bekötési vízmérő és a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőkön mért fogyasztásról nyilvántartást vezet. A Szolgáltató a Felhasználó érdekkörébe tartozó elkülönített felhasználó rögzített fogyasztásáról a vízóra leolvasást követően kiállított számlán tájékoztatja a bekötési vízmérő felhasználóját.

A kiállított és megküldött számlát a Felhasználó a Szolgáltatóval kötött szerződésben és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.

Amennyiben a Felhasználó a szolgáltatási díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg, a mulasztásnak a Vksztv. 58. §-ában meghatározott következményeire a Szolgáltató az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv egyidejű értesítése mellett – a felhasználó figyelmét írásban felhívja, fizetési felszólítását megküldi. A felhívás felhasználó részére történő kézbesítése és az intézkedés alkalmazása között legalább 8 napnak el kell telnie.

Ha az elszámolás időszaka a két hónapot meghaladja, a Szolgáltató jogosult részszámlát kibocsátani. A részszámla alapja – ha a felek ettől eltérően nem állapodnak meg – az előző 12 hónap tényleges fogyasztásából számított átlagmennyiség.

A részszámla megállapítása új felhasználó vagy új felhasználási hely esetében a felhasználóval egyeztetett átlagmennyiség vagy műszaki számítás alapján történik.

Amennyiben az árváltozás időpontjában a fogyasztásmérő leolvasására nem kerül sor, a szolgáltatásért fizetendő díjat a Szolgáltató a felhasználás időarányos megosztásával állapítja meg és számlázza ki.

A Szolgáltató a közüzemi szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára vég számlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan elszámol.

Amennyiben az elszámoláskor a felhasználó számára visszatérítés jár, a Szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 15 napon belül a Szolgáltató által vezetett technikai

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

folyószámlán – jóváírja, vagy – ha a visszajáró és késedelmi kamattal növelt összeg az 1000 forintot meghaladja – a felhasználó kérheti annak visszafizetését.

A szolgáltató a fogyasztó részére a számlát papíralapon küldi meg.

A szolgáltató az általa kibocsátott számlákat az egyéb jogszabályoknak megfelelően archiválja. Az archiválás időtartama 8 év.

14.1 Számlakifogás

A felhasználó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül jogában áll kifogással élni a Szolgáltatónál. Ebben az esetben Felhasználó számla kiegyenlítésére a vonatkozó kötelezettségére nincsen halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának kétszeresét meghaladja.

A Szolgáltató köteles a Felhasználó számlával kapcsolatos kifogását megvizsgálni, és a kifogás közlésétől számított 15 napon belül álláspontjáról a felhasználót írásban értesíteni.

Ha a felhasználót a kifogás alapján visszatérítés illeti meg, a Szolgáltató a köteles a visszatérítés összegét késedelmi kamattal növelten a Felhasználó részére visszafizetni, vagy jóváírni.

A szolgáltatónak felróható okból elmaradt számlázás esetén a felhasználó a szolgáltatási díjat vagy díjkülönbözetet az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamatot a Szolgáltató nem számíthat fel.

A Szolgáltató és a Felhasználó tudomásul veszi, hogy a jelen üzletszabályzatban meghatározott időpontokat meghaladó fizetési teljesítések késedelmes fizetésnek minősülnek. Ha a víziközműszolgáltató vagy a felhasználó fizetési kötelezettségét nem határidőre teljesíti, köteles az időarányos, mindenkor érvényes jegybanki alapkamattal növelt többletköltséget a másik félnek megtéríteni.

15. Díjfizetés

A Szolgáltató a számlatovábbítástól függően a következő fizetési módban állapodhat meg a

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Fogyasztóval:

- átutalás,
- csoportos beszédési megbízás,
- készpénz átutalási megbízás (csekk)

Amennyiben a Fogyasztó a díjat magánbankszámlájáról kívánja fizetni, megbízást ad a számlavezető hitelintézetnek, amely értesíti a Szolgáltatót a fizető számlaszámáról.

A Fogyasztónak lehetősége van, az adott településen működtetett ügyfélszolgálaton történő befizetésre is.

15.1 Késedelmes fizetés

Az igénybe vett szolgáltatás díja az esedékesség időpontjában késedelmi kamatmentesen fizethető meg.

Amennyiben a Felhasználó a számla összegét annak esedékességekor nem egyenlíti ki, a Szolgáltató magánszemély esetén a mindenkori Jegybanki alapkamatnak megfelelő, gazdálkodó szervezet esetén a jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számol fel. A kamatfizetési kötelezettség kezdő napja az esedékességet követő nap.

A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a Felhasználó a késedelmét kimenti.

A Felhasználó késedelmes fizetése esetén egyéb – felmerült – költségek is felszámolhatók.

A Szolgáltató eltekinthet a kamattal növelt összeg követelésétől, amennyiben a saját hibájából fakadóan a Felhasználó számára a számla megküldése és a lejárta között kevesebb, mint 8 nap a kiegyenlítésre vonatkozó határidő.

A Szolgáltató ebben az esetben meghatározza azt az időpontot, amely alatt a Felhasználónak a számla kézhezvétele és kiegyenlítése között a 8 nap határidő teljesíthető. Késedelmi kamat csak az ezt követő fizetési késedelem esetén alkalmazható.

A Szolgáltató a Felhasználó tartozása esetén két alkalommal küld fizetési felszólítást. Az első fizetési felszólítás a Felhasználó figyelmét hívja fel a hátralék keletkezéséről, míg a második már a

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

korlátozás, illetve a tartozás követeléskezelő cégnek történő átadása, vagy jogi eljárás megindítása előtti felszólítás. A fizetési felszólítás megküldésével egy időben az illetékes NSZSZ is tájékoztatásra kerül.

15.2 A szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése

Ha a Felhasználó a díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg, a mulasztásnak a szolgáltatás korlátozására irányadó következményeire a Szolgáltató felhívja a figyelmét, az NSZSZ területileg illetékes intézetének egyidejű értesítése mellett. A Szolgáltató a szolgáltatást a létfenntartáshoz, a közegészségügyi és tűzvédelmi követelmények teljesítéséhez, valamint az egészségügyi és gyermekintézmények ellátásához szükséges ivóvízellátás, továbbá a szennyvízelvezetésre irányuló szolgáltatás kivételével, az illetékes NSZSZ-nek az intézkedés bevezetését nyolc nappal megelőző értesítése mellett, az NSZSZ-nek az értesítésben foglaltakkal ellentétes állásfoglalása hiányában:

időben és mennyiségben korlátozhatja,

kizárólag termelési célú ivóvíz felhasználásnál szüneteltetheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetén további 30 napos határidővel a szolgáltatási szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató jogosult a közszolgáltatás felfüggesztésére, amennyiben a közegészségügyi követelményeknek megfelelő mennyiségű ivóvizet közkifolyóról biztosít.

A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás akkor biztosított, ha az ivóvízellátás legalább 20 l/fő/nap mennyiségben, négy emeletnél nem magasabb lakóépület esetén legfeljebb 150 m távolságon belüli, négy emeletnél magasabb lakóépületben pedig négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel járó vízvételzési lehetőséggel (közkifolyóról, tűzcsapról, szállított vízből) adott.

A Szolgáltató és a Felhasználó eltérő írásos megállapodásának hiányában a lakossági felhasználóval szemben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozását csak olyan időpontban végezheti a Szolgáltató, amelyről a Szolgáltató a lakossági felhasználót előre

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

értesítette. Az értesítés és az intézkedési időszak között legalább 8 napnak el kell telnie. Az értesítésben a Szolgáltató köteles meghatározni 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani. Az értesítés tételesen tartalmazza a lakossági felhasználóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt.

Lakossági felhasználóval szemben a Szolgáltató által végrehajtott közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetén a létfenntartási és közegészségügyi vízigények egyidejű biztosításával közterületi vízkivételi helyről vagy egyéb módon gondoskodni kell.

Ha a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását megelőző

a) postai úton továbbított tértivevényes, vagy

b) futárpostai vagy integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató által kiküldött írásbeli értesítés első kézbesítése

- azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt, „az átvételt megtagadta”, jelzéssel adta vissza, illetve a futárpostai, vagy integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató ennek megfelelő jelzéssel adta vissza, akkor a küldeményt kézbesítettnek – a címzettel közöltnek – tekintendő azon a napon, amelyen a kézbesítetlen küldeményt a postától, vagy a futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltatótól a Szolgáltató visszakapta.

Ha a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztéséről vagy korlátozásáról szóló írásbeli értesítés a Szolgáltatóhoz „nem kereste” vagy „nem vette át” jelzéssel érkezik vissza, az iratot – ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

Amennyiben a Felhasználó a víziközmű szolgáltatás korlátozására vonatkozóan meghatározott időpontokban nem biztosít lehetőséget a Szolgáltató részére, a Szolgáltató jogosult a következő lépések megtételére:

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás korlátozását elvégezni nem tudja (mert nem fér hozzá a mérőhelyhez) legalább kétszer, átvételre alkalmas módon írásban felszólítja a Felhasználót, hogy tegye lehetővé a vízkorlátozás teljesítését.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Amennyiben - az átvétel igazolására alkalmas - második felszólításra sem biztosítja a fogyasztó a hozzáférést, a szolgáltató a szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondja.

Ebben az esetben a felhasználási hely részére a szolgáltatás a szerződés felmondásában meghatározott időponttól felfüggesztésre kerül. A törzshálózatról a bekötővezeték kizárólag a közterületen lecsatlakoztatásra kerül.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy ebben az esetben a visszakötés igénylésekor a felfüggesztéssel járó összes költség, illetve az esetlegesen felmerülő víziközmű tartozás díjának egyösszegű kiegyenlítését, továbbá a Szolgáltató Üzletszabályzatában meghatározott vízkorlátozás megszüntetési díj megfizetését követően indítja el a Szolgáltató a szolgáltatást, illetve végzi el a visszakötést, a kiegyenlítést követő 3 munkanapon belül.

16. Ügyfélszolgálat és információs pontok

A Szolgáltató ügyfélszolgálatot üzemeltet, mely megad minden szükséges tájékoztatást a Felhasználó számára, valamint lehetőséget biztosít, hogy a Felhasználó észrevételeket, panaszokat tegyen és észrevételeire, panaszaira ésszerű időn belül választ, orvoslást kapjon, illetve szükség esetén értesíti a Felhasználót panaszügye állásáról.

A Szolgáltató ügyfélszolgálat a fogyasztóvédelemről szóló törvénynek megfelelően működik.

Az ügyfélszolgálati irodában a víziközmű szolgáltatással kapcsolatos mindennemű ügyintézési mód /telefonos, személyes, elektronikus/ kialakításra került, továbbá a szolgáltatással kapcsolatos mindennemű ügyintézés /vízdíj befizetés, szerződés átírások, hibabejelentések, információ kérések, panasz bejelentések stb./ végezhető.

Írásban intézhető megkeresések:

- panaszbejelentések kezelése
- levelezési cím módosítás
- részszámla mennyiség módosítás
- mérőállás bediktálás

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

- általános információkérés a víziközmű szolgáltatásról, a díjakról, a jogszabályokról, műszaki kérdésekről
- személyes információkérés (folyószámla, felhasználási hely, hátralékkezelés)
- bejelentések felvétele (hibabejelentés, kérelmek, igények)
- iratok, dokumentumok megküldése (nyomtatványok, igénylőlapok)
- iratok dokumentumok átvétele (tervek, kérelmek, igénylések)

Online ügyfélszolgálaton intézhető megkeresések:

- mérőállás bediktálás
- személyes információkérés
- folyószámla lekérdezés

Személyes ügyintézés az ügyfélszolgálati irodákban és információs pontokon biztosított

Ügyfélszolgálati irodában intézhető megkeresések:

- levelezési cím módosítás
- részszámla mennyiség módosítás
- mérőállás bediktálás
- általános információkérés a víziközmű szolgáltatásról, a díjakról, a jogszabályokról, műszaki kérdésekről
- személyes információkérés (folyószámla, felhasználási hely, hátralékkezelés)
- bejelentések felvétele (hibabejelentés, panaszok, kérelmek, igények)
- iratok, dokumentumok kiadása (nyomtatványok, igénylőlapok)
- Iratok dokumentumok átvétele (tervek, kérelmek, igénylések)

Telefonos ügyintézés helyi hívás díjával hívható a megadott telefonszámon.

Telefonon keresztül az ügyfélszolgálati munkatársak munkanapokon az alábbi rendben fogadják a Felhasználók hívását:

Telefonon intézhető megkeresések:

- levelezési cím módosítás

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

- részszámla mennyiség módosítás
- mérőállás bediktálás
- általános információkérés a víziközmű
- szolgáltatásról, a díjakról, a jogszabályokról, műszaki kérdésekről)
- személyes információkérés (folyószámla, felhasználási hely, hátralékkezelés)
- bejelentések felvétele (hibabejelentés, panaszok, kérelmek, igények)

Tájékoztatások és a megkeresések ügyintézése

A közérdekű adatok nyilvánosságának biztosítása érdekében a Szolgáltató kiadványok, tájékoztatók, sajtóközlemények megjelentetésével, lakossági fórumok, ügyfélszolgálati irodák és információs pontok működtetésével, továbbá Internet oldala folyamatos frissítésével biztosítja a mindkét fél számára előnyös együttműködést.

A Szolgáltató Üzletszabályzata valamennyi ügyfélszolgálati irodában és információs ponton jól látható, hozzáférhető helyen megtalálható, amelyet a Felhasználó kérés nélkül megtekinthet.

A felhasználói megkeresések lehetnek panasznak minősülő és nem panasznak minősülő megkeresések.

Felhasználói panasz esetén a Szolgáltató a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit, indokolással ellátva, írásban a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldi, kivéve, ha a Felhasználó panaszát személyesen jelenti be és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával annak jellege szerint mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, megadva az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Egyéb, nem panasznak minősülő, írásbeli Felhasználói megkeresés esetén a Szolgáltató az írásban történő válaszadást a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a kézhezvételétől számított 30

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

napon belül elintézni.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a Felhasználónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 17/A. § (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

A Szolgáltatónak a Felhasználó részéről nem elfogadható minőségben adott válasza, illetve érdemi válasz hiánya miatt a Felhasználó a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez a területileg illetékes békéltető testülethez, illetve a Hivatalhoz fordulhat.

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

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

A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, beadvány, valamint a névtelen felhasználói beadvány kivizsgálását a Szolgáltató mellőzheti.

A Felhasználói megkeresések rendezése érdekében szükség lehet a felhasználási helyen történő helyszíni kivizsgálás lefolytatására és jegyzőkönyv felvételére. A helyszíni kivizsgálás időpontját a személyes ügyfélszolgálati irodákban egyeztetheti a Felhasználó a Szolgáltatóval. Az időpont egyeztetéséről mindkét fél által aláírt írásbeli feljegyzés és/vagy hangfelvétel készül. A Felhasználó a helyszíni kivizsgálás előzetesen egyeztetett időpontját a kivizsgálást megelőző 24 órával módosíthatja, mondhatja le a fent megadott elérhetőségeken.

Amennyiben a Felhasználó az egyeztetett időpontban a felhasználási helyen személyesen, vagy meghatalmazott útján nem teszi lehetővé a helyszíni kivizsgálás lefolytatását, a Szolgáltató jogosult

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

az üzletszabályzatában meghatározott mértékű kiszállási díj Felhasználóval szemben történő érvényesítésére.

A helyszínen felvett jegyzőkönyvet mind a Felhasználó, mind pedig a helyszíni ellenőrzést lefolytató Szolgáltató képviselőjében eljáró szakember aláírják, továbbá az aláírt jegyzőkönyv egy példány a Felhasználó részére átadásra kerül.

Az Ügyfélszolgálati tevékenységek minőségi kritériumai

- panaszügyek válaszadási határidő: 15 nap
- egyéb ügyek válaszadási/ügyintézési határidő: 30 nap
- telefonhívás esetén várakozási idő: 3 percen belül

Kölcsönös értesítések rendje

Szolgáltató a Felhasználónak címzett értesítéseit, jognyilatkozatait az alábbi elérhetőségek alkalmazásával küldi meg:

- postai kézbesítéssel a Felhasználó szerződésében feltüntetett, vagy a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő postai címre, ennek hiányában a Felhasználó részére utoljára kibocsátott számlán szereplő címre;
- e-mailben vagy faxon történő továbbítás esetén a szerződésben feltüntetett, vagy a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő e-mail címre illetve fax számra.

A Szolgáltató mindazon postai küldeményeket, amelyek tekintetében jogszabály a tértivevényes küldeményként történő kézbesítést kötelező szabályként nem írja elő, egyszerű postai küldeményként adja postára, vagy erre vonatkozó munkakörrel rendelkező munkatárssal juttatja el a Felhasználó részére.

A Szolgáltató a Felhasználó részére kibocsátott számlákat egyszerű postai küldeményként adja postára azzal, hogy a számlákat a Szolgáltató számítógépes rendszerében rögzített postára adási dátum napját követő 5. munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni, vagy erre vonatkozó munkakörrel rendelkező munkatárssal juttatja el a Felhasználó részére.

A Szolgáltató csak a jogszabályban kifejezetten meghatározott küldeményeket köteles a Felhasználó

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

részére tértivevényes küldeményként megküldeni.

Ha a tértivevényes küldemény lakossági Felhasználó részére történt kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „nem kereste” vagy „az átvételt megtagadta” jelzéssel adta vissza a Szolgáltató részére, akkor a küldeményt az ellenkező bizonyításig a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 5. munkanapon kézbesítettnek, a címzettel közöltnek kell tekinteni.

Ha a tértivevényes ajánlott küldemény nem lakossági Felhasználó részére történt kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „nem kereste”, „az átvételt megtagadta”, „meghalt”, „címzett elköltözött”, „címzett ismeretlen”, „cég megszűnt” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel adta vissza a Szolgáltató részére, akkor a küldeményt az ellenkező bizonyításig a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 5. munkanapon kézbesítettnek, a címzettel közöltnek kell tekinteni.

Ha a Szolgáltatónak a Felhasználó vagy Elkülönített Vízhhasználó értesítési címeként e-mail cím is rendelkezésre áll, akkor ennek használata is megengedett a kapcsolattartás során.

Az e-mailben továbbított értesítés akkor tekinthető a Felhasználóval vagy Elkülönített Vízhhasználóval közöltnek az e-mailben szereplő időpontban, ha a kézhezvételt a Felhasználó, vagy Elkülönített Vízhhasználó kifejezetten írásban visszajelezte.

A szolgáltatási területen működő ügyfélszolgálatok elérhetőségei:

Tiszavasvári

4440 Tiszavasvári, Ady Endre út 8.

Tel: 42/274-425 Fax: 42/275-425

e-mail: tiszavasvari@hbvsz.hu

Polgár

4090 Polgár Kiss Ernő út 1.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Tel/fax: 06-52/391-837 0620/ 610-1855

e-mail: polgar@hbvsz.hu

Hajdúdorog

4087 Hajdúdorog, Fehértói útfél

Tel: 52/389-844 0620/5619131

e-mail: hajdudorog@hbvsz.hu

Hajdúböszörmény

4220 Hajdúböszörmény, Nagy István utca 38.

Tel: 52/227-288, 52/ 561-487 Fax: 52/227-289

e-mail: info@hbvsz.hu

Hajdúhadház

4242 Hajdúhadház, Vásártér 6.

Tel: 52/ 384-014 Fax: 52/ 384-014

e-mail: info@hbvsz.hu

Téglás

4242 Hajdúhadház, Vásártér 6.

Tel: 52/ 384-014 Fax: 52/ 384-014

e-mail: info@hbvsz.hu

Bocskai kert

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

4242 Hajdúhadház, Vásártér 6.

Tel: 52/ 384-014 Fax: 52/ 384-014

e-mail: info@hbvsz.hu

Hajdúszoboszló

4200 Hajdúszoboszló, Bethlen u. 2.

Tel: 52/557-605 Fax: 52/557-60

e-mail: hajduszoboszlo@hbvsz.hu

Földes

4177 Földes, Debreceni u. 26.

Tel: 06-54/531-035 Fax: 06-54/531-036

email: foldes@hbvsz.hu

levélcím: 4177 Földes Pf:14.

Berettyóújfalu

4100 Berettyóújfalu, József Attila utca 35.sz

Tel : 06/54/402-437

e-mail: berettyoujfalu@hbvsz.hu

Az ügyfélszolgálati irodák mindenkor érvényes ügyfélfogadási rendjei a Szolgáltató honlapján, továbbá az adott településhez tartozó ügyfélszolgálati iroda előtt kerülnek megjelenítésre.

Felhasználói panaszok kezelése

A Felhasználói megkeresések közül a Szolgáltató kiemelten kezeli a Felhasználói panaszokat. A Felhasználó panasz fogalma alatt a Szolgáltató a víz-, illetve csatornaszolgáltatási tevékenységre

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

vonatkozóan tett negatív észrevételt ért.

Nem tekinthető fogyasztói panasznak:

tájékoztatást kérő megkeresés,

részletfizetési, vagy egyéb méltányossági kérelem,

hibabejelentés,

más Fogyasztó szabálytalan vízvételzésére, vagy csatornamű használatára vonatkozó bejelentés.

A Felhasználói panaszok fajtái:

Számlareklamáció

Folyószámla reklamáció

Mérési reklamációk

Szolgáltatás minőségére vonatkozó panasz

Műszaki panasz

Jogi probléma

Kártérítési igény

17. A FELHASZNÁLÓ SZEMÉLYES ADATAINAK VÉDELME

A Szolgáltató, mint adatkezelő többek között az adatkezelés; az adattovábbítás; a nyilvánosságra hozatal; az adattörlés; az adatmegjelölés; az adattárolás; az adatmegsemmisítés; az adatfeldolgozás; tervezése és a végrehajtása során, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény által meghatározott módon biztosítja a Felhasználók magánszférájának védelmét.

Alapfogalmak

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Személyes adat

Az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés

Adatkezelő

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

Adatkezelés

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

Adattovábbítás

Az adat meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tétele.

Nyilvánosságra hozatal. Az adat bárki számára hozzáférhetővé tétele.

Adattörlés

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

Adatfeldolgozás

Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Adatfeldolgozó

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet aki, vagy amely az adatkezelővel kötött szerződés alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is – adatok feldolgozását végzi.

Adatállomány

Az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége.

17.1 Az adatvédelem célja

Az adatvédelem körében a Szolgáltató, mint adatkezelő feladata meghatározni a kezelt természetes személyekre vonatkozó személyes adatok adatkezelésének módját, valamint az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozni az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A Felhasználó személyes adatai kezelésének alapvető célja: az igénybe vett szolgáltatás ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése, és további intézkedések megtétele.

17.2 A Felhasználók személyes adatainak kezelése, feldolgozása

A Szolgáltató a személyes adatok kezelése során a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 61. § (3)-ban szabályozottak szerint jár el.

A Szolgáltató a Felhasználók személyes adatait csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezeli.

A Szolgáltató csak olyan személyes adatot kezel, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, de csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

ideig.

A Szolgáltató az adatkezelés során biztosítja az adatok pontosságát, teljességét és – ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges – naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

A Szolgáltató az érintettel az adat felvétele előtt közli, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.

17.3 Adatbiztonság

A Szolgáltató, mint adatkezelő – adatfeldolgozó gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

17.4 A Felhasználók jogai és érvényesítésük

Az érintett Felhasználó kérelmezheti az adatkezelő Szolgáltatónál:

- tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- személyes adatainak helyesbítését, valamint
- személyes adatainak – kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását.

A Szolgáltató a Felhasználó kérelemére annak benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadja a személyes adati kezelésére vonatkozó tájékoztatást.

17.5 Felhasználók hatósági panaszkezelése

Amennyiben a Szolgáltató Felhasználóval szemben a számlázásra, díjfizetésre, mérésre, víziközmű szolgáltatás korlátozására, tájékoztatásra vonatkozó előírások megsértése esetén a Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el. A Fogyasztóvédelmi Hatóság eljárására a Fogyasztóvédelmi törvényt kell alkalmazni.

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

18. VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen Üzletszabályzat szempontjából vis maiornak számítanak különösen a háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, elemi csapás, tűzvész, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések.

A Szerződő Felek megállapodnak, hogy a szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos vitás kérdéseiket egymás között békésen próbálják rendezni.

Ennek eredménytelensége esetén a vitás kérdések elbírálására a szerződés teljesítésének helye szerinti bíróság illetékességének vetik alá magukat.

Jelen üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a mindenkor érvényes jogszabályi előírások a mérvadóak.

Hajdúböszörmény, 2013. június 07.

Will Csaba
elnök igazgató

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Irányadó jogszabályok:

Vízgazdálkodással kapcsolatos jogszabályok

- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról
- 72/1996. (V.22.) Kormányrendelet a vízgazdálkodási hatósági jogkör gyakorlásáról
- 123/1997 (VII.18.) Kormányrendelet a vízbázisok, a távlati vízbázisok, valamint az ivóvízellátást szolgáló vízi létesítmények védelméről
- 201/2001. (X.25.) Kormányrendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről
- 21/2002. (IV.25.) KöViM rendelet a vízi közművek üzemeltetéséről
- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról
- 58/2013 (II.27) Korm. rendelet a 2011. évi CCIX törvény végrehajtásáról

Méréssel kapcsolatos jogszabályok

- 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről
- 127/1991. (X.9.) Kormányrendelet a mérésügyi törvény végrehajtásáról
- 78/1997. (XII.31.) IKIM rendelet a mérésügyi igazgatási szolgáltatások igénybevételéért fizetendő díjak megállapításáról

Ármegállapítás-áralkalmazás

- 2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról
- 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról
- 4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól
- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

/4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós út. 1./

Üzletszabályzata

Fogyasztó- és adatvédelemmel kapcsolatos jogszabályok

- 1959. évi IV. törvény a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről
- 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 18/1999. (II.5.) Kormányrendelet a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló rendelet
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról