

DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG



HATÁLYÁT VESZTETTE:
2017 ÁPR 12.

ÜZLETSZABÁLYZAT MELLÉKLETEKKEL

ENGEDÉLY NÉLKÜLI MÁSZOLÁSA NEM MEGENGEDETT!

KARBANTARTÁSRA KÖTELEZETT PÉLDÁNY:	
KARBANTARTÁSRA NEM KÖTELEZETT PÉLDÁNY:	

TULAJDONOS NEVE:
BEOSZTÁSA:
SZERVEZETI EGYSÉG:

A PÉLDÁNY SORSZÁMA:
ÁTVÉTEL IDŐPONTJA:
ÉRVÉNYESÍTŐ PECSÉT HELYE DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZRT 2600 Vác, Kodály Zoltán út 3. 6.

A DMRV ZRT. MSZ EN ISO 9001: 2009 ÉS MSZ EN ISO 14001:2005 SZERINT MŰKÖDŐ
INTEGRÁLT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZERÉNEK DOKUMENTUMA, A DMRV ZRT. TULAJDONA.

JELEN DOKUMENTUMBAN TALÁLHATÓ SZÖVEGRÉSZEK, ÁBRÁK, TÁBLÁZATOK SZELLEMI TERMÉKNEK MINŐSÜLNEK.
ÁTVÉTELŰK, MÁSZOLÁSUK, ILLETVE BÁRMILYEN MÓDON TÖRTÉNŐ FELHASZNÁLÁSUK CSAK A DMRV ZRT. ÍRÁSBELI
ENGEDÉLYÉVEL LEHETSÉGES.

J:\Ervenyes_integralt_utasitasok\Uzletszab_v9_3.docx

Záradék

A Hivatal a jelen Üzletszabályzat módosítást jóváhagyta az alábbi számpó
határozatával.
Határozatszám: KSFO_2016/697-6.

Budapest, 2016. november 04.

dr. Szalóki Szilvia
köszönetnyilvánításokért felelős elnökhelyettes
Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal



	BEOSZTÁS	NÉV	DÁTUM	ALÁÍRÁS
KÉSZÍTETTE	ERT	Szűcsné Koncz Katalin	2016. 10. 12.	<i>[Signature]</i>
KÉSZÍTETTE	SZO	Pálmai Gábor	2016. 10. 13.	<i>[Signature]</i>
KÉSZÍTETTE	JOG	Dr. Maklári Gábor	2016. 10. 14.	<i>[Signature]</i>
ELLENŐRIZTE	IMR	Kollárné Pitz Mária	2016. 10. 14.	<i>[Signature]</i>
ELLENŐRIZTE	MIG	Balogh Zsolt	2016. 10. 17.	<i>[Signature]</i>
ELLENŐRIZTE	GIG	Podhorszki László	2016. 10. 17.	<i>[Signature]</i>
JÓVÁHAGYTA	VIG	Tóth István	2016. 10. 18.	<i>[Signature]</i>

JELEN DOKUMENTUM 2016. 11. 10 - én LÉP HATÁLYBA.

TARTALOMJEGYZÉK

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ	5
1. ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA	5
2. ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE, ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK (ÁSZF) HATÁLYBA LÉPÉSE ÉS MÓDOSÍTÁSA	5
3. FOGALOMTÁR	6
4. DMRV ZRT. ALAPADATAI, TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA	18
5. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKTŐL TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGEI	20
II. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES BEMUTATÁSA	21
1. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, IGÉNYKEZELÉS	21
1.1. SZERZŐDÉSKÖTÉSI ÉS RÁKÖTÉSI KÖTELEZETTSÉG	21
1.2. SZERZŐDÉSKÖTÉS ÚJ SZOLGÁLTATÁS LÉTREHOZÁSÁKOR	24
1.2.1. <i>Új ivóvízbekötés létesítése, bekötés áthelyezése</i>	25
1.2.1.1. Általános szabályok az ivóvízbekötéssel kapcsolatban	25
1.2.1.2. Ivóvízbekötés – az ügyintézés menete	27
1.2.2. <i>Új szennyvízbekötés létesítése</i>	30
1.2.2.1. Általános szabályok a szennyvízbekötéssel kapcsolatban	30
1.2.2.2. Szennyvízbekötés – az ügyintézés menete	31
1.2.3. <i>Elkülönített mellékvízmérő felszerelése</i>	32
1.2.3.1. Általános szabályok	32
1.2.3.2. Mellékvízmérők felszerelése - az ügyintézés menete	32
1.2.3.3. Mellékvízmérőkön mért fogyasztás alapján történő elszámolás teljes körű mellékmérősítés esetén	34
1.2.3.4. Locsolási célú mellékvízmérő felszerelése – az ügyintézés menete	36
1.2.4. <i>Százalékos locsolási kedvezmény igénybevétele</i>	37
1.2.5. <i>Bekötés hatósági kötelezés alapján</i>	38
1.2.6. <i>Közműnyilatkozat kérelem kezelése</i>	39
1.3. A FELHASZNÁLÓ SZEMÉLYÉBEN TÖRTÉNŐ VÁLTOZÁS ÉS FIZETŐ MÓDOSÍTÁSA, ADATVÁLTOZÁS	41
1.4. SZERZŐDÉSKÖTÉS ENGEDÉLY NÉLKÜLI, SZABÁLYTALAN KÖZMŰHASZNÁLAT ESETÉN	44
2. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS TARTALMA, HATÁLYA	44
2.1. A FELHASZNÁLÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	45
2.1.1. <i>A felhasználó rendszeres ellenőrzési kötelezettsége</i>	47
2.2. DMRV ZRT. JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	47
3. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK	50
3.1. DMRV ZRT. ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK ÁLTALÁNOS MŰSZAKI FELTÉTELEI, MINŐSÉGI PARAMÉTEREI	50
3.2. KERESKEDELMI FELTÉTELEK, DÍJAK, DÍJKÉPZÉS	51
3.2.1. <i>Szolgáltatási díjak</i>	52
3.2.2. <i>Vízterhelési díj</i>	53
3.2.3. <i>Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás és főművi fejlesztési hozzájárulás</i>	53
3.2.3.1. <i>Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás</i>	53
3.2.3.2. <i>Főművi fejlesztési hozzájárulás</i>	56
3.2.4. <i>Külön díj ellenében végzett szolgáltatások</i>	56
3.2.5. <i>Pótdíjak, kötbérek, kártérítés és kamatok mértékei</i>	57
3.3. MÉRŐESZKÖZÖK, HITELES MÉRÉS BIZTOSÍTÁSA	57
3.3.1. <i>Hitelesítési célú mérőcsere (bekötési vízmérő) folyamata</i>	59
3.3.2. <i>Telki vízmérő, elkülönített mellékvízmérő, locsolási mellékmérő hitelesítési cseréje</i>	60
3.3.3. <i>Szennyvízmennyiség-mérő kalibrálása (hitelesítése)</i>	60
3.3.4. <i>Telki vízmérő hitelesítése</i>	60

3.3.5.	<i>Fogyasztásmérő pontosságának felülvizsgálata</i>	61
3.4.	MÉRŐESZKÖZÖK LEOLVASÁSA	62
3.4.1.	<i>Leolvasási rend</i>	63
3.4.2.	<i>Felhasználó általi mérőállás-bejelentés szabályai</i>	63
3.5.	SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA.....	64
3.5.1.	<i>Elszámolás hiteles mérés, leolvasás alapján</i>	67
3.5.2.	<i>Elszámolás leolvasás elmaradása esetén</i>	67
3.5.3.	<i>Elszámolás mérőeszköz hiányában</i>	67
3.5.4.	<i>Elszámolás hibás mérés esetén</i>	67
3.5.5.	<i>Elszámolás csatlakozó és/vagy házi hálózat meghibásodása esetén</i>	68
3.5.6.	<i>Elszámolás a szolgáltatói szakaszon történt, fogyasztásmérő által mért meghibásodás esetén</i> 69	
3.5.7.	<i>Elszámolás a szerződés megszűnése esetén</i>	70
3.6.	FIZETÉSI MÓDOK ÉS HATÁRIDŐK.....	70
3.6.1.	<i>Részletfizetés, fizetési haladék</i>	70
3.6.2.	<i>Felhasználók számára biztosított részletfizetés, fizetési haladék</i>	71
3.7.	KIFOGÁS A SZÁMLA ELLEN.....	72
3.8.	VÉDENDŐ FELHASZNÁLÓKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK	72
3.8.1.	<i>Szociálisan rászoruló felhasználókra vonatkozó szabályok</i>	72
3.8.2.	<i>Fogyatékkal élő védendő felhasználókra vonatkozó szabályok</i>	73
4.	SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE	74
4.1.	SZERZŐDÉSSZEGÉS KEZELÉSE	74
4.1.1.	<i>Szerződésszerű közműhasználat DMRV Zrt. általi ellenőrzése</i>	74
4.1.2.	<i>Szerződésszegés DMRV Zrt. részéről</i>	75
4.1.3.	<i>Felhasználói szerződésszegés kezelése</i>	76
4.1.3.1.	<i>A késedelmes fizetés következményei</i>	77
4.1.3.2.	<i>Szabálytalan közműhasználat kezelése</i>	80
4.1.4.	<i>Szerződés felmondásával járó felhasználói szerződésszegés kezelése</i>	82
4.2.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, MEGSZŪNTETÉSE FELHASZNÁLÓ KÉRÉSÉRE	82
4.2.1.	<i>Szolgáltatás szüneteltetése felhasználó kérésére</i>	82
4.2.2.	<i>Ivóvíz-szolgáltatás megszüntetése</i>	83
4.2.3.	<i>Szennyvízelvezetés szolgáltatás megszüntetése</i>	84
4.3.	KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK EGYÉB ESETEI	84
III.	ELJÁRÁS ÜZEMZAVAR, SZÜNETELÉS ESETÉN	85
1.	KÖLCSÖNÖS TÁJÉKOZTATÁSI ÉS EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉG.....	85
2.	A TÁJÉKOZTATÁS ELMULASZTÁSÁNAK KÖVETKEZMÉNYEI	86
IV.	FELHASZNÁLÓI MEGKERESÉSEK KEZELÉSE, PANASZÜGYINTÉZÉS, VITARENDEZÉS, ÉRTESETÉSEK	87
1.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSÉNEK BEMUTATÁSA	87
1.1.	<i>Személyes ügyintézés</i>	88
1.2.	<i>Telefonos ügyintézés</i>	88
1.3.	<i>Elektronikus ügyintézés</i>	89
1.4.	<i>Írásbeli ügyintézés</i>	89
1.5.	<i>Ügyfélkapus ügyintézés</i>	89
1.6.	<i>Ügyfélszolgálati tevékenységek végzésére vonatkozó részletes minőségi követelmények, a szolgáltatás elvárt színvonala</i>	89
2.	PANASZÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK	89
2.1.	<i>Panaszok dokumentálása, rögzítése, archiválása</i>	90
2.2.	<i>Érdemi válaszadási határidő</i>	90
2.3.	<i>A válaszadási határidő elmulasztásának következménye</i>	91

2.4.	<i>Felettes szervek és hatásköreik, jogorvoslati lehetőségek</i>	91
3.	VITARENDEZÉS, ÉRTEŚÍTÉSEK.....	92
3.1.	<i>Az üzletszabályzatot meghatározó irányadó jogszabályok</i>	92
3.2.	<i>Bírósági kikötések</i>	93
3.3.	<i>Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja</i>	93
V.	ADATVÉDELEM	96
1.	SZERZŐDŐ FÉL KEZELT SZEMÉLYES ADATAINAK KÖRE.....	96
2.	ADATFELDOLGOZÁS, ADATTOVÁBBÍTÁS	96
3.	ELJÁRÁSREND A SZEMÉLYES ADATOKHOZ FÚZÓDÓ JOG MEGSÉRTÉSE ESETÉN.....	97
4.	ADATKEZELÉSI SZABÁLY A FELHASZNÁLÓ SZEMÉLYÉBEN BEÁLLT VÁLTOZÁS ESETÉN	98
VI.	A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZTVEVŐ HARMADIK FÉL ÉS A VELÜK SZEMBEN FENNÁLLÓ KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA	99
VII.	MELLÉKLETEK	100
1.	SZÁMÚ MELLÉKLET: KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MINTA – BEKÖTÉSI MÉRŐ	101
2.	SZÁMÚ MELLÉKLET: KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MINTA – FELHASZNÁLÓI KÖZÖSSÉG.....	105
3.	SZÁMÚ MELLÉKLET: KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MINTA – MELLÉKSZOLGÁLTATÁSI	108
4.	SZÁMÚ MELLÉKLET: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF).....	112
5.	SZÁMÚ MELLÉKLET: ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ELÉRHETŐSÉGEK, AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK NYITVA TARTÁSI RENDJE 125	
6.	SZÁMÚ MELLÉKLET: AZ EGYES ÜGYFÉLSZOLGÁLATI MEGKERESÉSI CSATORNÁKON INTÉZHETŐ ÜGYEK TÍPUSAI 127	
7.	SZÁMÚ MELLÉKLET: A MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL, A KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE ÉS A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELÉRHETŐSÉGEI	129
8.	SZÁMÚ MELLÉKLET: SZERZŐDÉSSZEGÉS PÉNZÜGYI KÖTELEZETTSÉGEI (PÓTDÍJAK, KÖTBÉREK, KÁRTÉRÍTÉSEK, KAMATOK).....	133
9.	SZÁMÚ MELLÉKLET: ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ.....	138
10.	SZÁMÚ MELLÉKLET: ADATKEZELÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ SPECIÁLIS INFORMÁCIÓK.....	143
11.	SZÁMÚ MELLÉKLET: A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK FÉL BEMUTATÁSA.....	144
12.	SZÁMÚ MELLÉKLET: ÁTALÁNYDÍJAS FELHASZNÁLÁSI HELYEKEN FELHASZNÁLÁS MENNYISÉGÉNEK MEGÁLLAPÍTÁSA.....	145
13.	SZÁMÚ MELLÉKLET: A BEKÖTÉS ELŐFELTÉTELÉT KÉPEZŐ VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓI HOZZÁJÁRULÁSHOZ SZÜKSÉGES TERV ELEMEI.....	148
14.	SZÁMÚ MELLÉKLET: MELLÉKVÍZMÉRŐ CSERÉJÉNEK, ÚJRAHITELESÍTÉSÉNEK KÖLTSÉGE.....	150
ESEMÉNYTÁBLÁZAT	151	

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. Üzletszabályzat tárgya és hatálya

Az üzletszabályzat tárgya

Az üzletszabályzat a DMRV Zrt. által a felhasználók részére nyújtott szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit tartalmazza.

Az üzletszabályzat hatálya

Az üzletszabályzat a DMRV Zrt. működési engedélyében rögzített földrajzi ellátási területen a víziközmű-szolgáltatást igénybevevő felhasználókra, a DMRV Zrt.-re, illetve a DMRV Zrt.-vel szerződéses kapcsolatban álló, a közszolgáltatási szerződés teljesítésében résztvevő harmadik félre vonatkozik.

Az üzletszabályzat azon a napon lép hatályba, amikor a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban: Hivatal) jelen üzletszabályzatot jóváhagyó határozata hatályba lépett (hatályba lépési nap).

Az üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben elsősorban a felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződés, továbbá a Polgári Törvénykönyv, a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény, az 58/2013. (II.27.) számú Kormányrendelet, a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, illetve a szolgáltatási díj meghatározására vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

Az egyedi közszolgáltatási szerződésben szabályozott jogviszonyra a DMRV Zrt. üzletszabályzatának rendelkezései is irányadóak.

2. Üzletszabályzat közzététele, Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) hatályba lépése és módosítása

Az üzletszabályzat közzététele

DMRV Zrt. a mindenkor hatályos üzletszabályzatát közzéteszi a honlapján, jól látható helyen hozzáférhetővé teszi ügyfélszolgálati irodáiban is, valamint kérésre bárkinek a rendelkezésére bocsátja.

Általános Szerződési Feltételek hatályba lépése

Az üzletszabályzat rendelkezései és az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) a hatályba lépés időpontjától kezdődően alkalmazandók a hatályba lépése előtt létrejött víziközmű-szolgáltatási jogviszonyokra is.

A víziközmű-szolgáltatás közszolgáltatási szerződésére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek az üzletszabályzat részét képezik és az üzletszabályzattal egyidejűleg hatályba lépnek. DMRV Zrt. ettől az időponttól a már korábban megkötött közszolgáltatási szerződéses jogviszonyokra is alkalmazza az ÁSZF-et.

Az ÁSZF elérhetőek a DMRV Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban és internetes honlapján.

Az üzletszabályzat és Általános Szerződési Feltételek módosítása

DMRV Zrt. az ellátás folyamatos és biztonságos biztosítása érdekében fenntartja magának a jogot az üzletszabályzat és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosításának lehetőségére, a korábban megkötött közszolgáltatási szerződések vonatkozásában is az alábbiakban rögzített módon, az alábbi feltételekkel:

- a szolgáltatás ellenértékének módosítása;
- a jogszabályok alapján DMRV Zrt. hatáskörébe utalt működési folyamatok, a felhasználókat nem lényegesen hátrányosan érintő változtatásai;
- jogszabályok és piaci feltételrendszer megváltozása;
- hatósági döntések alapján.

DMRV Zrt. az Általános Szerződési Feltételeket is magában foglaló üzletszabályzat tervezetét honlapján teszi közzé legalább 20 napos véleményezési határidőt biztosítva. A beérkezett véleményeket, észrevételeket és az ezekről folytatott egyeztetések eredményét a véleményezési határidő lejártá után DMRV Zrt. 5 napon belül jegyzőkönyvben rögzíti, és a véleményezési határidő lejártát követő 15 napon belül megküldi az üzletszabályzat jóváhagyására irányuló kérelmét a Hivatal részére. A kérelemhez mellékeli a DMRV Zrt. által az üzletszabályzat kidolgozásánál el nem fogadott észrevételeket, továbbá az ezekről lefolytatott egyeztetések jegyzőkönyvét is.

A fennmaradt vitás kérdésekben a Hivatal dönt a jóváhagyási eljárás keretében. A Hivatal az üzletszabályzatot legfeljebb 3 évre jóváhagyja, a jóváhagyást feltételekhez köti, vagy a jóváhagyást megtagadja. Amennyiben a Hivatal a jóváhagyást megtagadta, úgy DMRV Zrt. a határozatban foglaltak szerint köteles átdolgozni az üzletszabályzatot, és újra benyújtani jóváhagyásra.

DMRV Zrt. a Hivatal által jóváhagyott – módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt – üzletszabályzatát a Hivatal jóváhagyó határozatának közzétételétől számított 3 napon belül a honlapján közzéteszi.

DMRV Zrt. az új üzemeltetési szerződés hatálybalépését követő harminc napon belül az érintett felhasználókat erről értesíti. Az értesítésben kitér DMRV Zrt. elérhetőségén túl annak üzletszabályzata és ügyfélszolgálatára elérhetőségére, valamint felhívja a figyelmet arra, hogy az új üzemeltetési szerződés hatálybalépését követő hatvanadik naptól a korábbi közszolgáltatási szerződés helyébe - a felek eltérő megállapodása hiányában - DMRV Zrt. üzletszabályzata szerinti közszolgáltatási szerződés lép.

DMRV Zrt. fentiekén túlmenően a közszolgáltatási szerződés teljesítése során minden lényeges körülményről megfelelő időben és módon tájékoztatja a felhasználókat.

3. Fogalomtár

Átadási ár

A víziközműves kapcsolódó szolgáltatás ellenértéke, az átadott víz ára vagy az átvett szennyvíz kezelési díja.

Átadási pont

A víziközmű törzshálózat azon része, amely beépített mérőberendezés, elzárószerelvény és mintavételi lehetőség útján biztosítja két víziközmű-rendszer kapcsolatát, valamint az összekapcsolt víziközmű-rendszerek üzemeltetése során az ivóvízátadás, -átvétel és a szennyvízátadás, -átvétel mennyiségi és minőségi elszámolásának műszaki feltételeit.

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.

Átadási vízmérő

Víziközmű-szolgáltatók között a mennyiségi elszámolás mérésére szolgáló, az átadási ponton beépített ivóvízmérő.

Átadott szennyvíz

A víziközmű-szolgáltató által másik víziközmű-szolgáltatónak szennyvízelvezetési és -tisztítási céllal átadott szennyvíz.

Átadott víz A víziközmű-szolgáltató által más víziközmű-szolgáltató részére nyújtott szolgáltatás keretében átadott ivóvíz.

Átalánydíjas felhasználó

Ivóvíz víziközmű tekintetében: a közüzemi ivóvízhálózatra rákötött, de bekötési főmérővel nem rendelkező ingatlan felhasználója

Szennyvíz víziközmű esetében: a közüzemi szennyvízcsatorna hálózatra rákötött, és telki mérővel nem rendelkező szennyvízkibocsátó

Bebocsátó Aki a bebocsátási helyen a szennyvíz-törzshálózatra bekötött ingatlanról a szennyvízelvezetés szolgáltatási ponton a közműves szennyvízelvezető törzshálózatba szennyvizet, vagy a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-bebocsátási ponton nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet bocsát be.

Bebocsátási hely

Közműves szennyvízelvezetés esetében a szennyvízelvezetés szolgáltatási pontja, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz esetében pedig a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátási pontja.

Csatlakozó hálózat

Több felhasználási hely ivóvizét az ivóvíz-bekötővezeték végpontjától a házi ivóvízhálózatokba szállító vízvezeték-hálózat (csatlakozó ivóvízhálózat), vagy több felhasználási hely szennyvizét a házi szennyvízhálózatból a szennyvíz-bekötővezeték végpontjáig szállító vezeték-hálózat (csatlakozó szennyvízhálózat), amely az érintett felhasználási helyek szerinti ingatlantulajdonosok közös tulajdonát képezi.

Egészségügyi intézmény

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

Egyedi szennyvízkezelő berendezés

Olyan vízellátási intézmény, amely legfeljebb egy ingatlanon keletkező települési szennyvíz nem közműves, biológiai tisztítását energiabevitel segítségével végzi.

Elkülönített felhasználói hely

A felhasználási helyen belül minden, önálló vízhasználattal rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény.

Ellátási terület

Olyan, települési közigazgatási területtel vagy területekkel egyértelműen behatárolható terület, amelyen belül a felhasználók részére az adott víziközmű-szolgáltatást ugyanaz a víziközmű-szolgáltató végzi, azaz jelen üzletszabályzat tekintetében DMRV Zrt.

Felhasználási hely

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

Az alapdíjak vonatkozásában felhasználási helynek minősül a felhasználó tulajdonában vagy egyéb jogcímen használatában lévő, önálló helyrajzi számon vagy alszámon lévő ingatlan, albetét, ahol ivóvízvételi hely van, vagy bekötési vízmérő vagy mellékvízmérő van felszerelve, illetve amely szennyvíz-elvezetési helynek minősül.

Felhasználó

A víziközmű-szolgáltatást szerződéses jogviszony keretében vagy az ideiglenes szolgáltatás időtartama alatt (korábban nem nyújtott szolgáltatás) a víziközmű-szolgáltató előzetes hozzájárulásával ténylegesen igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa.

A felhasználó lehetséges típusai:

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.

Nem lakossági felhasználó

A lakossági felhasználó fogalmkörébe nem sorolható természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely jövedelemszerző gazdasági tevékenység keretében veszi igénybe a víziközmű szolgáltatást.

Fogyasztói/Felhasználói közösség

Egy bekötési vízmérővel rendelkező olyan közösség, mely nem minősül társasháznak és a hozzá tartozó felhasználási helyek (mellékmérős felhasználási helyek) száma legfeljebb 6.

Állandó felhasználó

Az a természetes személy, aki a felhasználási helyen életvitel szerűen tartózkodik, folyamatosan igénybe veszi a víziközmű szolgáltatást és erről DMRV Zrt.-nek szerződéskötéskor, vagy azt követően írásban nyilatkozik, vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

Idényfelhasználó

Az a természetes személy, aki a felhasználási helyen nem életvitel szerűen tartózkodik, a víziközmű szolgáltatást nem folyamatosan veszi igénybe és erről DMRV Zrt.-nek szerződéskötéskor, vagy azt követően írásban nyilatkozik.

Elkülönített mellékmérős felhasználó

A víziközmű-szolgáltatást mellékszolgáltatási szerződés keretében igénybe vevő felhasználó, az elkülönített felhasználói hely tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója.

Számlafizető

A közszolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználó által megjelölt/meghatalmazott természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, mely a felhasználási helyre készített számlákat fogadja megadott levelezési címén.

Felhasználói egyenérték

Olyan mutatószám, amely a víziközmű-szolgáltatást igénybe vevő felhasználók számosságát - víziközmű-szolgáltatási ágazatonként, a felhasználók kapacitás igényeire figyelemmel – a víziközmű törvény 1. melléklet szerinti képlet alapján egységesen fejezi ki.

Felhasználói megkeresés

A felhasználói kérelem, bejelentés, vagy a felhasználó által tett, a szolgáltatással kapcsolatos észrevétel, mely lehet kérelem, bejelentés, közérdekű bejelentés, panasz.

Fogyasztásmérő

A felhasználási helyen/elkülönített felhasználói helyen a vízmennyiség vagy a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló hitelesített mérőeszköz és annak tartozékai.

A fogyasztásmérő típusai:

Bekötési vízmérő

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

Mellékvízmérő

A bekötési vízmérő után beépített, elkülönített ivóvízhasználat mérésére szolgáló mérő.

Ikermérő

Egy vagy több ingatlan különböző felhasználási helyei ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz bekötővezeték végpontjára csillagpontosan kialakított bekötési vízmérők.

Telki vízmérő

A felhasználási helyről a szennyvíz törzshálózatba vezetett mindazon vizek mennyiségének meghatározására szolgáló, a gyártó előírásai szerint beépített, hitelesített mérőeszköz - ide nem értve a bekötési vízmérőt, a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőt és a locsolási vízmérőt - amely a saját célú ivóvízműből, saját célú kútból vagy más, a felhasználási helyen keletkező természetes vízforrásból származó víz térfogatát méri.

Szennyvízmennyiség-mérő

A szennyvízhálózatba beépített – az áramló szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgáló – kalibrált mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait is.

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. A DMRV Zrt. tájékoztatója alapján a szennyvízmennyiség mérők kalibráció érvényességi ideje 2 év, amely a plombán szereplő dátumtól számított két év elteltével jár le, kivéve, ha Felek ettől a közszolgáltatási szerződésben eltérnek.

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.

Fogyatékkal élő felhasználó

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti.

Főművi fejlesztési hozzájárulás

Új területek közművesítése, víziközmű törzshálózat létesítésével járó bekötési igények esetében érvényesítendő, az igényelt szolgáltatás mennyiségével arányos főművi fejlesztési hányad. Megállapítására akkor is sor kerül, ha a meglévő víziközmű teljesítőképességét e többletigény meghaladja, és a szükséges főművi fejlesztésről a víziközmű tulajdonos [állam, önkormányzat] nem gondoskodik.

Gazdálkodó szervezet

A polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet.

Gyermekintézmény

- a nemzeti köznevelésről szóló törvény szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai nevelési-oktatási intézmény, konduktív pedagógiai intézmény, és az ezekhez tartozó kollégium, ha
- állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
- állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos köznevelési szerződéssel rendelkezik;
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti bölcsőde, családi napközi, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet, ha
- állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
- állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik.

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, gravitációs tisztítóakna- vagy nyílás, szennyvíz-előkezelő mű).

Hibabejelentés

A szolgáltatással kapcsolatban észlelt meghibásodások, rendellenességek, üzemzavarok bejelentése.

Holding

A számvitelről szóló törvény szerint anyavállalatnak és leányvállalatnak minősülő társaságok együttese, ahol az anyavállalat egyidejűleg megfelel a nemzeti vagyonról szóló törvény tulajdonosi joggyakorlóval szemben támasztott követelményeinek is.

Ivóvíz

Az ivóvíz minőségi követelményekről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/ 2001 (X.25.) Korm. rendeletben meghatározott minőségű víz.

Ivóvíz-bekötővezeték

Az ivóvíz elosztóhálózat és a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között kiépített vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely

- bekötési vízmérő esetében
- úszótelkes és telekhatáron kialakított zártosított beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,
- önálló vízmérő aknaként kialakított vízmérési helyen bekötési vízmérőt követő elzáró szerelvényig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakasz végéig terjed,
- bekötési vízmérő hiányában, vagy ha a bekötési vízmérőt nem önálló műtárgyként kialakított vízmérési helyen építették ki, az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakasz végéig terjed.

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.

Ivóvíz törzshálózat

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

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.

Ivóvízvételi hely

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

Kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés

Nem gravitációs körülmények között üzemeltetett, nyomás alatti vagy vákuumos elven működő szennyvízelvezető hálózat.

Közintézményi felhasználó

a) a közoktatásról szóló törvény szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai óvoda vagy iskola, és az ezekhez tartozó kollégium, ha

aa) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

ab) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos közoktatási megállapodással rendelkezik,

b) a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló törvény szerinti ápolást, gondozást nyújtó intézmény, rehabilitációs intézmény, lakóotthon, átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény, valamint a hajléktalan személyek nappali ellátását biztosító szociális intézmény, ha

ba) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

bb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik,

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

ca) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

- cb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik,
- d) az egészségügyről szóló törvény szerinti fekvőbeteg-szakellátást biztosító egészségügyi intézmény, ha
- da) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
- db) egészségügyi közszolgáltatás biztosítására vonatkozó hatályos szerződéssel rendelkezik.

Közműfejlesztési kvóta

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolni kívánt ingatlanhoz DMRV Zrt. által a közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett részére biztosított vagy biztosítandó kapacitás, amelynek mértékegysége: m³/nap

A víziközmű-szolgáltatási ágazatokra megállapított közműfejlesztési kvóták egymásba át nem válthatók.

Azonban ágazaton belül lehetőség van a közműfejlesztési kvóták átcsoportosítására, ha a felhasználási helyek azonos településen, egy nyomásvonalon belül helyezkednek el.

Közműves ivóvízzel ingatlanon belül ellátott

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan

Közműves ivóvízzel ingatlanon kívül ellátott

Az, akinek lakhelyének legfeljebb 150 méteres körzetén belül közterületen, közkifolyón keresztül közüzemi ivóvízzel ellátott ivóvízvételi hely található

Közszolgáltatási szerződés

DMRV Zrt. és a felhasználó közötti jogviszonyt rögzítő, felhasználási helyenként készített dokumentum.

Közterületi vízvételi hely

Lakossági ivóvíz-fogyasztás biztosítására, különösen korlátozás és felfüggesztés esetén, vagy rendkívüli helyzetben tűzvíz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízi létesítmény.

Lajstrom A közérdekű üzemeltetési feladatok ellátására önként vállalkozó víziközmű-szolgáltatókról a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által vezetett olyan nyilvántartás, ami tartalmazza a víziközmű-szolgáltatók nevét, székhelyét és képviselőjének nevét.

Locsolási kedvezmény

A DMRV Zrt. a legfeljebb 2000 négyzetméter alapterületű ingatlanok esetében, árutermelést részben sem szolgáló házikert öntözéséhez a locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül, az 58/2013.(II.27.) Kormányrendelet 63. § (6) bekezdés d) pontja szerint, mennyiségi korrekció útján is biztosítja a lakossági felhasználó számára, ha azt a lakossági felhasználó - az ellenőrzés lehetőségének előzetes értesítés mellőzésével történő felajánlásával - kéri.

Hivatal / MEKH

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, röviden Hivatal vagy MEKH.

Mellékszolgáltatási szerződés

Az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közszolgáltatási szerződés.

Műszakilag elérhető

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

Műszakilag rendelkezésre álló szennyvízcsatorna

Az ingatlant határoló közterületen található szennyvízelvezető törzshálózat, amelybe a házi szennyvízhálózat bekötése gravitációsan, kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés esetén házi beemelő vagy vákuumszelep közbeiktatásával biztosítható.

Nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-bebocsátási pont

A szennyvíz törzshálózatnak vagy szennyvíztisztító telepnek e célra kijelölt és kialakított része, amely vízjogi üzemeltetési engedéllyel rendelkezik.

Nyíltárkos bemérés

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

Nyomáspróba

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

Rendszerfüggetlen víziközmű-elem

A víziközmű olyan nem egyedi gyártású berendezése, alkotórésze, amely a víziközműtől állagsérelem nélkül elválasztható és a víziközmű-hálózatban vagy a víziközmű-hálózatok között - alkalmazási céljára figyelemmel - szabadon áthelyezhető (így különösen fogyasztásmérő berendezés, szennyvíz átemelő szivattyú, irányítástechnikai berendezés).

Szabálytalan közműhasználat

DMRV Zrt. és a felhasználó között fennálló közszolgáltatási szerződésben, az egyéb megállapodásokban és a jogszabályoktól eltérő módon történő vízvételezés/szennyvíz-bebocsátás vagy ennek kísérlete.

Szennyvíz

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.

Települési szennyvíz

Háztartási, vagy háztartási és ipari szennyvíz, továbbá egyesített elvezető rendszer esetén ezek csapadékvízzel képződött keveréke.

Ipari szennyvíz

Minden olyan szennyvíz, amely ipari vagy kereskedelmi tevékenységből származik, és nem minősül háztartási szennyvíznek vagy csapadékvíznek és nem veszélyes hulladék.

Egyéb víz

A szennyvíz törzshálózatba bocsátott települési, háztartási vagy ipari szennyvíznek nem minősülő, DMRV Zrt. hozzájárulásával bebocsátott használt víz.

Szennyvíz-bebocsátási pont

A szennyvízelvezetés szolgáltatási pont vagy a települési folyékonyhulladék-bebocsátási pont.

Szennyvíz bekötővezeték

A szennyvízgyűjtő-hálózat és a házi szennyvízhálózat vagy a csatlakozó szennyvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, a szennyvíz-törzshálózat részét képező vezeték a tartozékaival, amely a felhasználási helyen keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés esetében a csapadékvizeknek a szennyvíz-törzshálózatba történő bebocsátására szolgál, 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 felhasználó felőli oldala.

Szennyvíz előtisztító (előkezelő) berendezés

A szennyvízelvezető mű káros szennyezésének megelőzését szolgáló műtárgy (vízilétesítmény), amely a szennyvízbebocsátás előtt – a vízjogi engedélyben illetve jogszabályban előírt minőségűre tisztítja – a szennyvizet.

Szennyvíz-elvezetési hely

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

Szennyvíz házi beemelő

A lakossági felhasználó háztartási szennyvizét a törzshálózatba juttató szivattyúnak, vákuumszelepnak és ezek műtárgyainak, szerelvényeinek összessége

Szennyvízmennyiség-mérő rendkívüli kalibrációja

Panasz esetén az arra jogosult szervezet által végzett mérőeszköz pontossági ellenőrzés.

Szennyvíztisztító telep

A víziközmű szennyvíztisztítási feladatait szolgáló önálló része, amelyek szennyvizet mechanikai, biológiai, esetleg harmadik tisztítási fokozattal történő tisztítását biztosítja, a kapcsolódó iszapkezelési technológiával együtt.

Szennyvíz törzshálózat

Olyan, a víziközmű-rendszer részét képező hálózat, amely a szennyvíz főgyűjtőből, az erre kapcsolt mellékgyűjtőkből és ezek berendezéseiből áll.

Szolgáltatási díj

A víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékeként a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény szerint fizetendő díj.

Alapdíj

A víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő havi díj.

Díjigény alátámasztó számítás

Az átmeneti díjaiban megtérítésre javasolt víziközmű működtetési költségeket, ráfordításokat megalapozó részletes díjkalkuláció, amelyben a számítások legalább az analitikus és főkönyvi nyilvántartás adataiból vagy más ellenőrizhető adatbázisból származó adatokig követhetők.

Fogyasztással arányos díj

1m³ szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja.

Lakossági díj

A víziközmű-szolgáltatás ellenértékeként lakossági felhasználók által, valamint jogszabály alapján lakossági díj fizetésére kötelezett nem lakossági felhasználók által fizetendő szolgáltatási díj.

Nem lakossági díj

A víziközmű-szolgáltatás ellenértékeként nem lakossági – kivéve jogszabály alapján lakossági díj fizetésére kötelezett nem lakossági - felhasználók által fizetendő szolgáltatási díj.

Szolgáltatási pont

DMRV Zrt. által üzemeltetett víziközmű-rendszer (vízmű, illetőleg a szennyvízelvezető mű), valamint a felhasználói berendezések tulajdoni határa, ahonnan kezdődően DMRV Zrt. a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét biztosítja.

Ivóvíz-szolgáltatási pont

- a) az ivóvíz-bekötővezetéknek a felhasználó felőli végpontja,
- b) DMRV Zrt. által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont,
- c) DMRV Zrt. által üzemeltetett rendszer átadási pontja.

Szennyvízelvezetési szolgáltatási pont

A szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja, amely

gravitációs bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneti oldala, ezek hiányában

- zártos beépítés esetén az épület külső falsíkja,
- nem zártos beépítés esetén az ingatlan határvonala,

kényszeráramoltatású rendszer esetén

- az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,
- az ingatlan szennyvizet kényszeráramoltatású szennyvíztörzshálózatba juttató rendszer esetén az átemelőszivattyú elhelyezésétől függetlenül szennyvíz beemelő szivattyújának szívócsonkja, vagy szennyvízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep elhelyezkedésétől függetlenül a vákuumszelep felhasználó felőli oldala,
- a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közötti közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
- a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
- a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja.

Szolgáltatói hozzájárulás

Bekötővezeték megépítéséhez, használatbavételéhez, átalakításához, megszüntetéséhez; nem lakossági felhasználó esetén a szolgáltatás mennyiségének növeléséhez; mellékvízmérő házi

vízvezeték-hálózatba történő beépítéséhez; az ingatlan vízellátása érdekében szükséges vízelosztó, nyomásfokozó, nyomáscsökkentő vagy megszakító berendezés létesítéséhez, illetve a tűzoltásra szolgáló külön ivóvíz bekötővezeték létesítéséhez; a közkifolyókról nem ház-tartási vízszükséglet kielégítéséhez, illetve közterületi tűzcsap nem tűzoltási célra történő rendszer igénybevételéhez szükséges "szolgáltatói nyilatkozat".

Szolgáltatott ivóvíz

Közszolgáltatási jogviszony keretében a felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételezés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz.

Törzshálózati vízmérő

Közvetlenül a törzshálózati felhasználási helyekre, többek között közterületi vízvételi helyre telepített vízmérő.

Ügyfélszolgálati iroda

DMRV Zrt. által - a fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően - üzemeltetett, a felhasználó beadványainak, kérelmeinek, észrevételeinek, panaszainak személyes benyújtására/fogadására alkalmas irodahelyiség.

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.) Kormányrendelet 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 jogszabályban meg nem jelölt anyagokat a küszöbérték 10%-át elérő mértékben bocsát be a közműves szennyvízelvezető műbe.

Védendő felhasználó

Az a természetes személy felhasználó, ideértve a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználót, valamint a fogyatékkal élő felhasználót is, aki jogszabályban meghatározott szociális helyzete alapján a víziközmű-szolgáltatásban megkülönböztetett feltételek szerint vehet részt.

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-fejlesztés

Víziközműre irányuló olyan beruházási vagy felújítási tevékenység, mely célja szerint új víziközmű létesítését, a meglévő víziközmű bővítését, rekonstrukcióját és pótlását is magába foglalhatja.

Víziközmű fejlesztési hozzájárulás

A nem lakossági felhasználó által kért bekötés megvalósításához vagy a részére nyújtott víziközmű-szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetve minősége igényelt javításához – a jogszabályban rögzítettek kivételével – a DMRV Zrt. által beszedett díj.

Víziközmű-hálózat

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

Víziközmű-működtetés

A víziközmű üzemeltetésével, valamint a víziközmű-fejlesztéssel kapcsolatos tevékenységek összessége.

Víziközmű-rendszer

A víziközművek olyan egybefüggő struktúrája, amely:

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

Víziközmű-szolgáltatás

A közszolgáltatási szerződés keretében nyújtott közműves ivóvízellátás az ahhoz kapcsolódó tűzvíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás, ideértve az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetést is (a továbbiakban együtt: víziközmű-szolgáltatási ágazatok),

Víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan

Az az ingatlan vagy ingatlanrész

- amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvízellátásra lehetőséget kínál, vagy
- amelyen a keletkező szennyvíz részben, vagy egészben történő elvezetése érdekében a szennyvíz-bekötővezetékhez csatlakozva a házi szennyvízhálózat vagy a csatlakozó szennyvízhálózat és a házi szennyvízhálózat kiépült.

Víziközmű-szolgáltató

Az a víziközmű-szolgáltatást végző gazdasági társaság, amely a Vksztv. alapján a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivataltól működési engedélyt kapott, jelen üzletszabályzat vonatkozásában a DMRV Zrt.

Víziközmű üzemeltetése

A víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a DMRV Zrt. által végzett mindazon tevékenységek összessége, amelyek a jogszabályokban és az üzemeltetési szerződésben előírt követelmények teljesítése érdekében okszerűen merülnek fel.

Víziközműves kapcsolódó szolgáltatás

Szerződés alapján a víziközmű-szolgáltató által más víziközmű-szolgáltató részére nyújtott ivóvíz-értékesítési vagy szennyvízelvezetési és - tisztítási szolgáltatás.

Vízmérő rendkívüli hitelesítése

Panasz esetén az Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (MKEH) által, a területileg illetékes hitelesítő laboratóriumokban végzett mérőeszköz pontossági ellenőrzés.

Vízterhelési díj (VTD)

A közcsonornán elvezetett, majd felszíni vízbe bocsátott vízterhelő anyag után fizetendő díjat a szennyvíztisztító telepet, illetve a közüzemi csatornahálózatot működtető szolgáltató – jelen üzletszabályzat vonatkozásában DMRV Zrt. - a 2003. évi LXXXIX. törvény alapján a terhelés arányában áthárítja a szolgáltatást igénybe vevőkre.

Vízzárósági próba

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

4. DMRV Zrt. alapadatai, tevékenységének bemutatása

Alapadatok

A társaság cégneve:	DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített neve:	DMRV Zrt.
Székhely:	2600 Vác, Kodály Zoltán út 3.
Cégbejegyzés helye:	Pest Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
Cégbejegyzés időpontja:	1993. április 01.
Cégjegyzék száma:	Cg. 13-10-040189
Telefonszám:	27/511-500
Faxszám:	27/316-199
E-mail cím:	dmrvzrt@dmrvzrt.hu
Honlap:	www.dmrzrt.hu
Adóigazgatási száma:	10863877-2-44
Statisztikai számjel:	10863877-3600-114-13
Ügyfélszolgálati elérhetőség:	jelen üzletszabályzat 5. számú mellékletében

A Társaság történetének fontosabb állomásai, jogelőd szervezetek

1928: Váci Vízmű;
1949: Vác Városi Víz- és Csatornamű Vállalat;
1962: Dunamenti Víz- és Csatornamű Vállalat;
1971: Dunakanyar Vízművek;
1972: Duna Menti Regionális Vízmű és Vízgazdálkodási Vállalat;
1991: Duna Menti Regionális Vízművek;
1993. DMRV Rt.
2007. május 18: A Társaság zártkörűen működő társasággá átalakult.

Tevékenység bemutatása

A DMRV Zrt. feladata a működési engedélyében rögzített ellátási területen az arra jogosult felhasználók részére ivóvízellátás biztosítása az ahhoz kapcsolódó tűzvíz biztosítással, a felhasználó jogszabályban rögzített módon bejelentett szándéka szerint. DMRV Zrt. a jogszabályban, valamint az üzletszabályzatban és az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon és minőségben, közszolgáltatási jogviszony keretében biztosítja a vízellátást.

DMRV Zrt. feladata továbbá a működési engedélyében rögzített ellátási területen az arra jogosult felhasználók részére közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás szolgáltatás biztosítása, a felhasználó jogszabályban rögzített módon bejelentett szándéka szerint. DMRV Zrt. a jogszabályban, valamint az üzletszabályzatban és az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon és minőségben, közszolgáltatási jogviszony keretében biztosítja a szennyvízelvezetés és –tisztítás szolgáltatást.

Fentiekén túlmenően egyesített rendszer esetén a DMRV Zrt. csapadékvíz-elvezetés szolgáltatást is végez

DMRV Zrt. a kizárólagos állami tulajdont képező víziközműveket, mint az állam többségi részesedésével e célra létrehozott társaság - a művek kezelésére szóló vagyonkezelési szerződés keretében - működteti, az önkormányzatok tulajdonában lévő víziközműveket pedig a tulajdonos önkormányzat képviselő testületével kötött szerződés alapján üzemelteti.

A DMRV Zrt. szervezete

A Társaság legfőbb szerve:	a közgyűlés.
A Társaság többségi állami tulajdonosi jogait	a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt. gyakorolja.
A Társaság vezető tisztségviselői:	a Ptk. 3:283. §-a szerinti vezérigazgató.
Cég vezetője:	a vezérigazgató.
A Társaság ellenőrző szerveként működik:	a felügyelő bizottság, ill. a könyvvizsgáló.

A szervezeti egységek közötti munkamegosztást, az egységek feladatait és jogkörüket a Szervezeti és Működési Szabályzat rögzíti.

Integrált minőségirányítási rendszer

A DMRV Zrt. 2001.-től működteti az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány követelményeire épülő minőségirányítási rendszerét.

A DMRV Zrt. célja a felhasználók igényének minél színvonalasabb szolgáltatással való kielégítése, a felhasználói elégedettség elérése.

2009-ben került bevezetésre az MSZ EN ISO 14001:2005 szabvány elvárásai szerint a minőségirányítási rendszerbe integrálva a környezetközpontú irányítási rendszer.

5. Általános Szerződési Feltételektől történő eltérés lehetőségei

A DMRV Zrt. meghatározott felhasználói csoportok számára egyedi szerződési feltételeket állapíthat meg, a jogszabályi rendelkezések keretein belül, a Hivatal jóváhagyásával. Az egyedi szerződési feltételekről és alkalmazásuk köréről DMRV Zrt. a felhasználók részére – az egyedi feltételektől függően, a megfelelő – ügyfélszolgálati csatornáin (ügyfélszolgálati irodák, telefonos, elektronikus ügyfélszolgálat, honlap) ad tájékoztatást, és azokat minden, a feltételeket teljesítő felhasználó részére biztosítja.

II. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES BEMUTATÁSA

1. Közszolgáltatási szerződés létrejötte, igénykezelés

1.1. Szerződéskötési és rákötési kötelezettség

DMRV Zrt. a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetében a felhasználóval - felhasználási helyenként - közszolgáltatási szerződést köt. A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, DMRV Zrt. és a lakossági felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

A korábban nem nyújtott víziközmű-szolgáltatásra vonatkozóan a DMRV Zrt. a Vksztv. 31/A-D §-ban foglaltak szerint jár el.

DMRV Zrt. által alkalmazott közszolgáltatási szerződéstípusok az alábbiak:

- bekötési mérős közszolgáltatási szerződés (nem felhasználói közösségi)
- bekötési mérős közszolgáltatási szerződés (felhasználói közösségi)
- mellékszolgáltatási szerződés

A DMRV Zrt. által alkalmazott közszolgáltatási szerződésmintákat jelen üzletszabályzat 1., 2. és 3. számú melléklete tartalmazza.

Amennyiben DMRV Zrt. korábban más szolgáltató által üzemeltetett településen kezdi meg üzemeltetését, úgy az üzemeltetési szerződés hatálybalépését követő hatvanadik naptól a korábbi közszolgáltatási szerződés helyébe - a felek eltérő megállapodása hiányában – DMRV Zrt. üzletszabályzata szerinti közszolgáltatási szerződés lép.

A DMRV Zrt. az elkülönített mellékvízmérővel rendelkező felhasználási helyekre akkor köt közszolgáltatási szerződést, ha a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek és a szerződni kívánó elkülönített vízhasználónak nincs lejárt határidejű számlatartozása a DMRV Zrt felé és az adott elkülönített felhasználói hely vonatkozásában sem tart nyilván tartozást. A változás a közműfejlesztési hozzájárulás igazolása nélkül is átvezethető a Közszolgáltatási szerződés 20. pontjában rögzített alábbi feltétellel: a víziközmű-fejlesztési kvóta mértéke az első tényfogyasztást igazoló számla alapján kerül meghatározásra, melyet 15 napon belül a felhasználó köteles megtéríteni. Ellenkező esetben azonnali felmondással a szerződés megszűnik, a felhasználási hely **kikötésre** kerül.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttére, a csatlakozó vezeték kiépítésére, az ivóvízmérőre, az ivóvíz bekötővezeték és mérési hely kialakítására, a fogyasztásmérésre, továbbá a felhasználó személyében bekövetkező változásra a közszolgáltatási szerződés létrejöttére vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni, azzal, hogy a szerződés alatt a mellékszolgáltatási szerződést, felhasználó alatt az elkülönített vízhasználót kell érteni.

Az új szolgáltatás igénylésének részletes feltételeit jelen fejezet 1.2. pontja tartalmazza.

A bekötés előfeltételét képező víziközmű-szolgáltatói hozzájáruláshoz szükséges terv elemeit a 13. számú melléklet tartalmazza.

Tájékoztatási kötelezettség

DMRV Zrt. legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződés megkötése előtt, de minden esetben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben világos és egyértelmű módon, az igénybe vevő külön kérése hiányában is közli a szolgáltatás igénybe vevőjével:

- DMRV Zrt. nevét, jogi formáját,
- székhelyének vagy a szolgáltatás nyújtásában közvetlenül érintett telephelyének címét, valamint azt, az igénybe vevőkkel való rendszeres kapcsolattartásra szolgáló levelezési címet vagy egyéb elérhetőségét (elektronikus levelezési cím, internetes cím, telefon, faxszám) amelyen keresztül a szolgáltatás igénybevevője DMRV Zrt. szolgáltatási tevékenységével összefüggő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát vagy egyéb tájékoztatási igényét közölheti,
- cégjegyzékszámát,
- a szolgáltatás felügyeletét ellátó hatóság megnevezését és elérhetőségét,
- DMRV Zrt. által alkalmazott általános szerződési feltételeket, külön kiemelve a szerződésre alkalmazandó jogra és a jogvita esetén a joghatóságra vagy az illetékes bíróságra vonatkozó szerződési kikötéseket,
- a szolgáltatás díját,
- a szolgáltatás egyéb lényeges jellemzőit, ha azok a körülményekből egyébként nem következnek.

A tájékoztatás formája:

- külön kérés nélkül az igénybe vevőnek nyújtott egyedi tájékoztatás;
- a szerződéskötés vagy a szolgáltatásnyújtás helyén az igénybe vevők számára korlátozás nélkül, könnyen hozzáférhető általános tájékoztató dokumentum, az igénybe vevők rendelkezésére bocsátott, az adott szolgáltatást részletesen ismertető tájékoztató dokumentumok;
- DMRV Zrt. által megadott elérhetőségen (honlapon) folyamatosan és könnyen hozzáférhető elektronikus tájékoztató.

Rákötési kötelezettség és átalánydíjas felhasználási helyek mérősitése

Az ingatlan tulajdonosa – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – köteles az ingatlant a víziközmű-rendszerbe bekötetni és a víziközmű-szolgáltatást igénybe venni, ha

a) az ingatlant határoló közterületen olyan, a közműves ivóvízellátás vagy a közműves szennyvízelvezetés és - tisztítás biztosítását szolgáló víziközmű-rendszer helyezkedik el, amihez ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték és azok műtárgyai kiépítésével közvetlenül csatlakozni lehet, és

b) az ingatlanon felépített épületre használatbavételi vagy fennmaradási engedélyt adott, továbbá a használatbavételt tudomásul vette az építésügyi hatóság vagy az erre irányuló eljárás folyamatban van.

Az előzőekben meghatározott kötelezettségre az ingatlan tulajdonosát mindkét víziközmű-szolgáltatási ágazat vonatkozásában felszólíthatja a víziközmű-szolgáltató. A kötelezettséget az írásbeli felszólítás kézhezvételétől számított egy éven belül teljesíti az ingatlan tulajdonosa. Közös tulajdonú ingatlan esetében a kötelezettség a tulajdonostársakat egyetemlegesen terheli.

Ha az ingatlan tulajdonosa a bekötés valamennyi műszaki előfeltételét teljesítette, DMRV Zrt. az ingatlan víziközmű-rendszerhez történő csatlakoztatását és a közszolgáltatási szerződés létrejöttét nem tagadhatja meg.

Ha az ingatlan tulajdonosa az (1) bekezdésben foglalt kötelezettségét a (2) bekezdésben meghatározott határidőben nem teljesíti, DMRV Zrt. kérelmére a tulajdonost a járási hivatal kötelezi az ingatlan beköttetésére. A járási hivatal eljárása igazgatási szolgáltatási díjfizetési kötelezettséget nem von maga után.

DMRV Zrt. a területileg illetékes Járási Hivatal felé benyújtott kérelmében köteles közölni az érintett ingatlan helyrajzi számát és címét, ismertetni a rákötési kötelezettség fennállását és rögzíteni az előírt kötelezettség elmaradásának tényét, továbbá javaslatot tesz a bekötés legkisebb költséggel együtt járó műszaki megvalósítási módjára és a kötelezés teljesítésének határidejére.

Adott ingatlan tekintetében mentesül a tulajdonos

a) az ivóvíz-törzshálózatra történő bekötési kötelezettség alól, ha az ingatlan vízellátása a vízügyi hatóság által engedélyezett és a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény 1. számú melléklet 26. pont *b)* alpontjában meghatározott saját célú vízellátási létesítményből biztosított,

b) a szennyvízelvezető rendszerre történő bekötési kötelezettség alól, ha az ingatlanon keletkező szennyvíz elvezetése, tisztítása és ártalommentes elhelyezése vagy hasznosítása a vízügyi hatóság által engedélyezett és a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény 1. számú melléklet 26. pont *b)* alpontjában meghatározott saját célú vízellátási létesítménnyel biztosított vagy az ingatlanon keletkező szennyvíz tisztítása az építésügyi hatóság által engedélyezett egyedi szennyvízkezelő berendezéssel megoldott vagy az ezen engedélyek megszerzésére vonatkozó kérelmet a (2) bekezdés szerinti felszólítást megelőzően az ingatlan tulajdonosa vagy jogcímes használója előterjesztette.

(7) A járási hivatal a víziközmű-szolgáltató (4) bekezdés szerint előterjesztett kérelmét elutasíthatja, ha az eset összes körülményére tekintettel a tulajdonostól nem várható el, hogy a kötelezésnek eleget tegyen. E körben a járási hivatal mérlegeli, hogy

a) az ingatlan használata víziközmű-szolgáltatás hiányában biztosított-e,

b) víziközmű-szolgáltatás hiányában fennáll-e a felszíni és felszín alatti vizek állapotának, valamint a földtani közegnek a közvetlen veszélyeztetése, vagy

c) a kérelem előterjesztése időpontjában van-e az ellátásért felelősnek vagy a víziközmű-szolgáltatónak jogszabályban vagy szerződésben előírt teljesítetlen kötelezettsége víziközmű-rendszerhez történő csatlakozási arány vonatkozásában.

(8) A feltárt tényállás összes körülményére tekintettel a járási hivatal kötelezés kibocsátása vagy kérelem elutasítása helyett az ingatlan tulajdonosával hatósági szerződésben is megállapodhat a bekötés megvalósításáról.

A rákötési kötelezettség teljesítése korábbi, víziközművel összefüggő kötelezettségei alól a felhasználót nem mentesítik.

A rákötési kötelezettséget tulajdonos változás esetében az új tulajdonos a közszolgáltatási szerződésben is vállalja.

A vízügyi hatóság az ingatlan tulajdonosát közérdekből - tekintet nélkül a meghatározott határidőre vagy a meghatározott feltételekre - kötelezi az ingatlan beköttetésére, és ezzel a víziközmű-szolgáltatás igénybevételére, ha a saját célú vízellátó létesítmény, egyedi szennyvízkezelő létesítmény

vagy egyedi zárt szennyvíztároló közegészségügyi, környezetvédelmi vagy vízgazdálkodási szempontból káros hatása állapítható meg.

A felhasználó az átalánydíjas felhasználási helyen fogyasztásmérő berendezés elhelyezését legkésőbb 2015. december 31-ig köteles volt elvégeztetni. Amennyiben felhasználó e jogszabályi előírásnak nem tett eleget, úgy megkezdett negyedévenként a 8. táblázatban meghatározott pótdíj megfizetésére kötelezhető.

A víziközmű-szolgáltató a bekötési vízmérő elhelyezését nem tagadhatja meg, ha a felhasználó a bekötési vízmérő elhelyezésének feltételeit teljesítette, valamint ha az új közszolgáltatási szerződés megkötésében a víziközmű-szolgáltatóval együttműködik.

Az átalánydíjas szennyvízszolgáltatás igénybevétele esetén a mérősítés kötelezettsége felhasználót terheli.

Átalánydíjas felhasználási helyen a felhasználó személyében bekövetkező változás esetén a szerződéskötés előfeltétele a felhasználási hely mérősítése.

1.2. Szerződéskötés új szolgáltatás létrehozásakor

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését DMRV Zrt.-nél az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója kezdeményezheti (igénybejelentés) DMRV Zrt. e célra rendszeresített formanyomtatványon, az előírt tervdokumentáció és a kötelező mellékletek benyújtásával.

Az igénybejelentésben a bejelentő közli:

a) a felhasználási célt, az igénybe venni tervezett ivóvíz mennyiségét,

b) nem lakossági felhasználó esetében az elvezetni tervezett szennyvíz mennyiségét, annak minőségi jellemzőit, különös tekintettel a vízvédelmi hatóság által előírt küszöbértékekre,

c) a bekötéssel érintett ingatlan címét, helyrajzi számát, a tulajdonos személyét, valamint – ha az nem azonos a bejelentővel – az ingatlan tulajdonosának a bejelentéshez mellékelendő írásbeli nyilatkozata alapján az ingatlanhasználat jogcímét és

d) a csatlakozó hálózat, illetve a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat kialakításának általános műszaki jellemzőit.

Az igénybejelentést követően DMRV Zrt. vizsgálja:

- az adott felhasználási helyre vonatkozó írásbeli igénybejelentés meglétét,
- a víziközmű-hálózat igényelt szolgáltatás teljesítésére való alkalmasságát, annak műszaki állapotát,
- a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettség fennállását,
- a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását,
- a bekötővezeték és a vízmérési hely létesítésének műszaki feltételeit,
- üzem esetén a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló berendezés meglétét és a törzshálózatba vezetett szennyvíz minőségi paramétereit.
- csatornabekötést igénylő "üzem"-nek, illetve "új üzem"-nek minősülő nem lakossági felhasználó esetén a vízügyi hatóság hozzájárulásának meglétét.

DMRV Zrt. az igénybejelentést elutasítja, ha:

- Ha az adott felhasználási helyen DMRV Zrt. lejárt határidejű vagy vitatott számlatartozást tart nyilván,

- Ha a törzshálózat műszakilag nem elérhető, vagy annak kapacitása nem elegendő az igényelt szolgáltatás biztosítására
- bekötővezeték kiépítése vagy átépítése szükséges, és annak költségeit a bejelentő nem vállalja
- a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó a hozzájárulás fizetési kötelezettségének nem tesz eleget
- a bekötővezeték kialakításának nincsenek meg a műszaki feltételei

Az igénybejelentést követő 15 napon belül DMRV Zrt tájékoztatja a bejelentőt arról, hogy a fenti feltételek maradéktalan teljesítéséhez milyen további feladatokat és fizetési kötelezettségeket kell teljesítenie. E tájékoztatás keretében DMRV Zrt. megállapítja a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegét, megadja a bekötővezeték tervezéshez szükséges, törzshálózatra vonatkozó műszaki alapadatokat, és meghatározza vízmérési hely kialakításának műszaki feltételeit.

Ezt követően Bejelentő benyújtja jelen Üzletszabályzat szerinti tartalmú bekötési tervet.

DMRV Zrt. a hozzájárulásról a bekötési kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül nyilatkozik.

A szolgáltatás feltételeit tartalmazó szerződési ajánlatot DMRV Zrt. az ivóvízellátásba vagy szennyvízelvezetésbe való bekötés esetén a megépítéséhez adott hozzájárulással együtt megküldi a felhasználónak, aki azt a kézbesítéstől számított 15 napon belül aláírásával elfogadja, vagy véleményeltérését közli. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás és a főművi fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó esetén az Előzetes Közműnyilatkozat tartalmazza a fizetendő víziközmű-fejlesztési hozzájárulás és a főművi fejlesztési hozzájárulás összegét is.

Ha a felhasználó a szerződést - a szolgáltatás jogszabályban megállapított díját kivéve - a szerződés tartalmára kiható véleményeltéréssel írta alá, DMRV Zrt. köteles a felek álláspontjának egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni. A szerződési ajánlatban foglaltak DMRV Zrt.-t a közléstől számított 30 napig kötik.

A szerződéskötéshez szükséges iratok az alábbiak:

- földhivatali tulajdoni lap másolat (30 napnál nem régebbi, nem szükséges hitelesnek lennie),
- adásvételi szerződés, vagy tulajdon átruházást eredményező egyéb szerződés (a nem releváns részek kitakarása mellett),
- tulajdonosi hozzájárulás,
- személyazonosságot igazoló irat (bemutatása),
- nem lakossági felhasználó esetén a gazdálkodó szervezet bejegyzését igazoló okirat, mely lehet: hatályos, 30 napnál nem régebbi cégbírósi bejegyzés vagy cégkivonat és a cégjegyzési jogosultság igazolása, vagy egyéni vállalkozás igazolására szolgáló okirat,
- bérleti szerződés, vagy használati jogot igazoló dokumentum,
- hagyatékátadó végzés,
- haszonélvezeti jogot igazoló dokumentum.

A fenti dokumentumok másolatának becsatolása az eredeti dokumentum bemutatása esetén elégséges.

1.2.1. Új ivóvízbekötés létesítése, bekötés áthelyezése

1.2.1.1. Általános szabályok az ivóvízbekötéssel kapcsolatban

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanok bekötését külön-külön bekötő vezetékekkel kell megvalósítani. Egy felhasználási hely ellátására több ivóvíz-bekötővezeték csak katasztrófavédelmi vagy műszaki okból létesíthető.

Ha a víziközmű-szolgáltatás műszakilag csak közös bekötéssel a oldható meg – a felhasználási helyek tulajdonosai írásbeli szerződése és DMRV Zrt. előzetes hozzájárulása alapján – több szomszédos felhasználási hely ellátására közös bekötővezeték és csatlakozó hálózat építhető.

Közös bekötés esetén a felhasználási helyek tulajdonosai külön szerződésben rögzítik a víziközmű közös használatából eredő jogok és kötelezettségek egymás közötti gyakorlását. A közös bekötést kezdeményező kérelemhez csatolt szerződés tartalmazza:

- a víziközmű-szolgáltatás díjának – az esetleges víziközmű-fejlesztési hozzájárulás – megfizetésére kötelezett felhasználó megnevezését;
- a vízvezetési szolgálat ingatlan-nyilvántartási bejegyzése iránti kérelemnek a földhivatal iktatóbélyegzőjével ellátott igazolását.

Ha a víziközmű-törzshálózat a szomszédos magántulajdonú ingatlan mentén fekszik, a bekötés a szomszédos ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával – az ingatlantulajdonosok megállapodása (szerződéses szolgálat) alapján – a közvetlen szomszédos ingatlan igénybevételével is elvégezhető. A szerződésnek tartalmaznia kell a víziközmű elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A szerződést, valamint a szolgálat-alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelemnek a fővárosi és megyei kormányhivatal ingatlanügyi hatáskörében eljáró járási (fővárosi kerületi) hivatala által érkeztetett szolgálat-alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelem másolatát a víziközmű-szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez kell csatolni.

A megállapodás hiányában – ha a szomszédos ingatlant érintő bekötővezeték megvalósítása és üzemeltetése az ingatlan rendeltetésszerű használatát nem zárja ki, vagy lényegesen nem akadályozza – a járási hivatal a szomszédos ingatlanra az uralkodó telek tulajdonosa kérelmére vízvezetési és szennyvízelvezetési szolgálatot alapíthat.

A tűrés kötelezettséget meg kell szüntetni, ha az uralkodó telek mentén a víziközmű-törzshálózat megépült, és az abba való bekötés – a meglévő állapothoz képest – nem okoz aránytalan hátrányt.

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

A felhasználási hely közműves ivóvízellátása érdekében szükséges vízelosztó, nyomásfokozó, nyomáscsökkentő vagy megszakító berendezés létesítéséhez, illetve a katasztrófavédelmi célokat szolgáló külön ivóvíz-bekötővezeték létesítéséhez DMRV Zrt. hozzájárulása szükséges.

A kiásott, nyílt és biztonságos munkavégzésre alkalmas munkaárokba a bekötővezeték kiépítését, fertőtlenítését, a helyszíni szemlét, a nyomáspróbát, a működőképességi és vízzárósági próbát, a geodéziai bemérést és a bekötési vízmérő beszerelését a víziközmű-szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó végzi. Ezek munkadíját - melyet a DMRV Zrt. a bekötési igény elfogadásakor, a hozzájárulás megadásával egyidejűleg köteles közölni- az igénybejelentő köteles megelőlegezni.

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

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

A közterületi elhelyezés esetén a vízmérőhelyet DMRV Zrt. – a közterületen a tulajdonosi jogokat gyakorló személy hozzájárulása alapján – állapítja meg.

A víziközmű-hálózatba történő első vagy ismételt bekötés, továbbá az ivóvíz bekötővezeték átépítése, cseréje vagy felújítása esetén bekötési vízmérőt kell felszerelni.

A bekötési vízmérőt üzembe helyezésekor DMRV Zrt. illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy leszerelést megakadályozó zárral (WIPAK gyűrű) látja el és azok sorszámát jegyzőkönyvben rögzíti.

Az ivóvíz közműhálózatba bekapcsolt csatlakozó és/vagy házi ivóvízhálózatot saját célú vízellátó művel (pl. saját kút) összekötni tilos.

Vízminőség-védelmi okokból a DMRV Zrt. nem támogatja egy felhasználási helyen belül a saját vízkivételi helyből, és a közüzemi ivóvízhálózatból származó vizek egyidejű használatát.

Amennyiben erre mégis igény merül fel, erre vonatkozó előírásai a következők:

- a teljes épületgépészet tervdokumentációját engedélyeztetésre be kell nyújtani DMRV Zrt. felé. A tervdokumentációból a hálózatok függetlensége egyértelműen megállapítható kell, hogy legyen
- a saját vízkivételi mű engedéllyel kell, hogy rendelkezzen (vízügyi hatóság, jegyző)
- a közegészségügyi hatóság a tervdokumentációhoz hozzájáruljon
- az saját vízkivételi mű hálózata annak teljes nyomvonalában megkülönböztethető legyen anyagában, színezésében az ivóvízhálózattól. Ez vonatkozik a mérőhely kialakításra is
- egy fogyasztási ponthoz csak egy hálózat tartozhat

Az ivóvíz-bekötővezeték és a házi ivóvízhálózatot elektromos hálózat és berendezések, villámhárítók földelésére felhasználni nem szabad. A vízmérő aknában egyedi villamos berendezés elhelyezése, csatlakozási pont kialakítása – a víziközmű-szolgáltatás biztosítására szolgáló berendezések és azok energiaellátásához szükséges csatlakozási pont elhelyezése kivételével – tilos.

Az ivóvíz-bekötővezeték felújítását és cseréjét – a halaszthatatlan beavatkozás esetét ide nem értve – az ivóvíz törzshálózat felújításával egy időben kell elvégezni.

DMRV Zrt. a közterületi vízvételi helyet az ellátásért felelős állami tulajdonosi joggyakorló, vagy a helyi önkormányzat képviselő testülete és az illetékes közegészségügyi szakhatóság, a közterületi tűzcsapot az ellátásért felelős és az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltség előzetes hozzájárulásával helyezheti át.

1.2.1.2. Ivóvízbekötés – az ügyintézés menete

a) Előzetes tájékoztatás

A víz- és szennyvízbekötéshez szükséges feltételekkel kapcsolatban a DMRV Zrt. területi műszaki csoportjai, az ügyfélszolgálati irodák, a telefonos ügyfélszolgálat és a DMRV Zrt. honlapja ad szóbeli és írásbeli tájékoztatást.

DMRV Zrt. tájékoztató nyomtatványai és szabványai írásbeli formában tartalmazzák az engedély kérelem feltételeit, a kötelező műszaki és egyéb a dokumentációs elemeket, és a műszaki szabványokat:

- a „Tájékoztató az ivóvíz-szolgáltatás igénybevételéhez szükséges feltételekről”;
- „Műszaki előírás ivóvízbekötésre” dokumentum;

- Az épített vízmérőhely jellemzőit a kapcsolódó „Beton vízmérő akna műszaki leírás” tartalmazza.

b) Előzetes közműnyilatkozat kérelem

A bekötés megvalósíthatóságának vizsgálata az „Előzetes közműnyilatkozat igénylőlap” kitöltésével igényelhető.

c) Előzetes közműnyilatkozat és szerződéses ajánlat kiadása

DMRV Zrt. a műszaki megfelelőség igazolása mellett a nem lakossági felhasználók kötelezetti körére az igénylőlapban rögzítettek szerint víziközmű-fejlesztési hozzájárulást állapít meg, amelyről igénylőt a nyilatkozattal együtt tájékoztatja.

A megállapított víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetése feltétele a szolgáltatói hozzájárulás (közműnyilatkozat) kiadásának. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás - mely ÁFA-köteles - befizetéséről DMRV Zrt. számlát állít ki a befizető részére.

Amennyiben a bekötési igény új területek közművesítését, víziközmű törzshálózat létesítését igényli, a bekötést igénylőnek a szolgáltatás mennyiségével arányos főművi fejlesztési hozzájárulást kell fizetni akkor, ha a szükséges főművi fejlesztésről a víziközmű tulajdonosa (állam vagy önkormányzat) nem gondoskodik. A hozzájárulás mértékét „gazdasági megállapodás” rögzíti. Az abban foglalt főművi fejlesztési hozzájárulás megfizetése feltétele a szolgáltatói hozzájárulás kiadásának.

d) Igénybejelentés, megrendelés

A felhasználó konkrét vízbekötési igényt jelenthet be a DMRV Zrt. felé az alábbiak szerint.

Az igénylés szükséges elemei:

- vízbekötés megrendelése (új bekötés, ikresítés, áthelyezés, felbővítés, mérősítés)
- bekötési terv (tervezői jogosultsággal (kamarai engedéllyel) rendelkező személy által, a vonatkozó rendeleteknek megfelelően, illetve a „Műszaki Előírás”-ban rögzítettek figyelembevételével készített), nem lakossági felhasználó esetén belső gépészeti tervvel együtt
- adatbekérő lap
- 60 napnál nem régebbi TAKARNET-es tulajdoni lap
- 60 napnál nem régebbi TAKARNET-es hivatalos helyszínrajz
- tulajdonosi hozzájárulás (ha az Igénylő és az Ingtalantulajdonos személye nem azonos)
- 2 pld. szolgálmi jog iránti bejegyzés kezdeményezésének igazolása
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás vagy a főművi hozzájárulás fizetési kötelezettség teljesítése DMRV Zrt. felé;

DMRV Zrt. a hiányosan kitöltött, illetve tartalmilag hiányos dokumentációt - hiánypótlás céljából - írásos indokolással ellátva legkésőbb 8 napon belül megküldi a megrendelőnek. Ha a benyújtott terv a bekötés megvalósítására nem alkalmas, a víziközmű-szolgáltató írásos indokolással ellátva a terv kiegészítését vagy új terv benyújtását kérheti.

DMRV Zrt. a vízbekötési kérelem benyújtásától számított 15 napon belül időpont egyeztetés szándékával felveszi a kapcsolatot a megrendelővel. A szolgáltatói hozzájárulást DMRV Zrt. a helyszíni szemlét követő 15 napon belül adja ki.

e) Helyszíni szemle

A bekötés megvalósítása és az egyedi kivitelezési árajánlatának összeállítása érdekében DMRV Zrt. helyszíni szemlét kezdeményez megrendelő felé. A helyszíni szemle során a terv megfelelőségét ellenőrzi DMRV Zrt.

A tervtől eltérő helyszíni állapot esetén az eltérésekre és a felhasználó további kötelezettségeire DMRV Zrt. írásban felhívja a felhasználó figyelmét.

f) Szolgáltatói hozzájárulás kiadása és az ivóvíz bekötés megvalósítására szolgáló gazdasági megállapodás/szerződés megkötése

DMRV Zrt. nem adhat ki hozzájárulást, amennyiben:

- a bekötést nem az ingatlan tulajdonosa kezdeményezi és hiányzik a tulajdonos előzetes írásbeli hozzájárulása (a jegyző által elrendelt bekötés kivételével);
- közös bekötés kérelmezése esetén hiányzik a közös használatra vonatkozó megállapodás;
- az ingatlan nem a törzshálózat mentén fekszik, és a szomszédos ingatlanon történő átvezetéssel sem csatlakoztatható a törzshálózatra;
- vízbekötés esetén a szolgáltatási ponton legalább 1,5 bar hálózati nyomás nem biztosítható;
- az ingatlan egyébként már rendelkezik ivóvíz bekötéssel, és sem tűzvédelmi, sem kivételes műszaki okból nem indokolható az újabb bekötés, illetve ha az ingatlan már rendelkezik csatornabekötéssel;
- a műszaki tervekhez hiányoznak az egyébként szükséges hatósági engedélyek, illetve "üzem"-nek vagy "új üzem"-nek minősülő igénylő csatornabekötéséhez szükséges vízügyi, valamint környezetvédelmi hatóság hozzájárulása.
- a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás vagy a főművi fejlesztési hozzájárulás befizetési nem történt meg.

DMRV Zrt. - ha a vízbekötésnek akadálya nincs - a

- jóváhagyott tervdokumentáció
- a DMRV Zrt. által (az adatbekérő lap alapján) kiállított Közszolgáltatási szerződés-tervezet
- a DMRV Zrt. által készített Gazdasági megállapodás/Szerződés tervezet
- a DMRV Zrt. által kitöltött Önkormányzat előzetes hozzájáruló nyilatkozata nyomtatványok átadásával, illetve megküldésével a hozzájárulásról értesíti a megrendelőt és vele a bekötés megvalósítására vonatkozó Gazdasági Megállapodást/Szerződést köt.

(DMRV Zrt. az ivóvízbekötés kivitelezési munkáinak megvalósítására vonatkozó árajánlata a helyi sajátosságokat figyelembe vevő egyedi árkalkuláció.)

g) A bekötés végrehajtása

DMRV Zrt. a bekötés-szerelés díjának a felhasználó általi befizetése után 15 napon belül elvégzi a bekötés építési-kivitelezési feladatait.

A bekötés előfeltételei:

- elkészült vízmérő akna és fogyasztási hely (kerti csap)
- a bekötés megvalósítására vonatkozó aláírt Gazdasági megállapodás/Szerződés
- befizetés igazolása
- továbbá az ügyfél által aláírt Közszolgáltatási szerződések (2 pld)

A vízbekötés elvégzését a felhasználó a kapcsolódó nyomtatvány („Vízbekötési munkalap”) aláírásával igazolja. A DMRV Zrt. a vízmérőt üzembe helyezéskor az illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával, vagy a leszerelést megakadályozó zárral látja el.

h) Nyilvántartásba vétel; a szolgáltatás indítása

A bekötés végrehajtása után, a szerződés aláírását követően DMRV Zrt. a szolgáltatást megindítja, illetve a fogyasztási hely azonosítására szolgáló adatokat nyilvántartásba veszi.

A DMRV Zrt. által aláírt közszolgáltatási szerződést és a geodéziai bemérést a felhasználónak 5 munkanapon belül megküldi.

1.2.2. Új szennyvízbekötés létesítése

1.2.2.1. Általános szabályok a szennyvízbekötéssel kapcsolatban

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanok szennyvízbekötését külön-külön szennyvízbekötővezetékekkel kell megvalósítani. Egy ingatlan ellátására több szennyvíz-bekötővezeték csak műszakilag indokolt okból a DMRV Zrt. hozzájárulásával létesíthető.

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését a DMRV Zrt.-nél az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulásának birtokában kezdeményezheti.

Amennyiben több szomszédos felhasználási hely szennyvízelvezetése csak közös bekötéssel oldható meg, az igénybejelentő és a DMRV Zrt. előzetesen megkötött szerződése szerint több szomszédos felhasználási hely ellátására közös bekötővezeték és csatlakozó hálózat építhető. Közös szennyvízbekötés esetén a felhasználási helyek tulajdonosai külön szerződésben rögzítik a víziközmű közös használatából eredő jogok és kötelezettségek egymás közötti gyakorlását. A közös szennyvíz-bekötést kezdeményező kérelemhez csatolt szerződés tartalmazza:

- a víziközmű-szolgáltatás díjának – az esetleges víziközmű-fejlesztési hozzájárulás – megfizetésére kötelezett felhasználó megnevezését;
- a szennyvízelvezetési szolgálat ingatlan-nyilvántartási bejegyzése iránti kérelemnek a földhivatal iktatóbélyegzőjével ellátott igazolását.

Ha a víziközmű-törzshálózat a szomszédos magántulajdonú ingatlan mentén fekszik, a szennyvízbekötés a közvetlen szomszédos ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával – az ingatlantulajdonosok megállapodása (szerződéses szolgálat) alapján – a szomszédos ingatlan igénybevételével is elvégezhető. A szolgalmi szerződésnek tartalmaznia kell a víziközmű elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket.

A szerződést és a szolgálat-alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelemnek a fővárosi és megyei kormányhivatal ingatlanügyi hatáskörében eljáró járási (fővárosi kerületi) hivatala által érkeztetett szolgálat-alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelem másolatát az igénybejelentéshez kell csatolni.

A megállapodás hiányában – ha a szomszédos ingatlant érintő szennyvíz-bekötővezeték megvalósítása és üzemeltetése az ingatlan rendeltetésszerű használatát nem zárja ki, vagy lényegesen nem akadályozza – a járási hivatal a szomszédos ingatlanra az uralkodó telek tulajdonosa kérelmére szennyvízelvezetési szolgalmat alapíthat.

A tűrés kötelezettséget meg kell szüntetni, ha az uralkodó telek mentén a víziközmű-törzshálózat megépült, és az abba való bekötés – a meglévő állapothoz képest – nem okoz aránytalan hátrányt.

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

A gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózat üzemeltetője az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlapszintje feletti szifonszinttel rendelkező lefolyókba jutó szennyvíz, károkozás nélküli elvezetését biztosítja. A fedlapszint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a felhasználó az ingatlan elöntés elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem házi, illetve csatlakozó szennyvízhálózatba történő beépítésével biztosítja. Ez utóbbi körülmény fennállására a víziközmű

szolgáltató az üzletszabályzatában, új bekötés esetén az igénybejelentéssel egyidejűleg hívja fel az érintett felhasználókat.

A csatlakozó szennyvízhálózaton a szolgáltatási pont előtt a szennyvíz összetételének ellenőrzésére alkalmas aknát vagy tisztítónyílást kell kialakítani.

A szennyvíz törzshálózatba csak a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló kormányrendelet vagy hatóság határozatában meghatározott minőségű szennyvíz, illetve szennyezőanyag vezethető be.

Tilos olyan szennyezőanyag-tartalmú szennyvíz és szennyezőanyag bevezetése, amely

- a szennyvízelvezető műben dolgozók egészségét – munkakörük ellátásával összefüggésben – veszélyezteti, és ezzel egészségkárosodást okoz vagy okozhat,
- a szennyvízelvezető és - tisztító, valamint az iszapkezelő mű üzemzerű (rendeltetésszerű) működését akadályozza, veszélyezteti, a műtárgyakat, berendezéseket rongálja, illetve rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná teszi,
- a szennyvízelvezető és - tisztító műből kibocsátva környezetkárosodást, illetve a befogadó káros szennyezését okozhatja, illetve akadályozza a szennyvíziszap környezetvédelmi követelményeknek megfelelő, biztonságos elhelyezését, lerakását, felhasználását.

Elválasztott rendszerű szennyvízelvezető műbe csapadékvizet juttatni tilos!

Új üzem esetén a szennyvíz törzshálózatba az ingatlan csak akkor kapcsolható be, ha azzal egyidejűleg a szennyvíz előtisztításához szükséges berendezés üzembe helyezhető, és annak a vízjogi üzemeltetési engedélyezésére irányuló eljárás megindult vagy jogerősen lezárult.

A szennyvízelvezető mű káros szennyezése esetén – megfelelő szennyvíz előtisztító berendezés hiányában, vagy szakszerűtlen üzemeltetése miatt – a hatóság a bebocsátót a szennyvíz előzetes tisztításához szükséges berendezés létesítésére, korszerűsítésére vagy a meglévő berendezés megfelelő üzemeltetésére kötelezi.

Amennyiben a törzshálózathoz való csatlakozáshoz új szennyvíz házi beemelő létesítése szükséges, úgy a DMRV Zrt. arra vonatkozó előírásait az ME72011 „Szennyvíz beemelő berendezés létesítésére vonatkozó műszaki követelmények” tartalmazza.

A szennyvíz beemelő működtetéséhez a felhasználó biztosítja:

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

1.2.2.2. Szennyvízbekötés – az ügyintézés menete

a) Előzetes tájékoztatás

A szennyvízbekötéshez szükséges feltételekkel kapcsolatban a DMRV Zrt. területi műszaki csoportjai, az ügyfélszolgálati irodák, a telefonos ügyfélszolgálat és a DMRV Zrt. honlapja ad szóbeli és írásbeli tájékoztatást.

DMRV Zrt. tájékoztató nyomtatványai és szabványai írásbeli formában tartalmazzák az engedély kérelem feltételeit, a kötelező műszaki és egyéb dokumentációs elemeket, és a műszaki szabványokat:

- „Tájékoztató Szennyvízcsatorna bekötéshez szükséges teendőkről”;
- „Műszaki előírás ingatlanok szennyvízcsatorna bekötéséhez” dokumentum

b) Előzetes közműnyilatkozat kérelem

A bekötés megvalósíthatóságának vizsgálata az „Előzetes közműnyilatkozat igénylőlap” kitöltésével igényelhető.

DMRV Zrt. a műszaki megfelelőség igazolása mellett a nem lakossági felhasználók kötelezetti körére az igénylőlapban rögzítettek szerint víziközmű-fejlesztési hozzájárulást állapít meg, amelyről igénylőt a nyilatkozattal együtt tájékoztatja.

A megállapított víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetése feltétele a szolgáltatói hozzájárulás (közműnyilatkozat) kiadásának. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás - mely ÁFA-köteles - befizetéséről DMRV Zrt. utólag számlát állít ki a befizető részére.

Amennyiben a bekötési igény új területek közművesítését, víziközmű törzshálózat létesítését igényli, a bekötést igénylőnek a szolgáltatás mennyiségével arányos főművi fejlesztési hozzájárulást kell fizetni akkor, ha a szükséges főművi fejlesztésről a víziközmű tulajdonosa (állam vagy önkormányzat) nem gondoskodik. A hozzájárulás mértékét "gazdasági megállapodás" rögzíti. Az abban foglalt főművi fejlesztési hozzájárulás megfizetése feltétele a szolgáltatói hozzájárulás kiadásának.

1.2.3. Elkülönített mellékvízmérő felszerelése

1.2.3.1. Általános szabályok

A bekötési vízmérő szerinti felhasználó, valamint az ingatlan tulajdonosa az elkülönített vízhasználat külön mérésének kialakításához kapcsolódó hozzájárulását csak az épületgépészeti rendszernek a beépítés miatt szükségessé váló jelentős átalakítási igénye esetén tagadhatja meg.

A mellékszolgáltatási szerződés alapját képező mellékvízmérő beépítése (felszerelése), cseréje esetén, azzal egyidejűleg DMRV Zrt. vagy megbízottja a mellékvízmérőt üzembe helyezi és az illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy leszerelést megakadályozó zárral (WIPAK gyűrű) látja el.

DMRV Zrt. mellékvízmérőnek tekinti az alábbiakat:

- a többlakásos lakóépület (pl. társasház) lakásainak vagy egyéb helyiségeinek elkülönített ivóvíz fogyasztását mérő vízmérők;
- a csatlakozó vezetékhalózat egyes ingatlanainak, az elkülönített ivóvíz fogyasztását mérő vízmérők;
- a többlakásos lakóépületben lévő hőközpontok ivóvíz minőségű hidegvíz fogyasztását mérő vízmérő, amennyiben a bekötési vízmérő utáni házi ivóvízhálózaton van telepítve;
- a locsolási célú mellékvízmérők.

Lejárt hitelességű locsolási célú mellékvízmérőre fogyasztást DMRV Zrt. nem számol el.

1.2.3.2. Mellékvízmérők felszerelése - az ügyintézés menete

a) Előzetes tájékoztatás

A mellékvízmérő felszereléséhez szükséges feltételekkel kapcsolatban az ügyfélszolgálati irodák, a DMRV Zrt. területi műszaki csoportjai, a telefonos ügyfélszolgálat és a DMRV Zrt. honlapja ad szóbeli és írásbeli tájékoztatást.

Az írásbeli információkat a DMRV Zrt. vonatkozó tájékoztató nyomtatványa ad („Tájékoztató az ingatlan lakásainak, egyéb helyiségeinek mellékvízmérővel történő ellátásáról”), amely részletesen szabályozza az engedély kérelem feltételeit, a dokumentáció elemeit és a műszaki szabványokat.

Feltételek:

- az elkülönített vízhasználatra vonatkozó írásbeli igénybejelentés,

- a mellékvízmérőnek és a vízmérési helynek a DMRV Zrt. által jóváhagyott terv szerinti kialakítása és plombával vagy a leszerelést megakadályozó zárral történő ellátása,
- a felhasználási hely vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése, és a hatályos közszolgáltatási szerződés megléte,
- a bekötési vízmérő szerinti felhasználó mellékszolgáltatási szerződés megkötéséhez történő hozzájárulása,
- a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek és a szerződni kívánó elkülönített vízhasználónak nincs lejárt határidejű számlatartozása a DMRV Zrt. felé és illet társaságunk az adott elkülönített felhasználói hely vonatkozásában sem tart nyilván,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó esetén a hozzájárulás megfizetése és a megfizetés társaságunk felé történő igazolása,

b) Szolgáltatói hozzájárulás kérelme

A mellékvízmérő felszerelhetőségének vizsgálata az „Mellékvízmérő felszerelési lap” kitöltésével igényelhető.

A mellékvízmérő beépítéséhez a szolgáltató hozzájárulása iránti kérelemhez csatolandó dokumentumok:

- Műszaki leírás, amely tartalmazza a kérelmező, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatait, a beépítésre kerülő mérőberendezés típusát, főbb jellemzőit.
- Tervrajzok:
 - az érintett ingatlan házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz a mérőbeépítés helyének megjelölésével, mely azonosításra, valamint helykiválasztás helyességének megítélésére alkalmas;
 - a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai olyan léptékben, amely a műszaki megoldás elbírálhatóságát lehetővé teszi.

DMRV Zrt. a hiányosan kitöltött, illetve felszerelt dokumentációt - hiánypótlás céljából - legkésőbb 8 napon belül megküldi az igénylőnek.

DMRV Zrt. a dokumentáció megfelelősége esetén 15 napon belül a mellékvízmérő(k) beépítéséhez hozzájárulását írásban megadja.

c) Mellékvízmérő felszerelése

A mérőhely kialakítását vízvezeték szerelési engedéllyel rendelkező szervezet, vagy vállalkozó elvégezheti. A költségek megelőlegezése mellett a felhasználó DMRV Zrt.-t, illetve megbízottját is megbízhatja a mérő(k) felszerelésére a vonatkozó díjak megfizetése mellett.

d) Mellékvízmérő átvétele

A vízmérőhely kialakítását követően DMRV Zrt.-től kell kérni (telefonon, írásban, vagy személyesen) a mellékvízmérők üzembe helyezését.

Az üzembe helyezés során DMRV Zrt. ellenőrzi a hozzájárulásnak megfelelő kivitelezést, a beépített mellékvízmérőket a beavatkozások ellen VIPAK gyűrűvel látja el és átadja a felhasználónak a mellékszolgáltatási szerződés tervezetét.

A helyszíni állapotokat és adatokat Felek jegyzőkönyvben rögzítik. („Mellékvízmérő felszerelési lap”).

Az üzembe helyezés külön díj ellenében végzett szolgáltatási tevékenység.

e) Nyilvántartásba vétel

A mellékvízmérő átvétele után, a szerződés aláírását követően DMRV Zrt. az elkülönített felhasználói hely azonosítására szolgáló adatokat nyilvántartásba veszi.

A DMRV Zrt. által is aláírt mellékszolgáltatási szerződést és a dokumentációs csomagot a felhasználónak 5 munkanapon belül megküldi.

1.2.3.3. Mellékvízmérőkön mért fogyasztás alapján történő elszámolás teljes körű mellékmérősítés esetén

A bekötési vízmérő és a mellékvízmérők mérési különbözeteiként megállapított vízfogyasztás utáni víziközmű-szolgáltatási díjat a bekötési vízmérő szerinti felhasználó fizeti meg a víziközmű-szolgáltatónak.

Ettől eltérően a víziközmű-szolgáltatási díj elszámolásának alapja a mellékvízmérőkön mért fogyasztás, is lehet ha

- valamennyi elkülönített vízhasználói hely hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik és az ivóvízvételi helyek fogyasztását kizárólag hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel mérik, és

- a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízvesztés vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.

A csak mellékvízmérők szerinti elszámolási módra való áttérést az érintett mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználók kérhetik, amit a DMRV Zrt. a jogszabályi feltételek fennállása esetén teljesít.

Ennek feltételei a következők:

- egy adott bekötési vízmérőhöz tartozó, mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználók teljes bizonyító erejű magánokiratban közlik a víziközmű-szolgáltatóval a képviseletükben eljáró személy nevét, ha az nem a bekötési vízmérő szerinti felhasználó,

- képviseletükben eljáró személy és/vagy bekötési vízmérő szerinti felhasználó a csatlakozó hálózati szakasz megvalósulási állapotáról készített épületgépészeti tervet a jelen üzletszabályzatban meghatározott tartalommal és formában a DMRV Zrt. rendelkezésre bocsátja,

- képviseletükben eljáró személy és/vagy bekötési vízmérő szerinti felhasználó írásban közli társaságunkkal az arra vonatkozó megállapodásukat, hogy a mellékvízmérők és a bekötési vízmérő egyidejű leolvasására - a víziközmű-szolgáltató gyakorlatával összhangban - rendszeresen mely időpontban kerüljön sor.

Amennyiben a mellékvízmérők szerinti elszámolási mód alkalmazásánál a bekötési vízmérő, illetve az elkülönített vízhasználatok összesített fogyasztásának különbözete meghaladja az 5 százalékot, a csatlakozó hálózati szakasz esetleges vízvesztésének és elszámolatlan vízvételének (a továbbiakban együtt: elszámolatlan vízvétel) felülvizsgálata érdekében a DMRV Zrt. saját költségén, soron kívüli ellenőrzést végez.

A vizsgálatra az elszámolatlan vízvételre utaló leolvasási adat keletkezését követő 30 napon belül kell sort keríteni. Az ellenőrző vizsgálaton a képviseletükben eljáró személy és/vagy bekötési vízmérő szerinti felhasználó biztosítja a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők, valamint a csatlakozó hálózat egyidejű, részletes műszaki felülvizsgálatának lehetőségét. Az ellenőrző vizsgálaton a Korm. rendeletben foglaltak alapján az együttműködésre és a jegyzőkönyv tartalmára vonatkozó rendelkezéseit megfelelően alkalmazni kell.

Részletes szabályozás leirata:

Teljes körű mellékmérősítés esetén a társasház, vagy lakóközösség képviselője kérvényezheti társaságunknál a mellékmérők alapján történő elszámolást, amennyiben:

a) valamennyi elkülönített vízhasználói hely hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik és az ivóvízvételi helyek fogyasztását kizárólag hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel mérik, és

b) a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavehető vízveszteség vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.

A mellékvízmérők alapján történő elszámolásra való áttérést az elkülönített vízhasználók képviselője a DMRV Zrt. által meghatározott dokumentumok benyújtásával kérheti:

- igénybejelentő,
- a mellékvízmérők felhasználóinak meghatalmazása
- az ingatlanon lévő ivóvízhálózat megvalósulási állapotáról készített tervdokumentáció.

DMRV Zrt. a benyújtott dokumentumok birtokában, az elkülönített vízhasználók képviselőjével történt időpont egyeztetést követően helyszíni ellenőrzést végez, mely ellenőrzéskor a felhasználóknak minden elkülönített vízhasználati helyen lehetővé kell tenniük az ellenőrzést. Amennyiben az előre egyeztetett időpontban a kérelmezők nem teszik lehetővé a teljes körű ellenőrzést, a DMRV Zrt. egy további alkalommal térítésmentesen biztosítja az ellenőrzés lehetőségét. Amennyiben a felhasználók második alkalommal sem biztosítják a teljes körű ellenőrzést, az elkülönített vízmérők alapján történő elszámolásra való áttérést a DMRV Zrt. megtagadhatja, és minden további ellenőrzést valamennyi felhasználási helyre vonatkozóan felszámított díj ellenében végzi el.

A mellékvízmérők alapján történő elszámolásra való áttérést követően a DMRV Zrt. jogosult az időszakos ellenőrzésre, előre egyeztetett időpontban, és az a, b, pontban részletezett hiányosságok észlelése esetén felmondhatja a mellékvízmérők alapján történő elszámolási módot.

Amennyiben a bekötési vízmérő, illetve az elkülönített vízhasználatok összesített fogyasztásának különbözete meghaladja az 5%-ot, a csatlakozó hálózati szakasz esetleges vízveszteségének és elszámolatlan vízvételének (a továbbiakban együtt: elszámolatlan vízvétel) felülvizsgálata érdekében a víziközmű-szolgáltató a saját költségén, soron kívüli ellenőrzést végez.

Ha az ellenőrzés során megállapításra kerül, hogy a csatlakozó, illetve házi ivóvízhálózati szakaszon a mérési hibát meghaladó vízfogyasztást elszámolatlan vízvétel okozta, az elszámolatlan vízvétel megszüntetéséig a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők összesített fogyasztási különbözetének megfizetése, valamint a soron kívüli ellenőrzés költségei az érintett mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező vízhasználókat - eltérő megállapodás hiányában - egyetemlegesen terhelik.

A víziközmű-szolgáltató a mérési hibát meghaladó vízfogyasztás alapján történő számlázását az elszámolatlan vízvétel megszüntetéséig alkalmazhatja.

Ha valamely mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező, és az ezen pont szerinti elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó:

a) a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben előírt határidőn belül a mellékvízmérő hitelesítéséről nem gondoskodott,

b) három egymást követő alkalommal nem teszi lehetővé a (6) bekezdés c) pontja szerinti időpontban a mellékvízmérő leolvasását, vagy

c) 60 napot meghaladó fizetési késedelembe esett

az egyéb jogkövetkezmények viselése mellett túrni köteles, hogy a víziközmű-szolgáltató az adott felhasználási hely ivóvízfogyasztását az 58/2013.(II.27.) Kormányrendelet 72. § szerint korlátozza, vagy előrefizetős ivóvízmérőt helyezzen el a mérési helyen

1.2.3.4. Locsolási célú mellékvízmérő felszerelése – az ügyintézés menete

a) Előzetes tájékoztatás és igénybejelentés

A mellékvízmérő felszereléséhez szükséges feltételekkel kapcsolatban az ügyfélszolgálati irodák, a területi műszaki csoportok, a telefonos ügyfélszolgálat és a DMRV Zrt. honlapja ad szóbeli és írásbeli tájékoztatást.

Az írásbeli információkat a DMRV Zrt. vonatkozó tájékoztató nyomtatványa ad (Tájékoztató a locsolási célú vízvételvezetés és locsolóvíz - mellékvízmérő felszereléséről), amely részletesen szabályozza az engedély kérelem feltételeit, a dokumentáció elemeit és a műszaki szabványokat.

Feltételek:

A locsolási célú mellékvízmérő felszerelésének előfeltétele az ingatlan szennyvízhálózatba való bekötése.

A locsolási célú mellékvízmérő az árutermelést részben sem szolgáló házikert, füvesített/parkosított terület öntözésére felhasznált ivóvíz mennyiségének elkülönített mérésére szolgál, mely a szennyvízcsatorna díj elszámolásánál veendő figyelembe. A mért mennyiséget DMRV Zrt. az április 1. – október 31. közötti időszakra veheti figyelembe.

- Az ingatlan vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése;
- Az ingatlan szennyvíz-szolgáltatással való ellátása;
- Az ingatlan vízellátására és szennyvíz-szolgáltatására vonatkozóan rendelkezzen aláírt szolgáltatási szerződéssel;
- DMRV Zrt. felé a bekötési vízmérő szerinti felhasználó hátralékkal nem rendelkezhet;
- A locsolási célú mellékvízmérőnek a csatlakozó és/vagy házi ivóvízvezeték hálózatba történő beépítéséhez a bekötési vízmérő szerinti felhasználó (üzemeltető, közös képviselő) írásban előzetesen hozzájáruljon, amennyiben az igénylő és a bekötési vízmérő szerinti felhasználó nem ugyanaz.

b) Szolgáltatói hozzájárulás kérelme

A locsolási célú mellékvízmérő felszerelhetőségének engedélyezése az „Locsolási mellékvízmérő felszerelési lap” kitöltésével igényelhető.

A locsolási célú mellékvízmérő beépítéséhez a szolgáltató hozzájárulása iránti kérelemhez csatolandó dokumentumok:

- Műszaki leírás, amely tartalmazza a kérelmező, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatait, a beépítésre kerülő mérőberendezés típusát, főbb jellemzőit.
- Tervrajzok,
Az ingatlan érintett házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajzot, a mérőbeépítés helyét, mely azonosításra, valamint helykiválasztás helyességének megítélésére alkalmas.
A tervezett mérőbeépítés szerelési rajzait olyan léptékben, amely a műszaki megoldás elbírálhatóságát lehetővé teszi, a felhasználandó anyagok méretét, megnevezését, minőségét.

c) Szolgáltatói hozzájárulás kiadása

DMRV Zrt. a hiányosan kitöltött, illetve felszerelt dokumentációt - hiánypótlás céljából - legkésőbb 8 napon belül megküldi az igénylőnek.

DMRV Zrt. a dokumentáció megfelelősége esetén 15 napon belül a locsolási célú mellékvízmérő beépítéséhez hozzájárulását írásban megadja.

d) Locsolási célú mellékvízmérő felszerelése

A mérőhely kialakítását vízvezeték szerelési engedéllyel rendelkező szervezet, vagy vállalkozó elvégezheti. A költségek megelőlegezése mellett a felhasználó DMRV Zrt.-t, illetve megbízottját is megbízhatja a mellékvízmérő (k) felszerelésére a vonatkozó díjak megfizetése mellett.

e) Locsolási célú mellékvízmérő átvétele

A vízmérőhely kialakítását követően DMRV Zrt.-től kell kérni (telefonon, írásban, vagy személyesen) a locsolási célú vízmérők üzembe helyezését.

Az üzembe helyezés során DMRV Zrt. ellenőrzi a hozzájárulásnak megfelelő kivitelezést, a mérőt a beavatkozások ellen plombával, zárógyűrűvel (VIPAK gyűrű) látja el és átadja a felhasználónak a közszolgáltatási szerződés tervezetét.

A helyszíni állapotokat és adatokat Felek jegyzőkönyvben rögzítik. („Locsolási mellékvízmérő felszerelési lap”).

Az üzembe helyezés külön díj ellenében végzett szolgáltatási tevékenység.

f) Nyilvántartásba vétel

A locsolási célú mellékvízmérő átvétele után, a szerződés aláírását követően DMRV Zrt. a felhasználási hely azonosítására szolgáló adatokat nyilvántartásba veszi.

A DMRV Zrt. által is aláírt közszolgáltatási szerződést és a dokumentációs csomagot a felhasználónak 5 munkanapon belül megküldi.

1.2.4. Százalékos locsolási kedvezmény igénybevétele

A locsolási kedvezmény meghatározott időszakra vonatkozó, a csatornahasználati díj elszámolásánál figyelembe vehető mennyiségi korrekció.

Csak egyféle locsolási kedvezmény vehető igénybe, vagy a százalékos, vagy az elkülönített locsolási célú mellékvízmérővel mért.

A víziközmű-szolgáltató a lakossági felhasználók számára a házikert öntözéséhez szükséges locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül az alábbi feltételek esetén biztosítja:

1. A kedvezményt a lakossági felhasználók a legfeljebb 2000 négyzetméter alapterületű ingatlanok esetében, árutermelést részben sem szolgáló házikert öntözéséhez vehetik igénybe, amennyiben a DMRV Zrt. által rendelkezésre bocsátott igénylőlapot 2 példányban a tárgyév április 15-ig benyújtják DMRV Zrt. részére.

Az igénylőlapokat DMRV Zrt. az ügyfélszolgálati irodákban ingyenesen bocsátja a felhasználók részére, illetve a DMRV Zrt. honlapjáról is letölthető (www.dmrvzrt.hu).

2. A kedvezményt azon felhasználók vehetik igénybe, akik – nem úszóteleknek minősülő - lakó-, illetve üdülőingatlanlannal és arra vonatkozóan a szolgáltatóval érvényes közszolgáltatási szerződéssel rendelkeznek. (A 85/2000. (XI.8.) FVM rendelet a telekkialakításról:

úszótelek: a tömbtelkeken álló külön tulajdonú épületek részére kialakított telek

tömbtelek: az 1988.január 1-je előtti előírások alapján már kialakított, több épülettel beépített építési telek)

3. A kedvezmény május 1-től szeptember 30-ig terjedő időszakra vonatkozik, a csatornahasználati díjnál kerül érvényesítésre. Mértéke: ezen időszakra jutó vízfogyasztás 10 %-kal csökkentett korrigált mennyisége a csatornahasználati díj felszámításánál.
4. A kedvezmény fogyasztásmérővel nem rendelkező fogyasztási helyek esetén - az 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet 8.sz. melléklete alapján - jelen üzletszabályzat 12. számú mellékletében meghatározott locsolási átalány vízmennyiségre adható. DMRV Zrt. a benyújtott igénylést 30 napon belül elbírálja. Amennyiben kérelmét elutasítja annak indokairól a felhasználót írásban tájékoztatja.
5. DMRV Zrt. a locsolási célú vízfelhasználási korrekcióra vonatkozó igényt azon felhasználónál utasítja el, akinek
 - a DMRV Zrt. által átvett, hiteles, záróbélyeggel ellátott locsolási célú mellékvízmérővel rendelkezik,
 - igénybejelentése – DMRV Zrt. által lefolytatott ellenőrzés alapján – valótlan adatokat tartalmaz,
 - az igénybejelentés benyújtásának időpontjában, illetve a locsolóvíz korrekció megadását követően a DMRV Zrt. felé díjhátraléka áll fenn.
6. DMRV Zrt. a felhasználóval történő elszámolás során
 - a beadott igénylőlap adatai alapján a számlázási rendszerben a locsolással összefüggő mennyiségi korrekciót - május 1-től szeptember 30-ig - az aktuális számlában érvényesíti;
 - a korrekciók mindaddig érvényesítésre kerülnek, ameddig a felhasználó igénybejelentését vissza nem vonja, illetve az elbírálás szempontjainak teljesülésében változás nem áll be.
7. DMRV Zrt. és a felhasználó a locsolási kedvezmény alapját érintő feltételek változásáról egymást tájékoztatni kötelesek.

1.2.5. Bekötés hatósági kötelezés alapján

Az ingatlan tulajdonosa – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – köteles az ingatlant a víziközmű-rendszerbe bekötetni és a víziközmű-szolgáltatást igénybe venni, ha

- az ingatlant határoló közterületen olyan, a közműves ivóvízellátás vagy a közműves szennyvízelvezetés és - tisztítás biztosítását szolgáló víziközmű-rendszer helyezkedik el, amihez ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték és azok műtárgyai kiépítésével közvetlenül csatlakozni lehet, és
- az ingatlanon felépített épületekre használatbavételi vagy fennmaradási engedélyt adott, továbbá a használatbavételt tudomásul vette az építésügyi hatóság vagy az erre irányuló eljárás folyamatban van.

Az adott ingatlan tekintetében mentesül a tulajdonos a rákötési kötelezettség alól, ha:

- az ingatlan vízellátása a vízügyi hatóság által engedélyezett és a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény 1. számú melléklet 26. pont *b)* alpontjában meghatározott saját célú vízellátásművel biztosított,
- az ingatlanon keletkező szennyvíz elvezetése, tisztítása és ártalommentes elhelyezése vagy hasznosítása a vízügyi hatóság által engedélyezett és a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény 1. számú melléklet 26. pont *b)* alpontjában meghatározott saját célú vízellátásművel biztosított vagy az ingatlanon keletkező szennyvíz tisztítása az építésügyi hatóság által engedélyezett egyedi szennyvízkezelő berendezéssel megoldott vagy az ezen engedély megszerzésére vonatkozó kérelmet a felszólítást megelőzően az ingatlan tulajdonosa vagy jogcímes használója előterjesztette.

Fenti bekötési kötelezettségére az ingatlan tulajdonosát mindkét víziközmű-szolgáltatási ágazat vonatkozásában felszólíthatja DMRV Zrt. A kötelezettséget az írásbeli felszólítás kézhezvételétől számított egy éven belül teljesíti az ingatlan tulajdonosa. Közös tulajdonú ingatlan esetében a kötelezettség a tulajdonostársakat egyetemlegesen terheli.

Ha az ingatlan tulajdonosa a rákötési kötelezettségét a felszólítástól számított egy éven belül nem teljesíti, a DMRV Zrt. kérelmére a tulajdonost a járási hivatal kötelezi az ingatlan beköttetésére. A járási hivatal eljárása igazgatási szolgáltatási díjfizetési kötelezettséget nem von maga után.

A vízgazdálkodási hatósági jogkörgyakorlója illetve a járási hivatal az ingatlan tulajdonosát közérdekből kötelezheti az ingatlan beköttetésére, és ezzel a víziközmű-szolgáltatás igénybevételére, ha a saját célú vízellátó létesítménye, saját célú szennyvízkezelő létesítménye, egyedi szennyvízkezelő berendezése vagy az egyedi zárt szennyvíztárolója közegészségügyi, környezetvédelmi vagy vízgazdálkodási szempontból káros hatása állapítható meg.

1.2.6. Közműnyilatkozat kérelem kezelése

A DMRV Zrt. által kibocsátott közműnyilatkozatra a következő esetekben lehet szüksége a felhasználónak:

- építési engedélyhez,
- fennmaradási engedélyhez,
- bontási engedélyhez,
- használatbavételi engedélyhez,

A közműnyilatkozat kérelem a DMRV Zrt. által rendszeresített „Közműnyilatkozat kérő lap” kitöltésével igényelhető.

Az adatlap a DMRV Zrt. honlapján, ügyfélszolgálati irodájában kérhető, és leadható az ügyfélszolgálati irodákban vagy elküldhető a DMRV Zrt. – 5. számú mellékletben szereplő – székhelye szerinti levelezési címére is, a mellékelt készpénz-átutalási csekk befizetés-igazolása mellett.

A közműnyilatkozat kiadása külön díj ellenében végzett szolgáltatási tevékenység.

A közműnyilatkozat iránti kérelemhez az alábbi dokumentumokat kell mellékelni:

- földhivatali tulajdoni lap másolat (90 napnál nem régebbi, nem szükséges hitelesnek lennie),
- földhivatali térképmásolat (90 napnál nem régebbi),
- építési és fennmaradási engedélyhez továbbá: műszaki dokumentáció 1 példányban, melynek kötelező részei:
 - helyszínrajz,
 - építmény alaprajz és metszet,
 - műszaki leírás, melynek tartalmaznia kell a várható vízigény és a tervezett szennyvíz kibocsátás nagyságát.
- bontási engedélyhez továbbá:
 - műszaki leírás.

A közműnyilatkozat kérelem kiadásának feltételei:

- az előírt, kötelezően csatolandó dokumentumok megléte és megfelelősége,
- az üzletszabályzat mellékletében szereplő közműnyilatkozat kiadási díj megfizetésének igazolása,
- víziközmű fejlesztési vagy főművi fejlesztési hozzájárulás befizetése, illetve
- az igénylő felhasználó nem rendelkezhet lejárt határidejű tartozással DMRV Zrt. felé.

DMRV Zrt. az érkeztetés követő 15 napon belül adja ki írásbeli nyilatkozatát, amelyben:

- kiállítja a közműnyilatkozatot, amennyiben a kérelem az előírt feltételeknek megfelel,
- Hiánypótlásra szólítja fel a felhasználót, amennyiben az előírt feltételeknek a kérelem nem felel meg.

1.3. A felhasználó személyében történő változás és fizető módosítása, adatváltozás

A felhasználó személyének megváltozása és új számlafizető személye miatt a felhasználási helyre nézve DMRV Zrt. új közszolgáltatási szerződést köt.

A felhasználó személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó köteles a vízmérő állás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül DMRV Zrt. felé bejelenteni.

Amennyiben a felhasználási helyre vonatkozóan korábbi közszolgáltatási szerződés alapján DMRV Zrt. felé rendezetlen követelés áll fenn, akkor az adott felhasználási hely tekintetében DMRV Zrt. a 2011. évi CCIX. törvény 58.§ (1) szerint járhat el, azaz lehetősége van a szolgáltatást korlátozni vagy felfüggeszteni.

DMRV Zrt. tehát úgyis eleget tehet szerződéskötési kötelezettségének, hogy ezzel egyidejűleg, vagy ezt követően az ingatlan csak korlátozottan vagy egyáltalán nem rendelkezik vízszolgáltatással. DMRV Zrt. a korlátozott vagy felfüggesztett ingatlan szolgáltatásának helyreállítására kizárólag a DMRV Zrt. fennálló teljes követelés befizetésének igazolását követően köteles.

A DMRV Zrt az elkülönített mellékvízmérővel rendelkező felhasználási helyekre akkor köt közszolgáltatási szerződést, ha a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek és a szerződni kívánó elkülönített vízhasználónak nincs lejárt határidejű számlatartozása a DMRV Zrt felé és az adott elkülönített felhasználói hely vonatkozásában sem tart nyilván tartozást.

DMRV Zrt. a követeléssel nem érintett felhasználási hely esetében a felhasználó részére szolgáltatói igazolást (ún. „nullás igazolás”) biztosít, az új tulajdonos felé való igazolás céljából.

A 30 napos bejelentési határidő elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtarozás megfizetéséért és a DMRV Zrt.-t ért károkért a korábbi és az új felhasználó egyetemlegesen felel.

A felhasználó igényét az e célra rendszeresített formanyomtatványon („bejelentés a felhasználó és a díjfizető adatainak változásáról”), az előírt mellékletek benyújtásával jelezheti. Felhasználó az ügyfélszolgálati irodába személyesen benyújtja a dokumentumokat, vagy postai úton megküldi DMRV Zrt.-nek.

A kitöltött nyomtatvány mellett az alábbi dokumentumok bemutatása szükséges:

- Ha az új felhasználó magánszemély: a változást igazoló okirat
 - adásvételi vagy bérleti szerződés,
 - adásvételi szerződés, vagy tulajdon átruházást eredményező egyéb okirat (a nem releváns részek kitakarása mellett),
 - 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, amennyiben a felhasználó személyében történő változás bejelentése 30 napon túl történik,
 - birtokbaadási jegyzőkönyv (vízmérő állás feltüntetésével)
 - tulajdonosi hozzájárulás,
 - személyazonosságot igazoló irat (bemutatása),
 - bérleti szerződés, vagy használati jogot igazoló dokumentum,
 - haszonélvezeti jogot igazoló dokumentum;
 - amennyiben az előző tulajdonos nem lakossági felhasználó volt, úgy annak igazolása, hogy a felhasználási helyen nem folyik jövedelemszerző gazdasági tevékenység, és a felhasználási hely egy olyan gazdasági szervezetnek sem bejegyzett telephelye, amelynek tulajdonosi köre nem azonos az ingatlan tulajdonosaival és nincs egynél több alkalmazottja.

- Ha az új felhasználó nem lakossági felhasználó:
 - a gazdálkodó szervezet bejegyzését igazoló okirat, mely lehet: hatályos, 30 napnál nem régebbi cégbírósági bejegyzés vagy cégkivonat és a cégjegyzési jogosultság igazolása, vagy egyéni vállalkozás igazolására szolgáló okirat
 - bérleti szerződés, vagy használati jogot igazoló dokumentum;
 - 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, amennyiben a felhasználó személyében történő változás bejelentése 30 napon túl történik,
 - birtokbaadási jegyzőkönyv (vízmérő állás feltüntetésével)
 - közműfejlesztési hozzájárulás befizetését igazoló számla,
A felhasználó személyében történő változás a közműfejlesztési hozzájárulás igazolása nélkül is átvezethető a Közszolgáltatási szerződés 20. pontjában rögzített alábbi feltétellel: a víziközmű-fejlesztési kvóta mértéke az első tényfogyasztást igazoló számla alapján kerül meghatározásra, melyet 15 napon belül a felhasználó köteles megtéríteni. Ellenkező esetben azonnali felmondással a szerződés megszűnik, a felhasználási hely felfüggesztésre kerül.
- Ha az új felhasználó területi, helyi államigazgatási és önkormányzati közigazgatási szerv: alapító okirat, aláírási címpéldány;
- Társasházzá alakulás esetén: társasházi alapító okirat, közös képviselő megválasztásáról szóló jegyzőkönyv;
- Közös képviselő változás esetén: közös képviselő választásról szóló jegyzőkönyv;
- Halálesetnél: jogerős hagyatéki végzésig halotti anyakönyvi kivonat (eltérő számlafogadóként történhet adatváltozás) jogerős hagyatéki végzést követően, hagyatéki végzés vagy 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap;
- Amennyiben az ingatlan több személy, szervezet tulajdonában van, akkor szükséges minden tulajdonos hozzájárulása;
- Amennyiben nem az ingatlan tulajdonosa kezdeményezi a szerződéskötést a tulajdonos (ok) hozzájárulása is szükséges.

A fenti dokumentumok másolatának becsatolása az eredeti dokumentum bemutatása esetén elégséges.

Amennyiben a felhasználó személyében történt változás bejelentése nem DMRV Zrt.-nél rendszeresített formanyomtatványon történik, a nyilatkozatban az alábbi adatokat kell feltüntetni:

- a felhasználási hely pontos címe;
- a régi felhasználó neve és új címe;
- a fogyasztásmérő (k) gyári száma (i), állása (i);
- a birtokbaadás napja;
- az új felhasználó neve, személyes adatai (leánykori név, anyja neve, születési hely és idő), lakcíme, levelezési címe (magyarországi levelezési címet kérünk megadni, kivéve, ha a felhasználó elektronikus számlázást választ) és telefonos, elektronikus elérhetőségei;
- a választott fizetési mód;
- nyilatkozattételt arra vonatkozóan, hogy lakossági vagy nem lakossági felhasználóként kívánja-e magát nyilvántartásba vetetni;
- új felhasználó igényelt havi részszámla mennyisége, vagy diktálásra vonatkozó választása, amennyiben erre az üzletszabályzat számlázásra vonatkozó rendelkezése szerint lehetősége van;
- a változás alapjául szolgáló dokumentumok;
- régi/új felhasználó aláírása.

A felhasználó személyében történt változást a régi és az új felhasználó együttes megjelenéssel személyesen is kezdeményezheti DMRV Zrt. ügyfélszolgálatán. Amennyiben a felhasználó átírásához szükséges információk és dokumentumok rendelkezésre állnak, az új felhasználó átvezetésre kerül DMRV Zrt. nyilvántartásában. Ilyen esetben DMRV Zrt. az új felhasználóval új közszolgáltatási szerződést köt a megadott időponttól és mérőállástól kezdve. A régi felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződés az új közszolgáltatási szerződés hatályba lépésével automatikusan megszűnik.

Amennyiben nem lakossági felhasználónak többlet kapacitás igénye van, illetve a megelőző felhasználó lakossági felhasználó volt, úgy szükséges az „Előzetes közműnyilatkozat igénylő lap” kitöltése is. Az igény teljesítéséhez kapcsolódó kötelezettség teljesítése feltétele az adatváltozás átvezetésének, illetve a szolgáltatói szerződés megkötésének.

DMRV Zrt. az igénybejelentést követő 15 napon belül megküldi a szolgáltatás feltételeit tartalmazó szerződési ajánlatot a feltételeknek megfelelő igénybejelentő részére, aki azt a kézbesítéstől számított 30 napon belül aláírásával elfogadja, vagy véleményeltérését közli. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó esetén a szerződési ajánlat tartalmazza a fizetendő fejlesztési hozzájárulás összegét is.

Ha a felhasználó a szerződést - a szolgáltatás jogszabályban megállapított díját kivéve - a szerződés tartalmára kiható véleményeltéréssel írta alá, DMRV Zrt. köteles a felek álláspontjának egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni. A szerződési ajánlatban foglaltak DMRV Zrt.-t a közléstől számított 30 napig kötik.

Amennyiben DMRV Zrt. a felhasználó személyében bekövetkező változáshoz a felhasználó írásbeli kérése alapján ellenőrzési kötelezettségének 15 napon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat felhasználói szerződésszegésre, és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt a felhasználóval szemben.

DMRV Zrt. a változástól számított 30 napos határidőn belül beadott átírást díjmentesen intézi. A 30 napon túli bejelentés esetében az átírásért díjat számíthat fel, jelen üzletszabályzat 8. számú melléklete szerint.

A felhasználó által kérhető ellenőrzés díjköteles szolgáltatás.

Az ellenőrzés során DMRV Zrt. rögzíti a mérőhely állapotát, megfelelőségét, a mérő(k), plomba(k), zárógyűrű(k) állapotát és a mérőállás(oka)t. Szabálytalanság esetén dokumentálja az eltéréseket.

A szerződéses adatok módosítása személyesen az ügyfélszolgálati irodákban vagy postai úton kezdeményezhető.

Adatváltozás

Az alábbi adatok módosítását a felhasználónak írásban kell kezdeményeznie, csatolva az igazoló dokumentumok másolatát:

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

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

Az alábbi adatok megváltozása esetén DMRV Zrt. új közszolgáltatási szerződést köt a felhasználóval:

- a nem lakossági felhasználók nevének változása,
- a tulajdonosi viszonyra vonatkozó változása,
- a szolgáltatás típusának változása esetén.

DMRV Zrt. az egyéb adatok megváltozása esetén nem köt új közszolgáltatási szerződést a felhasználóval.

1.4. Szerződéskötés engedély nélküli, szabálytalan közműhasználat esetén

Ha a felhasználási hely víziközmű-rendszerbe történő bekötése DMRV Zrt. beleegyezése nélkül valósult meg, vagy ha mért fogyasztás csökkenését eredményező szabálytalan műszaki beavatkozás ténye állapítható meg, DMRV Zrt. polgári jogi igényt érvényesít, az ellenkező bizonyításáig úgy kell tekinteni, hogy a jogellenes állapot a szabálytalan vételezés tényének a szolgáltató birtokába jutási időpontját megelőző 5 évvel korábbi időpontban (illetve a víziközmű kiépülésének időpontjától) kezdődött.

A DMRV Zrt. szabálytalan víziközmű használat esetében helyszíni ellenőrzési jegyzőkönyvet és fényképfelvételt készít. A jegyzőkönyv alapján fogyasztó felszólítására kerül sor a szabálytalan állapot határidőre történő megszüntetésére.

A határidő lejáratát követően ismételt ellenőrzésre kerül sor, és amennyiben ezen időpontig az nem került felszámolásra, tájékoztatja a területileg illetékes járási hivatalt, kérve hatósági kötelezés kiadását.

Amennyiben az engedély nélküli víziközmű használat ténye került megállapításra, felhasználói nyilvántartásba vétel az új közműbekötések eljárásához hasonlóan kerül lefolytatásra.

2. Közszolgáltatási szerződés tartalma, hatálya

A víziközmű-szolgáltatásra DMRV Zrt. és a felhasználó közszolgáltatási szerződést köt. A közszolgáltatási szerződést, illetve az azt kiegészítő Általános Szerződési Feltételeket az üzletszabályzat tartalmazza és szabályozza:

- 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),
- a szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, a mennyiségi és minőségi adatokat,
- a szerződés időbeli hatályát, a víziközmű-szolgáltatás megkezdésének időpontját,
- a felhasználási helyet, illetve a teljesítés helyét, a szolgáltatási pontot,
- a mérésnek, a fogyasztásmérő hitelesítésének, kalibrálásának, leolvasásának, a számlázásnak és a számla kiegyenlítésének, valamint a szolgáltatási díj visszatérítésének a módját,
- a szerződésszegés következményeit, különösen a hibás és a késedelmes teljesítéssel kapcsolatos szabályokat,
- a felhasználó személyében bekövetkezett változás-bejelentési kötelezettségének részletes szabályait DMRV Zrt. részére,
- egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket.

A létrejövő szerződést –annak teljes tartalmával- írásba kell foglalni.

Közszolgáltatási szerződés hatályba lépése:

A közszolgáltatási szerződés a DMRV Zrt. és a Felhasználó aláírásával lép hatályba, és határozatlan időre szól.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya a szolgáltatás igénybevételétől kezdődően kiterjed DMRV Zrt. és a felhasználó jogviszonyára.

A szolgáltatás megkezdésének időpontja: új bekötés esetén a bekötés időpontja, felhasználó személyében történő változás esetén a változás bejelentésben megadott időpont, de maximum a bejelentést megelőző 30. nap.

A közszolgáltatási szerződés egyidejűleg több víziközmű-szolgáltatási ágazatra is kiterjedhet.

Nem igényli új közszolgáltatási szerződés megkötését a szolgáltatás alábbi jellemzőivel kapcsolatos módosítás:

- fogyasztásmérő cseréje,
- ellenőrző zárógyűrű(k) cseréje,
- részszámla mennyiség módosítása,
- számlázás jellegének változása (részszámlázás, vagy diktálás)
- felhasználó levelezési címváltozása,
- felhasználó fizetési mód váltása,
- a felhasználás idény/állandó jellege szerinti besorolás módosítása.

A közszolgáltatási szerződésre a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvényben és az 58/2013. (II.27.) Kormányrendeletben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv közszolgáltatási szerződésre vonatkozó előírásait kell alkalmazni.

Amennyiben a közműves szennyvízelvezetésre irányuló igény olyan kibocsátó részéről merül fel, amely a 28/2004.(XII.25.) KvVM rendelet 4. sz. melléklete szerinti veszélyes és mérgező anyagot bocsát ki, a szennyvízkibocsátás csak a területileg illetékes Környezetvédelmi és Természetvédelmi Felügyelőség jóváhagyásával, és külön szerződés megkötésével kezdhető meg.

2.1. A felhasználó jogai és kötelezettségei

A felhasználó jogosult:

- a közszolgáltatási szerződés tartama alatt a jogszabályban és üzletszabályzatban meghatározott szolgáltatás szerződés szerinti igénybevételére, valamint a szerződésben meghatározott egyéb szolgáltatások igénybevételére;
- egyoldalú szerződésmódosítás esetén a szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani, a felhasználó rendes felmondási joga a közszolgáltatási szerződésben nem korlátozható;
- saját adatairól tájékoztatást kérni DMRV Zrt.-től;
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek bejelentésére, a panasz érdemi kivizsgálásának kérésére, illetőleg a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra;
- a fogyasztásmérő negyedévente történő leolvasását kérni DMRV Zrt.-től a 3.4.1. pontban leírtak szerint;
- DMRV Zrt.-nek felróható okból, vagy a Vksztv. 31/B § (3) bekezdésében meghatározottak végrehajtása során felmerült okból elmaradt számlázás esetén a szolgáltatási díjat vagy díjkülönbözetet az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben kiegyenlíteni;

- a bekötési vízmérő – a vonatkozó költségek előzetes befizetése mellett történő - soron kívüli felülvizsgálatának és hitelesíttetésének kezdeményezésére;
- a szolgáltatás szüneteltetésének, illetve megszüntetésének igénylésére az ezzel kapcsolatban felmerülő költségek egyidejű megfizetésével;
- ivóvízellátás esetén a közszolgáltatási szerződést 60 napos határidővel, írásban felmondani, amennyiben az ingatlanon nincs más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz szolgáltatás. Ha a felhasználó nem az ingatlan tulajdonosa, hanem az egyéb jogcímen használója, akkor a felmondás jogát a felhasználó a tulajdonos írásbeli hozzájárulásával gyakorolhatja;
- elkülönített vízhasználatot igénybevevőként a megkötött mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel, írásban felmondani. Ezzel egy időben a záró mérőállásról DMRV Zrt.-t köteles tájékoztatni;
- DMRV Zrt. szerződésszegése esetén a szerződésszegésből eredő igényeket érvényesíteni.

A felhasználó köteles:

- DMRV Zrt. által nyújtott szolgáltatás díjának, számla alapján, a számlán feltüntetett fizetési határidőig történő megfizetésére;
- a felhasználó/k adataiban és személyében bekövetkező változás jogszabályban meghatározott határidőn belüli bejelentésére;
- a szolgáltatást kizárólag a közszolgáltatási szerződésben meghatározott célra igénybe venni;
- a házi szennyvízhálózat építési követelményeknek megfelelő kialakítására, üzemképes állapotának fenntartására (szennyvízbekötés esetén);
- az ingatlan vízellátását és szennyvízelvezetését szolgáló berendezések állapotát rendszeresen (legalább havonta) ellenőrizni, a tulajdonában álló berendezések karbantartásáról gondoskodni, továbbá az észlelt rendellenességeket DMRV Zrt.-nek haladéktalanul bejelenteni;
Az ellenőrzési kötelezettség megvalósulásának bizonyítása a felhasználót terheli.
- lakossági felhasználó esetében előzetesen egyeztetett időpontban az ingatlan víziközmű-hálózatának ellenőrzését DMRV Zrt. számára lehetővé tenni; Nem lakossági felhasználó esetében a bebocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzésére előzetes értesítés nélkül is sor kerülhet. Az ellenőrzés végrehajtását a felhasználó köteles elősegíteni.
- DMRV Zrt. általi ellenőrzés során a házi ivóvíz- és szennyvízhálózaton, valamint a csatlakozó hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő víziközmű használat megszüntetéséről azonnal gondoskodni;
- a vízmérő akna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztántartásáról, a lejutást biztosító eszközzel (létra) a vízmérő fagy, rongálás és eltulajdonítás elleni védelméről gondoskodni, továbbá a vízmérő rendellenes működéséről DMRV Zrt.-t haladéktalanul értesíteni. A vízmérő elfagyásából, rongálásából, valamint eltulajdonításából eredő kár esetén az új vízmérő beszerelésével kapcsolatos valamennyi költség a felhasználót terheli;
- a vízmérő hitelesítési cseréjének szabályszerű és határidőben történő végrehajtása érdekében a hozzáférést DMRV Zrt. számára biztosítani;
- a vízmérő és a leszerelését megakadályozó záruk sértetlen állapotának megőrzését és védelmét biztosítani, ezek sérülése esetén DMRV Zrt.-t haladéktalanul értesíteni;
- tudomásul venni, hogy az ivóvíz-törzshálózatba bekötött csatlakozó és/vagy házi ivóvízhálózat helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) összekötni szigorúan tilos
- tartózkodni a bekötővezetéknek és a csatlakozó és/vagy házi ivóvízhálózatnak elektromos hálózat és berendezés, villámhárítók földelési céljára történő használatától;
- a tulajdonában lévő fogyasztásmérőket hitelesíttetni, illetve a mindenkori mérésügyi jogszabályokban foglalt előírásokat betartani;
- tudomásul venni, hogy a csapadékvizek szennyvízelvezető hálózatba történő bevezetése tilos;

- tartózkodni a jogszabály által tiltott szennyező és veszélyes anyagok szennyvízbe történő bevezetésétől;
- a bebocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzését elősegíteni (nem lakossági felhasználó);
- tilos olyan szennyezőanyag-tartalmú szennyvíz és szennyezőanyag bevezetése (bebocsátása), amely
 - a szennyvízelvezető műben dolgozók egészségét – munkakörük ellátásával összefüggésben – veszélyezteti, és ezzel egészségkárosodást okoz vagy okozhat,
 - a szennyvízelvezető és - tisztító, valamint az iszapkezelő mű üzemszerű (rendeltetésszerű) működését akadályozza, veszélyezteti, a műtárgyakat, berendezéseket rongálja, illetve rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná teszi,
 - a szennyvízelvezető és - tisztító műből kibocsátva környezetkárosodást, illetve a befogadó káros szennyezését okozhatja,
 - a szennyvíziszap környezetvédelmi követelményeknek megfelelő, biztonságos elhelyezését, lerakását, illetve felhasználását akadályozza.

2.1.1. A felhasználó rendszeres ellenőrzési kötelezettsége

A felhasználó legalább havonta egy alkalommal köteles a csatlakozó és/vagy házi ivóvíz- és szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának minimális elvárásait, és a szennyvíz-törzshálózat használatával kapcsolatos elvárásokat teljesíteni az alábbiak szerint.

- Gondoskodik a vízmérőhely, akna karbantartásáról, tisztán tartásáról, lejutást biztosító eszköz (pl.: létra) biztosításáról valamint a vízmérő és fagy és rongálás elleni védelméről.
- Kizárja belső csősérülés lehetőségét azzal, hogy elzárja az ingatlanon belüli kifolyókat és vízvételést és ellenőrzi a mérő mutatóinak és számlapjainak mozdulatlanságát.
- Ellenőrzi a havonta elfogyasztott vízmennyiséget.
- Ellenőrzi a mérő (k) és a leszerelését megakadályozó zárok sértetlen állapotát.
- Rögzíti a fogyasztásmérőn leolvasható mérőállást.

A DMRV Zrt. által végzett időszakos, vagy eseti leolvasás nem mentesíti a felhasználót a vízmérő rendszeres ellenőrzési, leolvasási kötelezettsége alól.

Az ellenőrzési kötelezettség megvalósulásának bizonyítása a felhasználót terheli.

A fedlap szint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a felhasználó az ingatlan elöntés elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem beépítésével biztosítja, és gondoskodik annak rendszeres karbantartásáról.

Bármilyen eltérés esetén azonnal köteles értesíteni DMRV Zrt.-t.

DMRV Zrt. által végzett felhasználó helyi ellenőrzés nem mentesíti a felhasználót a tulajdonában lévő víziközművek (csatlakozó és/vagy házi ivóvíz és házi szennyvíz hálózat) rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának kötelezettsége alól.

2.2. **DMRV Zrt. jogai és kötelezettségei**

DMRV Zrt. jogosult:

- az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózat előzetesen egyeztetett időpontban történő ellenőrzésére;
- ellenőrizni, hogy a felhasználó a szolgáltatást a szerződésben és a hatályos jogszabályokban meghatározott módon és célra veszi igénybe;

- szabálytalan közműhasználat esetén az üzletszabályzatában meghatározott mértékű kártérítés és pótdíj érvényesítésére, továbbá a víziközmű-szolgáltatás korlátozására és felfüggesztésére, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen nem állíthatók helyre;
- részszámlát kibocsátani;
- a szolgáltatás díját a felhasználótól beszedni;
- a felhasználótól érkező pénzügyi teljesítést behajtási költség, kamat, egyéb költségek/díjak, tőke sorrendjében könyvelni;
- eredménytelen fizetési felszólítás esetén az ivóvíz-szolgáltatást a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően korlátozni, felfüggeszteni, illetve szüneteltetni. Nem lakossági felhasználóknál a korlátozás, a szolgáltatásból történő kizárást jelenti;
- az elkülönített vízhasználók által beszereltetett (felhasználók tulajdonában lévő) mellékvízmérők hitelességét ellenőrizni;
- a saját vízbázisra telepített, vagy más vezetékes megoldással beszerzett víz mérésére szolgáló hiteles mérőt és a mért mennyiséget ellenőrizni;
- a felhasználó szerződészegése esetén a szerződészegésből eredő igényeket az üzletszabályzatban rögzített módon érvényesíteni;
- jogszabályban meghatározott esetben a közszolgáltatási szerződést felmondani, a DMRV Zrt. rendes felmondási joga a közszolgáltatási szerződésben nem korlátozható;
- előrefizetés mérőt elhelyezni, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval megállapodott;
- a jogellenes állapotot megszüntető felszólítás után az alábbi számítás szerint számított bevezetett csapadékvíz-mennyiség után kétszeres mértékű díjat kiszámlázni a bekötött ingatlan tulajdonosának, amennyiben elválasztott rendszerű szennyvízelvezető hálózatba csapadékvíz bevezetésére került sor.

Az elválasztott rendszerű csapadékvíz-elvezetés mennyiségének meghatározása az alábbi műszaki számítással történik:

$$Q_{CSV} = \frac{A \times a \times Q_{mért}}{365} * d$$

A: azok a burkolt felületek, amelyekről a csapadékvíz a szennyvízelvezető rendszerbe jut (ha);
&: vízelvezetési együttható (lefolyási tényező), a lehullott csapadéknak a csatornába jutó hányadát kifejező szám az MI-10-455/2-1988. számú műszaki irányelv szerint;

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

Q_{CSV}: az elvezetésre kerülő csapadékvíz mennyisége (m³/nap);

d: csapadékvíz bevezetés időtartama (nap).

DMRV Zrt. köteles:

- az ivóvíz folyamatos szolgáltatására, a szennyvíz elvezetésére a vízjogi üzemeltetési engedélyben előírt minőségben és mennyiségben, nem lakossági felhasználók esetén a szerződésben megállapított kontingens erejéig;
- a szennyvízelvezető és - tisztítóművek teljesítőképességének megfelelően keletkező szennyvizet (egyesített rendszerű csatornahálózat esetén a csapadékvíz is) károkozás nélkül elvezetni és a vízjogi üzemeltetési engedélyben foglaltaknak megfelelően tisztítani;
- az ivóvíz szolgáltatási, illetve szennyvízelvezetési szolgáltatási pontokig terjedő, DMRV Zrt. üzemelésében lévő vízműveket, illetve szennyvízelvezető mű létesítményeit kezelni, karbantartani és folyamatosan üzemeltetni;
- a bekötési vízmérőket a jogszabályban előírtak szerint időszakonként hitelesíteni, cserélni, bélyegzéssel és zárral ellátni, saját költségére;

- a felhasználó kérésére – a szerelési, hitelesítési költségek megelőlegezése esetén – a vízmérő rendkívüli felülvizsgálatát elvégeztetni;
- a bekötési, valamint a mellékvízmérőt - az üzletszabályzatban meghatározott időszakban, a felhasználó kérésére negyedévente – előzetesen minimum 5 napos időtartamról szóló kiértesítés alapján leolvasni, a fogyasztásról számlát kiállítani, és a felhasználónak megküldeni;
- a szolgáltatás tervezett műszaki okból szükségessé váló csökkentéséről vagy időszakos szüneteltetéséről, várható időtartamáról, esetleges mennyiségi vagy minőségi változásairól a felhasználót a helyi önkormányzaton, a helyi médián, honlapján keresztül, a jogszabályban meghatározottak szerint értesíteni, szükség esetén ideiglenes ellátásról gondoskodni;
- üzletszabályzatot kidolgozni és azt szerződéses kapcsolataiban alkalmazni. DMRV Zrt. köteles az üzletszabályzatában az általa nyújtott szolgáltatások általános műszaki, kereskedelmi, elszámolási és fizetési szerződési feltételeit feltüntetni;
- üzletszabályzat tervezetének honlapon történő közzétételét követően legalább 20 napos véleményezési határidőt biztosítani;
- a határozatban foglaltak szerint átdolgozni az üzletszabályzatot, és újra benyújtani jóváhagyásra, amennyiben a Hivatal a jóváhagyást megtagadta;
- egyedi feltételek alkalmazása esetén az egyedi feltételeket nyilvánosságra hozni, és azokat minden, a feltételeket teljesítő szerződő fél részére biztosítani.

a víziközmű-szolgáltatást, a közüzemi díjtarozás, valamint a korlátozás foganatosításával és visszaállításával kapcsolatban felmerülő díj DMRV Zrt. felé rendezésének munkanapokon 12 óráig való közlését követő 3 napon belül helyreállítani, amennyiben a felhasználó arra igényt tart és a helyszínen rendelkezésre áll az előzetesen egyeztetett időpontban.

3. Közszolgáltatási szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések

3.1. DMRV Zrt. által nyújtott szolgáltatások általános műszaki feltételei, minőségi paramétereit

A közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés közszolgáltatás.

A DMRV Zrt. céljai a folyamatosság, a megbízhatóság, a mennyiségi igényeknek és vízminőségi előírásoknak való megfelelés, illetve a természet- és környezetvédelmi, valamint a közegészségügyi követelményeknek való megfelelés.

DMRV Zrt. - az üzemeltetési szerződésben meghatározott keretek között, a víziközmű-rendszer teljesítőképességének mértékéig - a felhasználók részére víziközmű-szolgáltatást nyújt, és víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a szolgáltatást igénybe venni kívánók rendelkezésére áll.

Ha a víziközmű-rendszer teljesítőképességének szűkösége mellett lakossági és nem lakossági felhasználói igények egyidejű felmerülésével kell számolni, a lakossági felhasználói igények kielégítését kell előnyben részesíteni.

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

DMRV Zrt. a közműves ivóvízellátást legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. DMRV Zrt. jogosult ettől eltérő szolgáltatási minőséget, a felhasználóval történt eseti megállapodás szerint biztosítani.

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

DMRV Zrt. saját ivóvíz- és szennyvíz vizsgáló laboratóriuma 1997 óta akkreditált minőségi tanúsítással is rendelkezik.

A víziközművek szakszerű és biztonságos üzemeltetésével kapcsolatos műszaki, technológiai, biztonságtechnikai, közegészségügyi, valamint környezetvédelmi előírásokat, továbbá az egyes tevékenységek gyakorlásának személyi feltételeit DMRV Zrt. üzemeltetési szabályzatában rögzített feltételek szerint biztosítja.

A közkifolyókon szolgáltatott ivóvizet – háztartási célú vízhasználatra – a közműves ivóvízellátásba be nem kötött vagy ivóvíz-szolgáltatás korlátozással érintett ingatlan lakói vehetik rendszeresen igénybe. DMRV Zrt. és a helyi önkormányzat hozzájárulása szükséges a közkifolyóknak nem háztartási célú vízhasználatra (így különösen építkezés, gépkocsi mosás, locsolás) történő rendszeres igénybevételéhez.

A víziközmű-szolgáltató közszolgáltatási feladatai ellátásához a közterületen lévő tűzcsapról vizet vételezhet.

A létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást a DMRV Zrt. a 2011. évi CCIX. törvény és az 58/2013 (II.27.) Kormányrendelet szerint biztosítja.

DMRV Zrt. köteles a szennyvízelvezető és - tisztítóművek teljesítőképességének megfelelően keletkező szennyvizet (egyesített rendszerű csatornahálózat esetén a csapadékvizet is) károkozás nélkül elvezetni és a vízjogi üzemeltetési engedélyben foglaltaknak megfelelően tisztítani.

A szennyvízelvezető műbe csak olyan nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bocsátható be, amelyet az rendeltetésszerű használattal elvezetni képes, és amelynek fogadására a szennyvíztisztító létesítményt alkalmassá tették.

A szennyvíz törzshálózatba csak a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló 220/2004.(VII.21.) Kormányrendelet, illetőleg a Felügyelőség határozatában meghatározott minőségű szennyvíz, szennyezőanyag vezethető be.

DMRV Zrt. a szennyvízelvezető műbe bebocsátott szennyvíz minőségét esetenként vagy folyamatosan megvizsgálja. A bebocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzésére nem lakossági felhasználó esetén előzetes értesítés nélkül is sor kerülhet. Az ellenőrzés végrehajtását a felhasználó köteles elősegíteni.

A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz (szippantott szennyvíz, települési folyékony hulladék – TFH –) befogadási helyére és feltételeire vonatkozó vonatkozóan külön engedélyezési eljárásban dönt az illetékes Felügyelőség. A bebocsátási pont igénybevételéhez DMRV Zrt. hozzájárulása szükséges. A bebocsátás feltételeiről a közszolgáltató és a szippantott szennyvizet beszállító vállalkozó szerződés keretén belül állapodnak meg.

A szennyvíz-törzshálózatba DMRV Zrt. által alkalmasnak minősített helyen és módon szabad közterületről havat bejuttatni.

Elválasztott rendszerű szennyvízelvezető műbe csapadékvizet, egyesített rendszerű szennyvízelvezető műbe a víznyelőn keresztül szennyvizet, továbbá elválasztott rendszer esetén a csapadékvíz-elvezető műbe szennyvizet juttatni tilos.

3.2. Kereskedelmi feltételek, díjak, díjképzés

A DMRV Zrt. díjképzése során a víziközmű törvényben nevesített víziközmű-szolgáltatás alapelveit és egyéb előírásait veszi figyelembe, így különösen:

- díjaknak ösztönözniük kell a biztonságos és legkisebb költségű víziközmű-szolgáltatást, a gazdálkodás hatékonyságának javítását, a kapacitások hatékony igénybevételét, a szolgáltatás minőségének folyamatos javítását, valamint a természeti erőforrások kímélete elvének érvényesülését;
- figyelembe kell venni a folyamatos és biztonságos víziközmű-szolgáltatás indokolt költségeit, valamint a környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit, ideértve különösen a vízbázis-védelem indokolt költségeit.
- a víziközmű-szolgáltatás díjában csökkentő tényezőként kell figyelembe venni a víziközmű-szolgáltatás teljesítéséhez biztosított, a költségek ellentételezésére kapott költségvetési és önkormányzati támogatásokat.
- egyesített csapadékvíz- és szennyvízelvezető rendszerek tekintetében, a csapadékvíz-elvezetés költségei a szennyvízelvezetés és - tisztítás díjában térülnek meg.

DMRV Zrt. a fenti elvek mellett az alábbi árpolitikai elveket alkalmazza:

- Költségfedezeti elv: a ténylegesen szükséges költségek és indokolt ráfordítások - beleértve a működéshez szükséges minimális nyereséget - megtérülése.
- Költségminimalizálási elv: a szükséges, de legkisebb költségráfordítás érvényesítése.

- Költségviselési elv: minden felhasználó a lehető legteljesebb mértékben - indokolatlan megkülönböztetés, előnyök és hátrányok nélkül - viselje a költségeket, a felmerülő szükséges ráfordításokat.
- Átláthatósági elv: a költségek nyomon követését, a felmerülő költségeknek a tevékenységet igénybevevőhöz rendelését biztosító, átlátható számviteli elszámolási rend alkalmazása.
- Együttműködési elv: az árak alakítását befolyásoló közérdekű gazdálkodási adatok hozzáférhetőségének biztosítása a felhasználók, a fogyasztói/felhasználói érdekképviselők és illetékes önkormányzatok számára.

DMRV Zrt. az alábbi díj, vagy díj jellegű tételeket különbözteti meg:

- alaptevékenységi díjak: víz- és szennyvíz szolgáltatás díjai (ún. szolgáltatási díjak)
- vízterhelési díj
- víziközmű fejlesztési hozzájárulás mértékei és fóművi hozzájárulás mértékei (kvóta)
- külön díj ellenében végzett szolgáltatások díjai (ún. egyéb díjak)

szerződéshez kapcsolódó pénzügyi kötelezettségek (pótdíjak, kötbérek, kártérítések, kamatok mértékei) DMRV Zrt. ezen árpolitikai alapelveket a szolgáltatás hatósági áaira vonatkozó árjavaslatának és a szabadáras tevékenységek árkalkulációjának készítése során egyaránt érvényesíti.

3.2.1. Szolgáltatási díjak

Általános szolgáltatási díj mérték

A víziközmű-szolgáltatásért a felhasználónak a víziközmű törvény és a felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendelet szerinti díjat kell fizetnie. A közműves ivóvízellátás, valamint a közműves szennyvízelvezetés és - tisztítás díját a Hivatal javaslatának figyelembevételével a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter (a továbbiakban: miniszter) rendeletben állapítja meg. A hatósági díj megállapításakor rendelkezni kell arról, hogy a hatósági díj mikor lép hatályba, e rendelkezésnek visszamenőleges hatálya nem lehet.

A víziközmű-szolgáltatás díjait víziközmű-szolgáltatónként vagy víziközmű-rendszerenként és víziközmű-szolgáltatási ágazonként, a költségekre, árakra, díjakra vonatkozó közgazdasági összehasonlító elemzések felhasználásával, és a vonatkozó jogszabályi elvek figyelembe vételével kell megállapítani.

A víziközmű-szolgáltatás díját alapidjából és fogyasztással arányos díjból álló kéttényezős díjként kell megállapítani. Az alapidj a víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő havi díj, míg a fogyasztással arányos díj 1 m³ szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja.

A miniszteri rendeletben történő díjmegállapításig a víziközmű törvényben meghatározott átmeneti rendelkezéseket alkalmazza DMRV Zrt.

Egyedi rendelkezések

Az alapidjat az a felhasználó köteles megfizetni, aki a tárgyhó első napján az adott felhasználási helyen DMRV Zrt.-vel közszolgáltatási jogviszonyban állt. Új felhasználási hely kialakítása esetén a felhasználó a teljes tárgyhavi alapidjat köteles megfizetni.

A tényleges felhasználási adatok ismeretében, DMRV Zrt. lakossági díjon köteles elszámolni:

- a távhő-szolgáltatónak lakossági használati melegvíz előállítására céljából szolgáltatott ivóvizet,
- lakásbérlők tényleges víziközmű-szolgáltatás igénybevételét a bérlakás üzemeltetését végző gazdálkodó szervezettel szemben.
- a 2013. évi LIV. törvényben meghatározott körben

A DMRV Zrt. a vízmérők leolvasásával, elszámolásával, számlázásával és egyéb tevékenységével kapcsolatos költségeinek fedezetére szolgáltatási díjat (ügyművelési díj) állapíthat meg.

DMRV Zrt. a hatósági díjtól eltérő díjat a közszolgáltatási szerződésben érvényesen kizárólag a Hivatal előzetes hozzájárulásával rögzíthet.

DMRV Zrt. a szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem számol fel.

A hatósági díj közszolgáltatási szerződés megkötését követően bekövetkező változása esetében a megváltozott hatósági díj az érvényes közszolgáltatási szerződés részévé válik.

Az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés esetén a felhasználók által a közműves szennyvízelvezetésért és - tisztításért fizetendő szolgáltatási díj a csapadékvíz-elvezetési szolgáltatás díját is tartalmazza.

3.2.2. Vízterhelési díj

Az élővízbe engedett tisztított szennyvíz meghatározott kémiai komponensei után vízterhelési díjat kell fizetni, a vonatkozó jogszabályok, kiemelten a környezetterhelési díjról szóló törvény alapján. A vízterhelési díjat - a szennyvízszolgáltatás mennyisége alapján - DMRV Zrt. a felhasználóktól szedi be és az állami költségvetés részére fizeti be.

3.2.3. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás és főművi fejlesztési hozzájárulás

3.2.3.1. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

A nem lakossági felhasználó a víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben foglaltak szerint a víziközmű-szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet a meglévő víziközmű-hálózat mentén fekvő ingatlanok ellátása esetében:

- a) közszolgáltatási szerződéses jogviszony esetében a felhasználási helyen biztosítandó szolgáltatási kapacitásért,
- b) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanhoz biztosított kapacitás általa kezdeményezett bővítéséért,
- c) a víziközmű-szolgáltatás minőségének (a víz minőségi paramétereinek) általa igényelt emelése esetében, továbbá
- d) az új bekötés megvalósítását megelőzően.

Nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie a központi költségvetési szervnek és annak költségvetési intézményének, a helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézményének, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonyszerzési célt szolgáló egyéb intézménynek.

A nem lakossági felhasználó az adott felhasználási helyen a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésével a megvásárolt közműfejlesztési kvóta erejéig jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételeire.

A víziközmű-szolgáltatási ágazatokra megállapított közműfejlesztési kvóták egymásba át nem válthatók, azonban ágazaton belül lehetőség van a közműfejlesztési kvóták átcsoportosítására, ha azt a műszaki és gazdasági feltételek lehetővé teszik.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás kizárólag azon víziközmű rendszer víziközmű-fejlesztési igényeivel összefüggésben – ide nem értve a felhasználó részére kiépítendő ivóvíz- vagy szennyvíz-bekötővezetékét – használható fel, amelyhez a hozzájárulás megfizetésére kötelezett felhasználási hely csatlakozik.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulást a víziközmű-szolgáltató saját nevében és javára szedi be és jogosult azt jogszabály vagy hatóság által előírt vagy az üzemeltetési szerződésből fakadó felújítási, pótlási és beruházási kötelezettség teljesítéséhez szükséges mértékig felhasználni, összhangban a Hivatal által jóváhagyott gördülő fejlesztési tervvel. E körben a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás a víziközmű-szolgáltató tulajdonába tartozó rendszerfüggetlen víziközmű-elem felújítására vagy pótlására is felhasználható.

Az ideiglenes szolgáltatás tartama alatt a szerződött víziközmű-szolgáltató, az általa beszedett víziközmű-fejlesztési hozzájárulást elkülönített számlán gyűjti. A beszedett víziközmű-fejlesztési hozzájárulás felhasználása az ideiglenes szolgáltatás megszűnését követően történhet.

A víziközmű-szolgáltató a beszedett víziközmű-fejlesztési hozzájárulásról és annak felhasználásáról elkülönített számviteli nyilvántartást vezet. A víziközmű-szolgáltató a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás számviteli nyilvántartásban szereplő összesített adatairól, valamint az elvégzett felújítási, pótlási és beruházási munkák tartalmáról, azok műszaki szükségességéről legalább évi egy alkalommal tájékoztatja az ellátásért felelőst.

Ha az üzemeltetési szerződés megszűnik, a víziközmű-szolgáltató a beszedett, de víziközmű-fejlesztésre fel nem használt víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegével az ellátásért felelős felé elszámol és a maradványt részére átadja; vagy ha az ideiglenes szolgáltatás azért szűnt meg, mert a Hivatal a működési engedély iránti kérelmet elutasította, az ideiglenes szolgáltatást nyújtó az ellátásért felelős felé a beszedett víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegével elszámol.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulást úgy kell meghatározni, hogy az igények befolyásolásán keresztül segítse elő a legkisebb költség elvének érvényesülését, valamint vegye figyelembe a víziközmű-rendszerbe később bekötött felhasználók bekötésének hatásaiból származó előnyöket.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegét a közműves ivóvízellátás, valamint a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás tekintetében külön-külön, tételesen kell megállapítani. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás a kiszámítására vonatkozó módszer előírásával is megállapítható.

A felhasználók és a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolódni kívánók kötelesek a Hivatal által megállapított víziközmű-fejlesztési hozzájárulást megfizetni.

A hatósági díj közszolgáltatási szerződés megkötését követően bekövetkező változása esetében a megváltozott hatósági díj az érvényes közszolgáltatási szerződés részévé válik. A hatósági díj alatt víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell érteni.

A megváltandó kontingens mennyisége nem lehet kevesebb, mint 0,1 m³/nap.

A közműfejlesztési hozzájárulás mértékét a Hivatal elnöke rendeletben állapítja meg. A 2011. évi CCIX. törvény **87. §** (2) alapján a Hivatal elnöke rendeletének hatálybalépéséig a víziközmű-szolgáltató a 2014. december 31-én alkalmazott víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét alkalmazhatja, melyet az alábbi táblázat tartalmaz:

Ivóvízellátás	Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás díja
Vác, Verőce, Kismaros, Nagymaros, Szokolya, Kóspallag, Kosd, Rád, Penc, Vácduka, Váchartyán, Kisnémedi, Püspökszilágy, Vácrátót, Sződliget, Sződ, Csörög, Göd, Dunakeszi, Tésa, Perőcsény, Kемence, Szob, Márianosztra, Ipolydamásd, Letkés, Ipolytölgyes, Vámosmikola, Zebegény, Nagybörzsöny, Szendehely, Gödöllő, Mogyoród, Fót, Csömör, Órbottyán, Csomád, Erdőkertes, Szada, Veresegyház, Csóvár, Püspökhatvan, Galgagyörk, Acsa, Szentendre, Pilisszentlászló, Leányfalu, Tahitótfalu, Budakalász, Üröm, Pilisborosjenő, Pomáz, Csobánka, Pilisszántó, Pilisszentkereszt, Pilisvörösvár, Solymár, Pilisszentiván, Piliscsaba, Tinnye, Pilisjászfalu, Dömös, Pilismarót, Dunabogdány, Visegrád	208.000 Ft/m ³ + ÁFA
Szennyvízelvezetés	
Vác, Verőce, Kismaros, Nagymaros, Szokolya, Kóspallag, Kosd, Sződliget, Sződ, Szob, Márianosztra, Ipolydamásd, Letkés, Ipolytölgyes, Zebegény, Szendehely, Szentendre, Leányfalu, Tahitótfalu, Pilisszentkereszt, Dömös, Pilismarót, Visegrád	208.000 Ft/m ³ + ÁFA
Dunakeszi, Fót, Göd, Mogyoród, Csomád	250.000 Ft/m ³ + ÁFA

Az itt fel nem sorolt településeken a helyi Önkormányzat 2014. december 31-ét megelőző Képviselőtestületi Határozata alapján.

A hozzájárulás mértéke az igényelt víziközmű-szolgáltatáshoz szükséges fejlesztés költségeinek arányos része.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetését követően a DMRV Zrt. megállapítja a szolgáltatási kapacitást (kvótát vagy kontingenst), amely alapján, és amelynek mértékéig a felhasználó jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére.

A DMRV Zrt-nek a víziközmű-fejlesztési hozzájárulással kapcsolatos befizetésekről ellátásért felelősönkénti bontásban nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartásnak a következőket kell tartalmaznia:

- a) a felhasználó neve, székhelye,
- b) az ingatlan helyrajzi száma,
- c) a kvóta, illetve kontingens mértékét víziközmű-szolgáltatási ágazonként, m³/nap mennyiségben,
- d) a befizetett víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összege.

A DMRV Zrt-nek olyan nyilvántartást kell vezetnie, amelyből egyértelműen megállapítható, hogy adott évben mely víziközmű-fejlesztésekre használt fel befizetett víziközmű-fejlesztési hozzájárulást az összeg megjelölésével.

3.2.3.2. Főművi fejlesztési hozzájárulás

1995. évi LVII. törvény 8. § (2) bek. alapján a közcélú vízilétesítmények, illetve a közcélú vízimunkák költségeit az érdekeltek (igénylők) érdekeltségük arányában kötelesek viselni.

Amennyiben az ellátó víziközmű-rendszer kapacitása nem teszi lehetővé az igények kielégítését és a víziközmű-rendszer fejlesztéséről a víziközmű tulajdonos (állam vagy önkormányzat) nem gondoskodik, a DMRV Zrt. a bekötés feltételeként az Igénylővel önkéntes vállalási nyilatkozat, valamint mindkét fél által elfogadott polgári jogi megállapodás aláírásával főművi fejlesztési hozzájárulás fizetésében állapodhat meg. Ennek értelmében DMRV Zrt. az alábbi esetekben alkalmazza a főművi fejlesztési hozzájárulást:

- a nem lakossági igénylők esetén:
 - új területek közművesítése, víziközmű törzshálózat létesítésével járó bekötési igények esetén, amennyiben a víziközmű tulajdonos (állam vagy önkormányzat) a megfelelő fejlesztésről nem gondoskodik,
- lakossági igénylők esetén:
 - új területek közművesítése, víziközmű törzshálózat létesítésével járó bekötési igények esetén, amennyiben a víziközmű tulajdonos (állam vagy önkormányzat) a megfelelő fejlesztésről nem gondoskodik
 - amennyiben a többletigény a meglévő víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladja és a víziközmű tulajdonos (állam vagy önkormányzat) a megfelelő fejlesztésről nem gondoskodik

A főművi fejlesztési hozzájárulások mértékét a DMRV Zrt. a működési területre egységesen, víziközmű-ágazatonként külön-külön, Ft/m³/nap mértékegységben határozza meg.

A főművi fejlesztési hozzájárulások fajlagos értékét a DMRV Zrt. időszakonként felülvizsgálja, és szükség szerint módosítja.

Kvóta túllépése

A kvóták túllépését DMRV Zrt. évente felülvizsgálja. A figyelembe vett mértékadó (legnagyobb) átlagfogyasztás időszaki alapja két egymást követő leolvasás között eltelt időszak, de minimum 15 nap, mennyisége ugyanezen időszak tényleges és elszámolt fogyasztása. A szennyvízkvóta-túllépés meghatározásánál a locsolási célú mellékmérőn mért felhasználást csak az április 01-október 31 közötti időszakban kell figyelembe venni.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás és a főművi fejlesztési hozzájárulás által biztosított kapacitás (kvóta) túllépésekor a felhasználó köteles a túllépés mértékének megfelelő kvótát megváltani, megfizetni.

A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló, vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi, és ennek megváltásáról nem gondoskodik.

3.2.4. Külön díj ellenében végzett szolgáltatások

A külön díj ellenében végzett szolgáltatások a DMRV Zrt. árképzési szabályzatának megfelelően kerülnek megállapításra. A díjak mértékéről DMRV Zrt. ügyfélszolgálati elérhetőségein ad tájékoztatást.

3.2.5. Pótdíjak, kötbérek, kártérítés és kamatok mértékei

A felhasználó, illetve DMRV Zrt. minősített szerződésszegő vagy szerződéstől eltérő minősített eseteiben fizetendő pénzügyi kötelezettségek típusait jelen üzletszabályzat, mértékeit jelen üzletszabályzat 8. számú melléklete tartalmazza.

3.3. **Mérőeszközök, hiteles mérés biztosítása**

Vízfogyasztás mérése

Felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatás elszámolásának alapjául szolgáló vízmennyiséget hiteles és a DMRV Zrt. vagy megbízott vállalkozója által plombált vagy leszerelést megakadályozó zárral ellátott fogyasztásmérő berendezéssel kell mérni. Szolgáltatási pont előtt beépített fogyasztásmérő tulajdonjoga DMRV Zrt.-t, vagy az ellátásért felelőst, a telki vízmérő tulajdonjoga a felhasználót, a mellékvízmérő tulajdonjoga a felhasználót vagy – a mellékszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában – az elkülönített vízhasználót illeti meg.

A fogyasztásmérők hitelesítési hatálya:

- bekötési vízmérő esetében: 4 év
- telki vízmérő esetében: 4 év
- mellékvízmérő esetében: 8 év

A hitelesség a nemzeti tanúsító és lezáró jel szerinti dátumtól számított negyedik (bekötési vízmérő), illetve nyolcadik (mellékvízmérő) év december 31-én jár le.

A hitelességi idő lejáratáról DMRV Zrt. írásban értesíti a felhasználót.

Közműves ivóvízellátás esetében az elszámolás a bekötési vízmérő mérési adatain alapul.

Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözetet a bekötési vízmérő szerinti felhasználó köteles megfizetni DMRV Zrt.-nek.

Szennyvíz mennyiség megállapítása

A szennyvízhálózatba kerülő, nem víziközműből származó víz mennyiségének mérésére hiteles fogyasztásmérőt kell felszerelni és annak mérési adatait DMRV Zrt. rendelkezésére kell bocsátani. A mérés kialakítása ellenőrzésének, valamint a mérőállás ellenőrzésének lehetőségét DMRV Zrt. részére biztosítani kell.

A nem víziközműből származó víz felhasználásából keletkezett szennyvíz mérését a vízbázisra telepített hiteles telki vízmérővel vagy hiteles szennyvíz mennyiségmérővel kell mérni. A vízmérő, illetve a közműves szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a felhasználónak saját költségén kell gondoskodnia. A szennyvíz mennyiség-mérő kalibrálásának gyakoriságát a felek a közszolgáltatási szerződésben határozzák meg. A szerződésben rögzített kalibrációs idő lejáratára DMRV Zrt. írásban hívhatja fel felhasználó figyelmét, de ennek elmulasztása nem mentesíti a felhasználót a kalibrációs kötelezettség teljesítése alól.

Telki vízmérő beépítésekor a felhasználónak kérnie kell a DMRV Zrt.-től annak leszerelést megakadályozó zárral, vagy plombával történő ellátását.

Amennyiben a hiteles vízmérés feltételeit a felhasználó nem biztosítja úgy DMRV Zrt. jogosult a szennyvíz-mennyiségmérő felszerelésére kötelezni a felhasználót.

Szennyvízelvezetés és - tisztítás esetében az elszámolás a szennyvízelvezetési helyről a szennyvízelvezető víziközműbe kerülő szennyvíz hitelesen mért mennyiségén alapul. Mérés hiányában

az elszámolásnál a mért ivóvízmennyiség és a más vízellátási forrásból származó vízmennyiség összesített mennyiségét kell figyelembe venni, csökkentve:

Szennyvíz mennyiséget csökkentő tényezők

Szennyvízmennyiségnél nem vehető figyelembe:

- 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 csatlakozó és/vagy házi ivóvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott;
- d) elkülönített mérés hiányában a lakossági felhasználó által a házikert öntözéséhez használt, kizárólag a május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10%-át elérő vízmennyiség, valamint

a házi ivóvízhálózatra DMRV Zrt. és a felhasználó írásbeli megállapodása alapján telepített locsolási vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat, ha a d) pont szerinti kedvezmény igénybevételére nem kerül sor. DMRV Zrt. a felhasználóval a Közszolgáltatási szerződésben fentiekől eltérően is megállapodhat.

Locsolási vízhasználat mérése

A felhasználó kérelmére a szennyvízbekötéssel rendelkező felhasználási helyen a locsolási vízhasználat mérését engedélyezni kell a DMRV Zrt. által előírt feltételek teljesülése esetén. A locsolási vízmérőhöz a hozzájárulás feltételeit, az elszámolás szabályait jelen üzletszabályzat jelen fejezet 1.2.3 pontja tartalmazza.

A locsolási célú mellékvízmérőn mért mennyiséget DMRV Zrt. az április 1. – október 31. közötti időszakra veheti figyelembe.

Lejárt hitelességű locsolási célú mellékvízmérőre fogyasztást DMRV Zrt. nem számol el.

Locsolási kedvezmény

A DMRV Zrt. legfeljebb 2000 négyzetméter alapterületű ingatlanok esetében, árutermelést részben sem szolgáló házikert öntözéséhez a locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül, mennyiségi korrekció útján is biztosítja a lakossági felhasználó számára, ha azt a lakossági felhasználó - az ellenőrzés lehetőségének előzetes értesítés mellőzésével történő felajánlásával - kéri.

A %-os locsolási kedvezmény a vonatkozó feltétel teljesülése esetén illeti meg a felhasználót, és a vízmérés alapján elszámolt szennyvízmennyiséget csökkenti a rögzített szezonai időszakban.

Az igénylés menetét és feltételeit DMRV Zrt. vonatkozó tájékoztatója tartalmazza.

Lakossági és nem lakossági felhasználás elválasztása

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

Fogyasztásmérők és záruk megóvása

A DMRV Zrt. az elszámolás alapjául szolgáló bekötési vízmérőt vagy mellékvízmérőt, a számlázás alapjául szolgáló mellékvízmérőt, telki vízmérőt, valamint szennyvízmennyiség mérőt az üzembe helyezésekor illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy leszerelést megakadályozó zárral látja el.

A felhasználónak kötelessége gondoskodni a vízmérőakna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztántartásáról, lejutást biztosító eszközről (pl.:létra), valamint, a vízmérő fagy és rongálás elleni védelméről, illetve felel a díjelszámolás alapjául szolgáló vízmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséért és védelméért.

A felhasználó köteles a vízmérő rendellenes működéséről és/vagy a plomba, zárógyűrű (VIPAK gyűrű) sérüléséről DMRV Zrt.-t haladéktalanul értesíteni.

A felhasználó kötelességének elmulasztása a jelen fejezet 4.1.3. pontjában meghatározott jogkövetkezményeket vonja maga után.

A vízmérő állapotfelméréséről - a felhasználási hely és vízmérő azonosítási adatait, a mérő és a hitelesítési plomba állapotát – DMRV Zrt. jegyzőkönyvben rögzíti.

Átalányos felhasználási helyek elszámolása és mérősítése

Amennyiben a felhasználási hely fogyasztásmérővel nem rendelkezik, az elfogyasztott ivóvíz, illetőleg csatornaszolgáltatás mennyiségét a felhasználónál kialakított vízvételi helyek előzetes felmérési adatait figyelembe véve, a jelen üzletszabályzat 12. számú mellékletének megfelelően átalány formájában állapítja meg DMRV Zrt. Átalánymennyiségek hiányában, DMRV Zrt. műszaki becslése alapján kerül sor az átalánymennyiségek megállapítására. A felhasználási helyek rendszeres ellenőrzésére DMRV Zrt. fenntartja magának a jogot. Az átalánydíjas (bekötési vízmérő nélküli) felhasználási helyen történő fogyasztásmérő berendezés elhelyezése érdekében a felhasználó köteles DMRV Zrt.-vel együttműködni.

3.3.1. Hitelesítési célú mérőcsere (bekötési vízmérő) folyamata

A mérésügyi hatóság által hitelesített bekötési fogyasztásmérő beépítéséről, cseréjéről, időszakos hitelesítéséről a mérőeszköz tulajdonosa a saját költségén köteles gondoskodni.

A szolgáltatási pont előtt beépített bekötési vízmérőt a DMRV Zrt köteles saját költségén cserélni.

A mérőcsere tervezett időpontjában DMRV Zrt. felkeresi a felhasználót és jóváhagyása mellett elvégzi a cserét.

DMRV Zrt. a cserét követően írásban rögzíti:

- a fogyasztásmérő cseréjének okát,
- a csere dátumát,
- a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő adatait (típus, gyári szám, átmérő, a hitelesítés vagy kalibrálás dátuma) és mérőállását, állapotát,
- a lecserélt és a felszerelt fogyasztásmérő védelmi eszköz, eszközök (plomba, VIPAK gyűrű) azonosítóját, darabszámát, a plomba vagy a leszerelést megakadályozó zár állapotát,
- a felhasználó vagy a képviselője, illetve a DMRV Zrt. képviselőjének olvasható nevét és aláírását.

A plombák darabszáma, azonosítója és a plomba vagy a záró bélyeg sérülésmentes állapotának ténye a fogyasztásmérő felszerelésekor vagy cseréjekor a jegyzőkönyvben kerül rögzítésre.

A cserére vonatkozóan a cserénél jelen lévő felhasználó 8 napon belül tehet észrevételt, amennyiben a csere a felhasználó megbízottja jelenlétében történik, az észrevétel határideje 30 nap.

A sikertelen mérőcsere követően DMRV Zrt. ismételt kísérletet tesz a mérőcsere elvégzésére. A csere tervezett időpontját legalább 15 nappal megelőzően tértivevényes postai küldeményben, vagy egyéb igazolható módon hívja fel a felhasználó figyelmét a mérőcsere és annak várható időpontjára. Az értesítésben a DMRV Zrt. köteles felajánlani – az értesítés kézhezvételétől számított 8. napig – az ettől eltérő alkalomra vonatkozó időpont egyeztetés lehetőségét azzal, hogy a cserére legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít.

Amennyiben a mérőcsere a felhasználó hibájából marad el, úgy DMRV Zrt. jogosult a felmerült költségeit a jelen üzletszabályzat 8. számú melléklet szerint felhasználó felé érvényesíteni.

A fogyasztásmérő berendezés elhelyezése/cserje érdekében felhasználó köteles együttműködni. Amennyiben DMRV Zrt. legalább kétszer – az átvétel igazolására alkalmas módon és úgy, hogy a második felszólítás kiküldésére leghamarabb az első felszólítás kézhezvételét követő tizenötödik napon túl kerülhet sor – írásban felszólította, és felhasználó a mérőcserét nem tette lehetővé, úgy DMRV Zrt. jogosult a közszolgáltatási szerződést azonnal hatállyal felmondani.

3.3.2. Telki vízmérő, elkülönített mellékvízmérő, locsolási mellékmérő hitelesítési cseréje

Az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő, valamint a felhasználó a tulajdonában lévő telki vízmérő, valamint a locsolási célú mellékvízmérő hitelesítéséről saját költségére köteles gondoskodni.

A mellékvízmérő hitelességének várható lejárataról DMRV Zrt. a főmérős és a mellékvízmérős felhasználónak, a telki vízmérő esetében a felhasználónak értesítést küld. A mellékvízmérő, a telki vízmérő esetében a lejárat évből legkésőbb október 31-ig térítvény-szolgáltatással feladott levélben, a számlalevélben, vagy egyéb igazolható módon a DMRV Zrt. felhívja a felhasználó figyelmét a csere, vagy az újrahitelesítés szükségességére.

A mellékvízmérő cseréjét bármely arra jogosult vállalkozó elvégezheti a közös képviselő jelenlétében. A kiszertelt vízmérőről a felhasználó dokumentációt köteles készíteni a közös képviselő ellenjegyzésével, a következő adattartalommal:

vízmérő gyári száma, vízmérő állása, kiszerelés dátuma, plomba száma.

A vízmérők adategyeztetését és az új vízmérő(k) plombálását a DMRV Zrt.-nek kell elvégezni szolgáltatási díj ellenében.

A felszerelt mellékvízmérőt DMRV Zrt., illetve megbízottja a későbbi illetéktelen beavatkozások ellen zárral, ún. VIPAK gyűrűvel látja el.

A mérő, a plomba és a VIPAK azonosítóit és azok sértetlenségét jegyzőkönyvben rögzítik, és Felek aláírásukkal igazolják.

Amennyiben a mellékmérő hitelesítési cseréjéről felhasználó nem gondoskodik, úgy DMRV Zrt. a hitelesítési idő lejárata után 30 napos határidővel a mellékszolgáltatási szerződést felmondja.

3.3.3. Szennyvízmennyiség-mérő kalibrálása (hitelesítése)

A szennyvízmennyiség-mérő kalibrálásáról (hitelesítéséről) a tulajdonosa, azaz a felhasználó köteles gondoskodni.

A szennyvízmennyiség-mérő közszolgáltatási szerződésben rögzített hitelességi ideje 2 év.

A kalibrálást/hitelesítést a mérő újrakalibrálásával vagy kalibrált/hiteles mérő beépítésével biztosíthatja a felhasználó saját költségére.

A mérőcserét/kalibrációt a felhasználó előzetesen köteles bejelenteni DMRV Zrt.-nek.

3.3.4. Telki vízmérő hitelesítése

A felhasználó a saját tulajdonában lévő, a saját célú ivóvízműből, saját célú kútból, vagy más, a felhasználási helyen keletkező természetes vízforrásból származó víz azon mennyiségének mérésére – amelyet a felhasználó közüzemi szennyvízhálózatba vezet be- szolgáló fogyasztásmérő hitelesítéséről saját költségére köteles gondoskodni.

A vízmérő hitelességi ideje: 4 év.

A hitelesítést új, hiteles vízmérő beépítésével biztosíthatja a felhasználó saját költségére.

A mérőcserét a felhasználó előzetesen köteles bejelenteni DMRV Zrt.-nek.

3.3.5. Fogyasztásmérő pontosságának felülvizsgálata

Helyszíni ellenőrzés

Ha a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a DMRV Zrt.-nek haladéktalanul bejelenteni. Társaságunk a bejelentéstől számított 8 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről annak tulajdonosa haladéktalanul köteles gondoskodni.

- Ha valószínűsíthető, hogy a fogyasztásmérő rendellenesen működik, vagy ha ellenőrzés során a megfelelő működés kérdésben a felek között vita alakul ki, a felhasználó, az elkülönített vízhasználó vagy a DMRV Zrt. kezdeményezi az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését, és ha indokolt, független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát (a továbbiakban együtt: pontossági vizsgálat).

- A pontossági vizsgálatra nem kerül sor, ha a fogyasztásmérő tulajdonosa – az ellenérdekű fél részéről bejelentett kárigény tényének elismerésével együtt – haladéktalanul másik hiteles fogyasztásmérőt szerel fel.

Pontossági és ellenőrző vizsgálat

A pontossági vizsgálat költségeit a kezdeményező fél megelőlegezi.

- A pontossági vizsgálat kezdeményezését követő 8 napon belül a DMRV Zrt. saját költségén másik hiteles fogyasztásmérőt szerel be.

- A pontossági vizsgálat idejéről, helyéről az ellenőrzést végző hatóság az érintetteket legalább 5 nappal korábban, igazolható módon írásban értesíti. A pontossági vizsgálat végrehajtását az érintett felhasználó és az elkülönített vízhasználó vagy a víziközmű-szolgáltató távolléte nem akadályozza.

- Ha a pontossági vizsgálaton a fogyasztásmérő a hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek

megfelelt, a fogyasztásmérő cseréjének díja és a pontossági vizsgálat költsége a vizsgálatot kezdeményezőt terheli;

nem felelt meg, a fogyasztásmérő cseréjének díja és a pontossági vizsgálat elvégzésének költsége a fogyasztásmérő tulajdonosát terheli.

Ha a fogyasztásmérő rendellenes működése, vagy hibája, sérülése valamelyik fél szerződészegő magatartásának a következménye, a fogyasztásmérő cseréjének és a pontossági vizsgálat elvégzésének díja, a szerződészegő egyéb jogkövetkezményeivel együtt a szerződészegő felet terheli.

Fogyasztás elszámolása hibás mérés esetén

Ha az ellenőrző vizsgálaton a fogyasztásmérő a pontossági követelményeknek nem felelt meg, a hibás mérés időszakát és a számlázandó mennyiséget a jelen fejezet 3.5.4. pontban foglaltak szerint kell meghatározni.

3.4. Mérőeszközök leolvasása

A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a DMRV Zrt. felhasználói besorolásának megfelelően állapítja meg, úgy, hogy évente legalább egy alkalommal minden felhasználó leolvasást megkísérli. (részletesen az 3.4.1. pontban)

A DMRV Zrt. köteles legalább 5 napos időtartam megjelölésével a felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás várható idejéről a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy egyéb módon.

A felhasználó köteles DMRV Zrt.-vel, illetve a fogyasztásmérő leolvasását végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani, annak tisztántartásáról, lejutást biztosító eszközről (pl.: létra) valamint a vízmérő fagy és rongálás elleni védelméről gondoskodni, továbbá a fogyasztásmérő rendellenes működéséről DMRV Zrt.-t haladéktalanul értesíteni.

Amennyiben az akna zártsága vagy az akna vízzel telítettsége miatt a mérő nem olvasható le, úgy DMRV Zrt. leolvasást végző munkatársa felhívja felhasználó figyelmét a leolvasás biztosítására.

Amennyiben DMRV Zrt. leolvasást végző munkatársa a mérő vagy a zárok sérülését állapítja meg, úgy rögzíti az eltéréseket és felhasználóval aláírhatja a jegyzőkönyvet.

A leolvasás alkalmával észlelt, az azt megelőző 12 havi átlagfogyasztás háromszorosát meghaladó fogyasztásról a felhasználót a leolvasással egyidejűleg DMRV Zrt. jelen lévő képviselője vagy az azt követő 15 napon belül társaságunk írásban tájékoztatja. A tájékoztatás megtörténtét kétség esetén a DMRV Zrt. bizonyítja.

Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasását DMRV Zrt. munkatársa az előzetesen jelzett időpontban nem tudta elvégezni, úgy értesítést hagy – a levélszekrényben vagy a felhasználási helyen egyéb fellelhető módon – a sikertelen leolvasásról és a második leolvasási kísérlet időpontjáról. DMRV Zrt. a felhasználónak lehetőséget biztosít az időpont egyeztetésre is, úgy, hogy legalább heti egy munkanapon 20 óráig biztosítja a leolvasást. A leolvasás időpontja tekintetében a Felek kötelesek megegyezni.

Amennyiben az ismételt leolvasási kísérlet is eredménytelen, úgy DMRV Zrt. az ivóvíz- és a szennyvíz-mennyiséget – a jelen fejezet 3.5.2. pontjában meghatározott – számítással, a megelőző időszak tényleges átlagfogyasztása alapján állapítja meg.

A felhasználó hibájából eredő, egyeztetett időpontban megkísérelt sikertelen leolvasás esetén DMRV Zrt. a jelen üzletszabályzat 8. számú melléklet szerinti kiszállási díj megfizetésére kötelezheti a felhasználót.

A második leolvasási kísérlet után 5 napos időtartam megjelölésével tértevényes levélben, vagy egyéb igazolható módon DMRV Zrt. 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 tartalmaznia kell, DMRV Zrt. időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetősége mellett. DMRV Zrt. az értesítést legalább 8 nappal a megjelölt legkorábbi leolvasási időpont előtt a felhasználó rendelkezésére bocsátja.

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

Amennyiben a felhasználó a fogyasztásmérő leolvasása érdekében nem működik együtt, és a DMRV Zrt. a felhasználót az együttműködésre legalább kétszer – az átvétel igazolására alkalmas módon

írásban, úgy, hogy a második felszólítás kiküldésére leghamarabb az első felszólítás kézhezvételét követő tizenötödik napon túl került sor – felszólította és a második felszólítás sem vezetett eredményre, úgy DMRV Zrt. jogosult a közszolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani.

3.4.1. Leolvasási rend

A DMRV Zrt által alkalmazott leolvasási gyakoriságok:

- Lakossági felhasználók
 - állandó, bekötési mérős: évente kétszer
 - állandó, társasházi főmérős: kéthavonta
 - állandó, mellékmérős: évente minimum egyszer
 - idényfelhasználó: évente egyszer
- Nem lakossági felhasználók: havonta, kéthavonta, vagy évente kétszer

DMRV Zrt. fenntartja magának a jogot, hogy a hatályos jogszabályokban előírtakat betartva módosítsa leolvasási rendjét. A felhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy DMRV Zrt. a leolvasások gyakoriságán változtasson.

DMRV Zrt. a leolvasás konkrét várható időszakáról a felhasználót a számlán, vagy a számlához mellékelt tájékoztatóban és honlapján tájékoztatja.

Az állandó, bekötési vízmérővel rendelkező lakossági felhasználónak lehetősége van negyedéves gyakoriságú leolvasást kérnie, amit DMRV Zrt. a következő naptári évtől kezdődően tud teljesíteni. Amennyiben a negyedéves leolvasási gyakoriság során a felhasználó az ismételt leolvasás során sem teszi lehetővé a mérőhely leolvasását, úgy DMRV Zrt. fenntartja magának a jogot a leolvasási gyakoriság szolgáltató általi egyoldalú módosítására. A negyedéves leolvasásra vonatkozó ismételt igényt ez esetben a felhasználó csak a következő naptári évben kezdeményezhet.

Felhasználás jellegének (állandó/idény) megváltoztatását mind a felhasználó, mind DMRV Zrt. kezdeményezheti.

A felhasználó a szolgáltatási szerződés aláírásakor nyilatkozik arról, hogy a felhasználási helyet milyen jelleggel veszi igénybe (állandó vagy idény). Amennyiben ezen a későbbiek folyamán változtatni kíván, köteles azt írásban jelezni DMRV Zrt. felé a postázási cím feltüntetésével.

Amennyiben DMRV Zrt. állandó felhasználási jellegű felhasználóra vonatkozóan leolvasás, ellenőrzés, mérőcsere kapcsán olyan információ birtokába jut, hogy a felhasználási helyet a felhasználó nem életvitel szerűen használja, lehetősége van arra, hogy térítvényes levélben tájékoztassa a felhasználót arról, hogy kezdeményezi a felhasználás jellegének idény felhasználóra történő megváltoztatását. Amennyiben a kézbesítéstől számított 15 napon belül DMRV Zrt. megkeresésére a felhasználó nem válaszol, a módosítást elvégzi.

3.4.2. Felhasználó általi mérőállás-bejelentés szabályai

A DMRV Zrt. által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a felhasználót az üzletszabályzatban meghatározott rendszeres leolvasás és bejelentés alól. A DMRV Zrt. a leolvasási időszakban lehetőséget nyújthat a diktálásra, de sikeres leolvasás esetén a szolgáltatói leolvasás képezi a számlázás alapját.

A mérőállás diktálás lehetőségére DMRV Zrt. számos csatornát biztosít, így fogadja azokat a honlapján, telefonos ügyfélszolgálatán, ügyfélszolgálati irodáiban, ügyfélkapus csatornán és az ún. önleolvasó lapon.

A mérőállás diktálás lehetséges esetei

On-line bejelentéssel és mérőállás diktálására kialakított telefonos menüben:

- rendszeres számla készítéséhez a felhasználó hibájából elmaradt leolvasás esetén az értesítőn megadott határidőig;
- a diktálást választó lakossági felhasználó esetében a diktálás alapú számla elkészítéséhez (kéthavi gyakorisággal);
- mellékmérős -, illetve idényfelhasználó esetén DMRV Zrt. által meghatározott és a felhasználó felé jelzett intervallumban;
- díjváltozás esetén fordulónappal.

Egyéb csatornán (személyes, call-center, posta, e-mail):

- a felhasználó személyében bekövetkező változás esetén;
- idényfelhasználó esetén DMRV Zrt. által meghatározott és felhasználó felé jelzett időintervallumban.

A társasházi mellékmérős felhasználók tekintetében DMRV Zrt. a mérők együttes leolvasását és a mérőállások elektronikus vagy önleolvasó lapon történő mérőállás diktálását támogatja.

Amennyiben a mellékmérős felhasználó három egymást követő időszakban nem tesz eleget a mérőállás-bejelentési kötelezettségének DMRV Zrt. 30 napos határidővel felmondhatja a mellékszolgáltatási szerződést.

3.5. Szolgáltatás ellenértékének elszámolása

A DMRV Zrt. szolgáltatási díjról felhasználási helyenként a leolvasott fogyasztási adatok szerint legalább évente egy alkalommal elszámoló számlát bocsát ki.

A DMRV Zrt. évi egy elszámoló számla mellett évi legalább 3, de legfeljebb 11 részszámlát bocsát ki., kivéve a vízmérőállás bejelentést választó felhasználók, valamint a havi, kéthavi, illetve háromhavi rendszerességgel olvasott felhasználási helyek esetében. A mérőállás bejelentését vállaló felhasználók részére közölt adat alapján elszámoló számlát, adatközlés, hiányában részszámlát bocsát ki társaságunk.. A havi, kéthavi, háromhavi rendszerességgel olvasott felhasználási helyek esetében a leolvasott érték alapján elszámoló számlát, sikertelen leolvasás esetén becsült adat alapján elszámoló számlát bocsát ki társaságunk.

Ha a szolgáltatás igénybevétele nem folyamatos, a felek a fent leírtaktól eltérő számú részszámla kibocsátásában vagy részszámla alkalmazásának mellőzésében is megállapodhatnak.

A számla adattartalma a mindenkor hatályos ÁFA törvénynek és a szolgáltatási díjat meghatározó jogszabályoknak megfelel.

DMRV Zrt. az alábbiak gyakorisággal készíti el a közüzemi számlákat:

- Bekötési vízmérővel rendelkező lakossági felhasználóknál évi két alkalommal történő leolvasással állapítja meg a fogyasztást, melyről DMRV Zrt. elszámoló számlákat készít. A leolvasások közötti időszakban DMRV Zrt. jogosult az előző 12 hónap tényleges fogyasztásából számított átlagfogyasztáson alapuló részszámla kibocsátására, illetve DMRV Zrt.-vel kötött megállapodás alapján, a felhasználó diktáláson alapuló számlázást is választhat.
- Locsolási mellékmérővel rendelkező bekötési mérők leolvasása évente két alkalommal történik, a fogyasztásról DMRV Zrt. évi két elszámoló számlát készít. A leolvasások közötti

időszakban DMRV Zrt. jogosult az előző 12 hónap tényleges fogyasztásából számított átlagfogyasztáson alapuló részszámla kibocsátására, illetve DMRV Zrt.-vel kötött megállapodás alapján, a felhasználó diktálásán alapuló számlázást is választhat. A locsolási mellékvízmérő fogyasztása, elszámolása csak az elszámoló számlákban olvasott vagy közölt (diktált) adat alapján számolható el.

- Az idényfelhasználók fogyasztási mennyiségének megállapítása és elszámolása évente legalább kétszer történik, DMRV Zrt. általi egyszeri vízmérő leolvasással, annak hiányában becsléssel, vagy a vízmérő állásának a felhasználó által történő közlésével, diktálásával.
- Társasházi bekötési vízmérők és felhasználói közösségek mérőinek leolvasása és számlázása kéthavonta történik, az elkülönített vízhasználók mellékvízmérőit (gazdálkodó szervezetekét is) DMRV Zrt. évente minimum egy alkalommal olvassa, a leolvasások között a mellékvízmérők leolvasási adatait a felhasználók önleolvasása, diktálása, ennek hiányában átlag alapján számlázza.
- Nem lakossági felhasználók bekötési vízmérőit DMRV Zrt. évente legalább kétszer olvassa, de jogosult ennél gyakoribb leolvasást is elvégezni. A számlázás gyakorisága minimum a leolvasások gyakoriságával egyezik meg, de indokolt esetben havi gyakoriságú is lehet.

Amennyiben az elkülönített vízhasználó a mérőállás-bejelentése kötelezettségének három egymást követő időszakban nem tesz eleget, a DMRV Zrt. a mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel felmondhatja. A fenti rendelkezés vonatkozik a teljes körűen mellékmérősített, mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználókra is.

DMRV Zrt. fenntartja magának a jogot - a felhasználók értesítése mellett – a leolvasási és számlázási gyakoriságok jogszabályi megfelelés mellett módosítására.

DMRV Zrt. a bekötési vízmérő és a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőkön mért fogyasztásról nyilvántartást vezet. A bekötési vízmérőre elkészített számla mellett a mellékszolgáltatási szerződések alapján szolgáltatott felhasználásokról tájékoztatja a bekötési vízmérő tulajdonosát. Amennyiben éves elszámoláskor a bekötési mérőn mért fogyasztást a mellékmérőkön mért összesített fogyasztás a mérési különbözetet 5% feletti mértékben meghaladja, a DMRV Zrt.-nek jogában áll az 5% feletti részt a bekötési mérőre terhelni.

Átlagfogyasztáson alapuló részszámlázás esetén a felhasználóval kötött megállapodás alapján DMRV Zrt. a részszámla kibocsátásakor eltekinthet a megelőző 12 havi átlagfogyasztáson alapuló átlagszámla kibocsátásától.

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

Amennyiben nem áll DMRV Zrt. rendelkezésére 12 havi fogyasztási adat, ennél rövidebb, vagy hosszabb időszak alapján is megállapíthatja az átlagot.

A felhasználó – állandó besorolása mellett – kérheti a bekötési vízmérők negyedévente történő leolvasását. DMRV Zrt. az igényt a benyújtást követő évtől kezdődően teljesíti. A felhasználó részére ebben az esetben háromhavi gyakorisággal készít számlát DMRV Zrt.

Azon felhasználási helyek esetében, ahol a leolvasás és az önleolvasáson alapuló adatszolgáltatás nem valósul meg, DMRV Zrt. jogosult átlagszámla kibocsátására.

Diktálásán alapuló adatszolgáltatásra a felhasználónak a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül, a honlapon, valamint önleolvasó lap beküldésével van lehetősége. A diktálási időpontokról a DMRV Zrt. a honlapján tájékoztatja a felhasználót.

Ha az árváltozás, a víziközmű-szolgáltató személyében bekövetkező változás, a közérdekű üzemeltető kijelölése, illetve az ideiglenes szolgáltatás kezdő időpontjában a fogyasztásmérő leolvasására nem kerül sor, a szolgáltatásért fizetendő díjat a DMRV Zrt. kezdeményezésére történt felhasználói adatközlés, ennek hiányában a felhasználás időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni.

A víziközmű-szolgáltató a felhasználó indokolt kérésére, az általa megjelölt határnapra elszámoló számlát, valamint a közszolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki. Tulajdonos változás esetén a keletkezett tartozást a régi/új felhasználó köteles a számlán feltüntetett határidőre kiegyenlíteni, a keletkezett túlfizetést/visszatérítést DMRV Zrt. köteles a számla kibocsátásától számított 8 napon belül pénztárban a felhasználónak kifizetni, illetve a felhasználó kérésére az általa megadott bankszámlára, vagy lakcímrre utalni. A visszatérítés feltétele, hogy a felhasználónak nem lehet lejárt határidejű hátraléka a DMRV Zrt.-nél.

Az ivóvíz-törzshálózatról történő közterületi vízvétel az önkormányzat vízfogyasztásának minősül, ezért, ha a vízhasználat díját és fizetésének módját jogszabály másként nem állapítja meg, úgy a díjat DMRV Zrt. felé a települési önkormányzat köteles megfizetni.

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

50.000,- Ft feletti, pénztári visszafizetési igényét a felhasználó a felvételt megelőző két munkanapon belül köteles a DMRV Zrt. felé jelezni. Amennyiben a visszafizetésre jogosult bankszámlával rendelkező gazdálkodó szervezet, a visszafizetést a DMRV Zrt. banki utalással teljesíti.

Mind a felhasználó, mind DMRV Zrt. kezdeményezheti az eseti elszámoló- számla készítését. Ennek jellemzői esetei az alábbiak:

- felhasználó vagy fizető személyében történő változás,
- rendkívüli mérőcsere esetében,
- felhasználási hely jellegének változása miatt,
- díjváltozás miatt,
- visszamenőleges számlázás miatt.

Az eseti számla elkészítése díjtalan.

Az ÁFA törvényben részletezett esetekben DMRV Zrt. stornó számlát állít ki.

Elektronikus számla (e-számla)

A DMRV Zrt. elektronikus számla bemutatására jogosult partnerén keresztül lehetőséget biztosít a felhasználók számára a közüzemi számlák elektronikus megküldésére, bemutatására.

Az e-számla küldési gyakorisága megegyezik a rendszeres papír alapú számlák kibocsátási gyakoriságával.

Az e-számla regisztráció részletes feltételeiről a DMRV Zrt. honlapján és ügyfélszolgálati elérhetőségein ad tájékoztatást.

3.5.1. Elszámolás hiteles mérés, leolvasás alapján

Közműves ivóvízellátás és szennyvíz-elvezetés esetében az elszámolás a hiteles fogyasztásmérő mérési adatain alapul, jelen fejezet 3.3. pontban bemutatott részletes mérési szabályok szerint.

Amennyiben az elszámolási időszakban díjváltozás történik, és a fogyasztásmérő leolvasására – a mérőállás bediktálására – nem kerül sor, akkor a szolgáltatásért fizetendő díjat DMRV Zrt. a felhasználás időarányos megosztásával állapítja meg.

Amennyiben az elszámolandó mennyiséget időszakhoz köthető kedvezmények csökkentik (különösen locsolási kedvezmény és locsolási mellékvízmérő), úgy az azokhoz tartozó ún. elhatároló napi mérőállások leolvasással, diktálással vagy ezek hiányában fogyasztás alapú becsléssel kerülnek megállapításra. A mérőállások diktálására a felhasználóknak a DMRV Zrt. által a honlapon közzétett diktálási időszakok szerint van lehetőségük.

3.5.2. Elszámolás leolvasás elmaradása esetén

Amennyiben az elszámoláshoz szükséges leolvasás meghiúsul, és a felhasználó nem jelentett be a leolvasási időszak utolsó napjáig fogyasztásmérő állást, a számlázandó mennyiséget DMRV Zrt. az utolsó leolvasást megelőző 12 hónap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és az elszámolási időszak időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként határozza meg.

3.5.3. Elszámolás mérőeszköz hiányában

Amennyiben a felhasználási hely fogyasztásmérővel nem rendelkezik, az elfogyasztott ivóvíz, illetőleg csatornaszolgáltatás mennyiségét DMRV Zrt. jogszabályban meghatározottak szerint állapítja meg.

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

3.5.4. Elszámolás hibás mérés esetén

A mérő meghibásodását az észlelést követően azonnal köteles a felhasználó DMRV Zrt. felé jelezni. DMRV Zrt. 8 napon belül elvégzi a helyszíni ellenőrzést és jegyzőkönyvben dokumentálja az információkat.

Amennyiben a mérő meghibásodása igazolt vagy feltételezhető, úgy DMRV Zrt. gondoskodik a mérő lecseréléséről.

Ha a fogyasztásmérő rendellenesen vagy hibásan működik, nem mér, nem lehet leolvasni a hitelesítés ideje lejárt (a továbbiakban együtt: hibás mérés) a mérőeszköz adatai alapján nem történhet elszámolás, számlázás. Ebben az esetben az elszámolás módja az alábbi:

A hibás mérés időszaka

Az alábbi alternatív módokon állapítható meg:

- Megállapítható a kezdődátum (mérő meghibásodásának időpontja), záró dátum az új mérő felszerelésének időpontja.
- A felek becsléssel megállapodnak a hibás mérés időszakában.
- Fentiek hiányában az utolsó leolvasástól a mérőcseréig eltelt időszak, de legfeljebb 12 hónap.

Számlázandó mennyiség a hibás mérés időszakára:

- A számlázandó mennyiséget az utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztása és a hibás mérés időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni.

Amennyiben az ellenőrző vizsgálaton (pontossági ellenőrzés, metrológiai szerkezeti vizsgálat) a fogyasztásmérő a hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek nem felelt meg, a hibás mérés időszakára a fentiekben rögzített számítási mód alapján kell meghatározni a számlázandó mennyiséget.

Amennyiben nem áll rendelkezésre hitelesen mért fogyasztás az átlagfogyasztás számításához, akkor a jelen üzletszabályzat 12. számú mellékletében szereplő átalánymennyiségek figyelembevételével kell meghatározni az elszámolandó ivóvíz- és/vagy szennyvízmennyiséget.

Szennyvízmennyiség-mérő meghibásodása esetén:

- Amennyiben vízmérővel mért a vízhasználat (nem saját vízbázis), a meghibásodás időszakára a vízmennyiség alapján történik a szennyvízmennyiség meghatározása;
- Amennyiben vízmérő nem áll rendelkezésre (saját vízbázis), a felhasználó a meghibásodást, valamint a szennyvízmennyiség-mérő megjavításának tényét (dokumentációval –javítási számla, jegyzőkönyv, kútvízmérő adatsora- alátámasztottan) 24 órán belül köteles legalább elektronikus úton bejelenteni a DMRV Zrt-nek, aki azt ellenőrizheti. A felhasználó az ellenőrzést köteles biztosítani. A meghibásodás időszakára a megelőző 12 hónap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és az elszámolási időszak (hibás mérés) időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell a szennyvízmennyiséget meghatározni. A felek a szerződésben ettől eltérő módon is megállapodhatnak.

3.5.5. Elszámolás csatlakozó és/vagy házi hálózat meghibásodása esetén

Házi, illetve csatlakozó ivóvíz- és szennyvízhálózat meghibásodása esetén, ha a hibára utaló jelet
- a DMRV Zrt. a fogyasztásmérő leolvasásakor, cseréje vagy a felhasználási helyen tartott ellenőrzés során észlelte, lehetőleg a helyszínen vagy ha a helyszíni tájékoztatás akadályba ütközik, haladéktalanul, írásban igazolható módon vagy rögzített telefonbeszélgetés útján köteles tájékoztatni a felhasználót a tapasztalatról és a felhasználó feladatairól,

- a felhasználó észlelte, köteles a víziközmű-szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni a hibát, illetve a hiba kijavításáról azonnal gondoskodni.

DMRV Zrt. a felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül köteles helyszíni ellenőrzést kezdeményezni. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét az időpont egyeztetés lehetőségére azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít, valamint a DMRV Zrt. időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére. A helyszíni ellenőrzés lefolytatásában a felhasználó köteles együttműködni, ellenkező esetben a számlázási korrekcióra nincs lehetőség.

A felhasználó köteles a DMRV Zrt. számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítást számlával igazolni.

A helyszíni ellenőrzés során rögzíteni kell, hogy a meghibásodás következtében elfolyt ivóvíz a szennyvíz törzshálózatba jutott-e vagy a környezetben elszivárgott.

A házi ivóvízhálózat, illetve csatlakozó ivóvízhálózat meghibásodási időszakában felhasznált ivóvíz mennyiségét közműves ivóvízellátás esetében a bekötési vízmérő mérési adatai vagy ettől eltérő esetben (teljes körű mellékmérősítés) a mellékvízmérőkön mért fogyasztási adatok figyelembevételével kell meghatározni.

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

Nem lakossági felhasználó esetén a bejelentett és dokumentált meghibásodás időszakát a víziközmű-kontingens ellenőrzés során a mértékadó vízfelhasználás megállapításánál nem veszi figyelembe.

DMRV Zrt. a csatlakozó és/vagy házi hálózati meghibásodás miatti túlfogyasztást az alábbiak szerint kezeli.

A csatlakozó és/vagy házi ivóvízhálózat meghibásodási időszaka

A meghibásodás időszakának a bejelentést megelőző utolsó leolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot lehet tekinteni.

Számlázandó mennyiség a csatlakozó és/vagy házi ivóvízhálózat meghibásodási időszakára

A meghibásodási időszakban elvezetett szennyvíz mennyiségét közműves szennyvízmennyiség-mérő alkalmazása hiányában a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes ivóvízfogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni, ahol a meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot kell tekinteni. DMRV Zrt. az átlag feletti csatornahasználati és vízterhelési díjat jóváírja, amennyiben az elfolyt víz nem terhelte a szennyvíz elvezető hálózatot.

Amennyiben a felhasználási helyen százalékos locsolási kedvezmény biztosított / a locsolási célú vízhasználatot elkülönített locsolási célú mellékvízmérő méri, akkor százalékos locsolási kedvezménnyel / a szennyvíz átlagfogyasztást a felhasználási helyen szolgáltatott, elkülönített locsolási célú mellékvízmérőn mért mennyiséggel csökkentett vízmennyiség alapján kell megállapítani.

Amennyiben nem áll rendelkezésre hitelesen mért fogyasztás az átlagfogyasztás számításához, akkor a jelen üzletszabályzat 12. számú mellékletében szereplő átalánymennyiségek figyelembevételével kell meghatározni az elszámolandó ivóvíz- és/vagy szennyvízmennyiséget.

3.5.6. Elszámolás a szolgáltatói szakaszon történt, fogyasztásmérő által mért meghibásodás esetén

A bekötési vízmérőt követő szolgáltatói szakaszon történt hálózati meghibásodás esetén a felhasználónak haladéktalanul értesítenie kell DMRV Zrt.-t, hibaelhárítás céljából.

DMRV Zrt. a felhasználói bejelentés alapján felkeresi a felhasználási helyet és saját költségére intézkedik a meghibásodás kijavításáról.

DMRV Zrt. munkatársa jegyzőkönyvben és fényképen rögzíti a felhasználási helyen a meghibásodással kapcsolatban tapasztalt minden lényeges tény és adatot, valamint a felhasználó/képviselő észrevételeit, nyilatkozatát. A bekötési vízmérőt követő, szolgáltatói szakaszon történt meghibásodás tényét a helyszíni kivizsgálás során rögzített jegyzőkönyv tartalmazza.

A meghibásodás (fogyasztásmérő által mért elfolyás) időszaka

A meghibásodás időszakának a bejelentést megelőző utolsó leolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30 napig terjedő időszakot lehet tekinteni.

Számlázandó mennyiség a meghibásodás időszakára

A számlázandó mennyiséget az utolsó leolvasást megelőző 12 hónap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és az elszámolási időszak időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni. Az átlag feletti ivóvíz-, csatornahasználati és vízterhelési díj jóváírható DMRV Zrt. jegyzőkönyve alapján.

Amennyiben a felhasználási helyen a locsolási célú vízhasználatot elkülönített locsolási célú mellékvízmérő méri, akkor a szennyvíz átlagfogyasztást a felhasználási helyen szolgáltatott,

elkülönített locsolási célú mellékvízmérőn mért mennyiséggel csökkentett vízmennyiség alapján kell megállapítani.

Amennyiben nem áll rendelkezésre hitelesen mért fogyasztás az átlagfogyasztás számításához, akkor a jelen üzletszabályzat 12. számú mellékletében szereplő átalánymennyiségek figyelembevételével kell meghatározni az elszámolandó ivóvíz- és/vagy szennyvízmennyiséget.

3.5.7. Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

DMRV Zrt. a felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén az elszámolási időszak utolsó napjáig elszámoló számlát, valamint a közszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjáig végszámlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan elszámol.

Az alapdíjat az a felhasználó köteles megfizetni, aki a tárgyhoz első napján az adott felhasználási helyen DMRV Zrt.-vel közszolgáltatási jogviszonyban állt.

3.6. Fizetési módok és határidők

DMRV Zrt. a számla kiegyenlítésére, annak felhasználó részére történő eljuttatásától számítva minimum 8 napot biztosít.

A számlát a felhasználó DMRV Zrt.-vel kötött közszolgáltatási szerződésben és a jelen üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.

A DMRV Zrt. az alábbi fizetési módokat biztosítja a lakossági felhasználónak:

- készpénz-átutalási megbízás [csekk],
- banki átutalás,
- csoportos beszedés,
- QR kód.

A nem lakossági felhasználók esetében alkalmazott fizetési módok a következők:

- készpénz-átutalási megbízás [csekk] bankszámla vezetésére nem kötelezettek vonatkozóan,
- banki átutalás.

Az elektronikus számlák (e-számlák) tekintetében – mindkét felhasználó körre vonatkozóan alkalmazható fizetési módok:

- csoportos beszedés,
- banki utalás,
- bankkártyás fizetés (VPOS),

A fenti fizetési módokon kívül a DMRV Zrt. ügyfélszolgálati irodái készpénzes befizetést és bankkártyás fizetést is elfogadnak.

Felhasználó DMRV Zrt. felé kezdeményezheti a fizetési mód megváltoztatását, amelyet DMRV Zrt. a még ki nem bocsátott számlák tekintetében alkalmaz.

3.6.1. Részletfizetés, fizetési haladék

Amennyiben a felhasználó díjfizetési kötelezettségének a számlán feltüntetett fizetési határnapig nem tesz eleget, akkor a felhasználó és DMRV Zrt. részletfizetési megállapodást köthet. Részletfizetési

megállapodás megkötését a felhasználó előzetes tájékoztatása, majd írásos kérelme alapján DMRV Zrt. mérlegeli, majd beleegyezéséről, illetve annak feltételeiről tájékoztatja a felhasználót. Ekkor a felhasználó a tartozását a megállapodásban feltüntetett határidők és részösszegek szerint köteles törleszteni, ügyleti kamat felszámítása mellett. A részletfizetési megállapodás megkötésével a felhasználó a tartozását elismeri, és egyben kötelezettséget vállal a részletfizetés mellett az esedékes számlák határidőre történő kiegyenlítésére is.

A megállapodás be nem tartása esetén a fizetési határidő eredménytelen elteltét követően DMRV Zrt. a részletfizetési kedvezményt visszavonhatja, ekkor a követelés egy összegben és azonnal esedékessé válik. DMRV Zrt. jogosult azonnal intézkedni a követelés jogi úton történő érvényesítése érdekében, illetve követelését a felhasználó értesítése után jelen fejezet 4.1.3. pontban részletezett vízszolgáltatás korlátozásának vagy felfüggesztésének alkalmazásával érvényesítheti.

3.6.2. Felhasználók számára biztosított részletfizetés, fizetési haladék

DMRV Zrt. lakossági felhasználók számára az alábbi feltételekkel biztosít részletfizetési lehetőséget, illetve fizetési haladékot:

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónapban számlázott felhasználásból számított

- a) egy havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén két hónap,
- b) 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén öt hónap,
- c) 3 havi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén hat hónap.

A részletfizetés feltételeit tartalmazó megállapodást a DMRV Zrt. állítja ki, az első részlet a részletfizetési megállapodás megkötésekor fizetendő.

A részletfizetési megállapodás fenti feltételekkel történő biztosításáért a DMRV Zrt. külön díjat nem számít fel.

Fizetési haladék időtartama legfeljebb 60 nap, különös méltánylást érdemlő esetben 90 nap.

A felhasználó 12 naptári hónapon belül egy alkalommal kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását. Ki nem egyenlített részletfizetés esetén a DMRV Zrt. új részletfizetési lehetőséget nem biztosít.

A részletfizetési megállapodásban foglaltak nem teljesítése esetén a DMRV Zrt. jogosult a megállapodás felmondására, mellyel a fennálló követelés egy összegben esedékessé válik.

Hat hónapot meghaladó időtartamra lakossági körben a felhasználó kérelmére egyedi mérlegelés esetén ügyleti kamat felszámítása mellett biztosít a DMRV Zrt. részletfizetési lehetőséget, fenntartva a jogot a kérelem elutasítására.

Nem lakossági felhasználók számára a DMRV Zrt. 35% kezdő részlet befizetése mellett, ügyleti kamat felszámításával 3 havi részletet biztosít. Ezt meghaladó időtartamra a felhasználó kérelmére egyedi mérlegelés alapján biztosít részletfizetési lehetőséget, fenntartva a jogot a kérelem elutasítására.

A korlátozási tevékenység hatékonyságának biztosítása érdekében a felhasználó felé kiértékelte korlátozási napon és az azt követő 4 napon a felhasználó számára a részletfizetés lehetősége nem biztosított. Amennyiben a korlátozásra ezen időszakon belül nem kerül sor, ezt követően a DMRV Zrt. újra lehetőséget ad a részletfizetés igénybevételére.

3.7. Kifogás a számla ellen

A felhasználó a számlára vonatkozóan kifogással élhet DMRV Zrt. felé, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincsen halasztó hatálya, kivéve, ha azt lakossági felhasználó jelentette be a fizetési határidő lejártát megelőzően és a számlán feltüntetett mennyiség alapján számított havi fogyasztás az előző 12 hónap átlagfogyasztásának kétszeresét meghaladja.

DMRV Zrt. a kifogást 15 napon belül megvizsgálja, és a kifogás közlésétől számított 15 napon belül álláspontjáról a felhasználót írásban értesíti.

Ha a felhasználót a jogos kifogás alapján a DMRV Zrt. hibája miatt visszatérítés illeti meg, úgy DMRV Zrt. a visszatérítés jogalapját képező kezdő dátumától késedelmi kamatot fizet a felhasználónak.

A DMRV Zrt.-nek felróható okból vagy a Vksztv. 31/B § (3) bekezdésében meghatározottak végrehajtása során felmerült 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 DMRV Zrt. nem számít fel.

Ha a DMRV Zrt. a kifogást elutasítja a felhasználó a halasztó hatályú fizetési kötelezettségének legkésőbb az elutasítás kézhezvételétől számított 8. napon kell, hogy eleget tegyen.

3.8. Védendő felhasználókra vonatkozó szabályok

A védendő felhasználó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja. A DMRV Zrt. által nyújtott kedvezményért és különleges bánásmódot ellenérték kikötése semmis.

3.8.1. Szociálisan rászoruló felhasználókra vonatkozó szabályok

Ha a lakossági felhasználó díjtartozásával 45 napot meghaladó késedelembe esett, a DMRV Zrt. további 15 napon belül írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a lakossági felhasználót a szociálisan rászoruló felhasználókat megillető kedvezményekről.

DMRV Zrt. lakossági felhasználók számára az alábbi feltételekkel biztosít részletfizetési lehetőséget, illetve fizetési haladékot:

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónapban számlázott felhasználásból számított

- a) egy havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén két hónap,
- b) 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén öt hónap,
- c) 3 havi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén hat hónap.

A részletfizetés feltételeit tartalmazó megállapodást a DMRV Zrt. állítja ki, az első részlet a részletfizetési megállapodás megkötésekor fizetendő.

A részletfizetési megállapodás fenti feltételekkel történő biztosításáért a DMRV Zrt. külön díjat nem számít fel.

Fizetési haladék időtartama legfeljebb 60 nap, különös méltánylást érdemlő esetben 90 nap.

A felhasználó 12 naptári hónapon belül egy alkalommal kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását. Ki nem egyenlített részletfizetés esetén a DMRV Zrt. új részletfizetési lehetőséget nem biztosít.

A részletfizetési megállapodásban foglaltak nem teljesítése esetén a DMRV Zrt. jogosult a megállapodás felmondására, mellyel a fennálló követelés egy összegben esedékessé válik.

Hat hónapot meghaladó időtartamra lakossági körben a felhasználó kérelmére egyedi mérlegelés esetén ügyleti kamat felszámítása mellett biztosít a DMRV Zrt. részletfizetési lehetőséget, fenntartva a jogot a kérelem elutasítására.

A korlátozási tevékenység hatékonyságának biztosítása érdekében a felhasználó felé kiértékelte korlátozási napon és az azt követő 4 napon a felhasználó számára a részletfizetés lehetősége nem biztosított. Amennyiben a korlátozásra ezen időszakon belül nem kerül sor, ezt követően a DMRV Zrt. újra lehetőséget ad a részletfizetés igénybevételére.

Mivel a DMRV Zrt. minden lakossági felhasználó számára biztosítja azokat a feltételeket, amit az 58/2013.(II.27.) Kormányrendelet a szociálisan rászoruló felhasználókra vonatkozóan előír, ezért a szociálisan rászoruló felhasználói körbe tartozó felhasználókról nem vezet nyilvántartást.

3.8.2. Fogyatékkal élő védendő felhasználókra vonatkozó szabályok

Szociálisan rászoruló felhasználókra vonatkozó szabályokon túlmenően a DMRV Zrt. a víziközmű törvény végrehajtási rendeletében meghatározott különleges bánásmódot biztosítja a fogyatékkal élő védendő felhasználók számára.

A fogyatékkal élő lakossági felhasználó a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételére való jogosultságát a DMRV Zrt honlapjáról letölthető, illetve kérésre a részére megküldött tájékoztató alapján részletezett feltételek szerint, kitöltött űrlap benyújtásával kezdeményezheti/hosszabbíthatja meg.

4. Szerződésszegés és a közszolgáltatási szerződés megszűnése

4.1. Szerződésszegés kezelése

4.1.1. Szerződésszerű közműhasználat DMRV Zrt. általi ellenőrzése

DMRV Zrt. jogosult az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózat ellenőrzésére, amelyet az érintett felhasználó – előzetesen egyeztetett időpontban vagy jóváhagyása mellett – köteles lehetővé tenni.

A felhasználási helyen, illetve az elkülönített felhasználói helyen (a továbbiakban együtt: ellenőrzött vízhasználó) az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő, a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, továbbá a csatlakozó hálózat ellenőrzéséről jegyzőkönyvet kell készíteni. A jegyzőkönyv egy példányát az ellenőrzött vízhasználó rendelkezésére kell bocsátani.

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

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

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

DMRV Zrt. a mérőhely ellenőrzését csak a felhasználó vagy a képviselője jelenlétében folytatja le. Az ellenőrzés megkezdésekor egyértelműen közli a felhasználóval vagy a képviselőjével az eljárás célját.

A felhasználó vagy a képviselője köteles együttműködni az ellenőrzést végző személlyel, továbbá köteles a felhasználási helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni. Amennyiben a felhasználó vagy a képviselője a helyszínről az ellenőrzés során – figyelmeztetés ellenére – eltávozik, ennek tényét DMRV Zrt. a jegyzőkönyvben rögzíti.

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

Ha a DMRV Zrt. az ellenőrzésen vagy a fogyasztásmérő leolvasásakor a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat közegészségügyi vagy műszaki szempontból nem megfelelő állapotát tapasztalja, határidő tűzésével a jegyzőkönyvben felszólítja az ellenőrzött vízhasználót a szükséges teendők elvégzésére, és erről tájékoztatja az illetékes népegészségügyi szervet. Külön kell felhívni az ellenőrzött vízhasználó figyelmét arra, ha a házi ivóvízhálózat vagy a

csatlakozó ivóvízhálózat állapota vagy anyaga miatt fennáll az ivóvízminőség-romlás veszélye, illetve ha a házi szennyvízhálózat vagy csatlakozó szennyvízhálózat hibája környezetszennyezést okoz vagy okozhat.

Az ellenőrzéskor a házi és csatlakozó hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetve az előírásoktól eltérő víziközmű-használat megszüntetéséről a felhasználó gondoskodni köteles. Ha ezeknek a DMRV Zrt. felhívására határidőn belül nem tesz eleget, DMRV Zrt. a szolgáltatást korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

Ha az ellenőrzés során a DMRV Zrt. ellenőrzést végző munkatársa szerződésszegést állapít meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet vagy digitális felvételt is készít. A fogyasztásmérő vagy bármely részének leszerelése esetén, a leszerelést megelőzően a fogyasztásmérőről és annak részeiről, valamint a leszerelést követően azok becsomagolt állapotáról fényképet vagy digitális felvételt készít DMRV Zrt. (A hitelesítési célú vízmérőcserét a II. fejezet 3.3.1. pontja szabályozza.)

DMRV Zrt. a szennyvízelvezető műbe bebocsátott szennyvíz minőségét esetenként vagy folyamatosan megvizsgálja. A bebocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzésére nem lakossági felhasználó esetén előzetes értesítés nélkül is sor kerülhet. Az ellenőrzés végrehajtását a felhasználó köteles elősegíteni.

A DMRV Zrt. a felhasználó személyében bekövetkező változás esetére nem írja elő a házi ivó- és szennyvízhálózat ellenőrzését, de a korábbi vagy az új felhasználó a szerződés megkötése előtt kérheti - saját költségére - az ellenőrzés elvégzését, ha annak elvégzése nem kötelező.

Ebben az esetben a korábbi vagy az új felhasználó szerinti kezdeményezés megtételének bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása társaságunkat terheli.

Az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell minden lényeges tény, adatot és nyilatkozatot. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát a DMRV Zrt. köteles az ellenőrzést kezdeményező (korábbi vagy az új) felhasználónak átadni, másik példányát megőrizni és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatni.

A korábbi vagy az új felhasználó által igényelt helyszíni ellenőrzés kezdeményezésének bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása társaságunkat terheli.

A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelem esetében a felhasználó köteles 3 havonta a kérelem megújításához kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani és az annak költségét DMRV Zrt.-nek megfizetni.

A bekötés létesítésével kapcsolatos DMRV Zrt. általi ellenőrzések részletes bemutatását jelen fejezet 4.1.1. pontja, a szolgáltatás megszüntetésével kapcsolatos ellenőrzések leírását jelen fejezet 4.2. pontja tartalmazza.

4.1.2. Szerződésszegés DMRV Zrt. részéről

DMRV Zrt. részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- nem értesíti az előírt határidőben és módon 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,

- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,
- olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a DMRV Zrt.-t kötelezi,
- a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrakalibrálás szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát az e rendeletben előírtaknak megfelelően nem értesítette,
- az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

Amennyiben felhasználó helyszíni rendelkezésre állása mellett DMRV Zrt. a szolgáltatás korlátozása/felfüggesztése után a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától (díjtartozás és egyéb költségek befizetésének igazolása és a szolgáltatás visszaállítására vonatkozó időpont egyeztetéstől) számított 3 napon belül nem állítja vissza, úgy köteles a lakossági felhasználónak a jelen üzletszabályzat 8. számú mellékletében meghatározott mértékben kötbért fizetni. Az érintett felhasználási helyen a szolgáltatás visszaállítására a károk elkerülése érdekében csak a felhasználó – vagy hivatalos meghatalmazottja – jelenlétében kerülhet sor. A felhasználó köteles DMRV Zrt.-vel időpontot egyeztetni.

Késedelmes fizetésnek minősül DMRV Zrt. részéről, ha az alábbiakat megszegi:

- Ha a felhasználó indokolt kérésére történt elszámolást követően a felhasználó számára visszatérítés jár (ideértve felhasználót megillető késedelmi kamatot is), az összeget a DMRV Zrt. a felhasználó technikai számláján jóváírja és a jóváírt összeggel a soron következő számla összegét, vagy ha a visszatérítendő összeg az első soron következő számlánál magasabb, a többi soron következő számla szerint fizetendő összeget csökkenti. Ha a megtérítendő összeg az 5000 forintot meghaladja, a felhasználó kérésére a visszatérítendő összeget a víziközmű-szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 napon belül készpénz kifizetéssel vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalással teljesíti.
- A szerződés megszűnésekor keletkező túlfizetés összegét DMRV Zrt. köteles 8 napon belül visszafizetni a felhasználónak, vagy a számla fizetőjének DMRV Zrt. pénztárában készpénzben, vagy a régi felhasználó kérésére az általa megjelölt bankszámlára, vagy lakcímré utalni.

Bankszámlával rendelkező gazdálkodó szervezet részére a DMRV Zrt. a visszafizetést banki utalással teljesíti.

DMRV Zrt. késedelmes fizetés esetén – megállapodás hiányában – a jogszabályban meghatározott késedelmi kamatokot köteles a másik félnek megtéríteni.

A kamat összegét a késedelem időtartamának minden időszakára az érvényes jogszabályi rendelkezések alapulvételével kell kiszámítani.

4.1.3. Felhasználói szerződésszegés kezelése

A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,
- DMRV Zrt.-vel szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,

- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,
- a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a DMRV Zrt. részére nem teszi lehetővé, vagy - ha erre jogszabály vagy megállapodás a felhasználót kötelezi - ezek javításáról vagy a cseréjéről, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfagyás elleni védelméről nem gondoskodik,
- az üzletszabályzatban foglalt egyéb (pl. mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználók adatszolgáltatási) kötelezettségeit nem teljesíti.

A fenti rendelkezések be nem tartása esetén DMRV Zrt. jogosult a közszolgáltatási szerződések felmondására is, beleértve a teljes körűen mellékmérősített, mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználókat is.

A fenti rendelkezések be nem tartása esetén nem lakossági felhasználó esetében DMRV ZRT jogosult a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztésére, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében (ideértve a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás díját is) 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződés felmondani.

A felhasználó szerződésszegését DMRV Zrt. köteles bizonyítani.

Amennyiben a felhasználó az egyeztetett időpontban a felhasználási helyen személyesen, vagy meghatalmazott útján nem teszi lehetővé DMRV Zrt. munkavégzését, úgy DMRV Zrt. jogosult jelen üzletszabályzat 8. számú mellékletében meghatározott mértékű kiszállási díjat a felhasználó felé számlázni.

A felhasználó szerződésszegése esetén fizetendő kártérítési és pótdíj tételeket jelen üzletszabályzat 8. számú melléklete határozza meg.

12 hónapot meghaladó, felhasználói szerződésszegésből eredő felmondás (szüneteltetés) esetén a szolgáltatás visszaállításának feltétele új bekötési tervdokumentáció készítése.

4.1.3.1. A késedelmes fizetés következményei

Ha a felhasználó a számlán feltüntetett határnapig nem tesz eleget a díjfizetési kötelezettségének, a DMRV Zrt. a törvényes mértékű (Ptk.) késedelmi kamat felszámítására jogosult. A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap.

Gazdálkodó szervezetek esetében társaságunk a PTK. 6:155. § (2) értelmében behajtási költségátalányt érvényesíthet késedelmes fizetés esetén.

A DMRV Zrt. jogosult az értesítő levéllel/fizetési felszólítással kapcsolatban felmerült, a – jelen üzletszabályzat 8. számú mellékletében szereplő - felszólítási/kártérítési díjat felszámítani és azzal a felhasználó társaságnál vezetett folyószámláját megterhelni.

Felszólítás

DMRV Zrt. a díjfizetési kötelezettség elmulasztása esetén értesítő levélben/felszólításban hívja fel erre a felhasználó figyelmét. A DMRV Zrt. az értesítő levelet a tartozás összegének függvényében vagy nem könyvelt postai küldeményként vagy az átvétel igazolására alkalmas módon postázza.

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.

Amennyiben a felhasználó az értesítő levél/fizetési felszólítás ellenére sem tesz eleget fizetési kötelezettségének, DMRV Zrt. az átvétel igazolására alkalmas módon korlátozási értesítőt/a

szolgáltatás felfüggesztésére vonatkozó értesítőt küld a felhasználónak. Az értesítésben meghatározza azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani. Az értesítés kézbesítése és az intézkedési időszak között legalább 8 nap biztosított.

A korlátozási értesítő/szolgáltatás felfüggesztésére vonatkozó értesítő kiküldésével egyidejűleg DMRV Zrt. a felhasználó nemfizetése esetén kilátásba helyezett szolgáltatás-korlátozásról/szolgáltatás felfüggesztéséről az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szervet is értesíti.

Korlátozás/felfüggesztés

A DMRV Zrt. az alábbi feltételek együttes fennállása esetében jogosult az ivóvíz szolgáltatás korlátozás és/vagy felfüggesztés intézkedésének megtételére:

- a lakossági felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett vagy a víziközmű-törvény 52. § (2a) bekezdése szerinti (teljes körű mellékmérősítés) elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó hitelesítéssel nem rendelkező mellékvízmérőt működtet, valamint ha az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott módon nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását,
- a lakossági felhasználó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetében az egyeztetés társaságunkkal nem vezetett eredményre, vagy előrefizetős mérőt helyezhet el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval megállapodott,
- a DMRV Zrt. a felhasználót az ivóvíz szolgáltatás korlátozása és/vagy felfüggesztése következményeinek kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére a víziközmű-törvény 58.§. (4) bekezdésben foglaltak szerint legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólításban a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét felhívta az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendelet alapján őt megillető kedvezményekre, valamint
- a felhasználási hely fekvése szerint illetékes népegészségügyi szervet a víziközmű-törvényben foglaltak szerint értesítette.

A lakossági felhasználóval szemben DMRV Zrt. által kezdeményezett közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről DMRV Zrt. a lakossági felhasználót előre értesítette.

A szolgáltatás korlátozásának / felfüggesztésének módjai:

- közüzemi ivóvíz-szolgáltatás külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben történő korlátozása,
- a felhasználási helyen az átfolyó víz mennyiségét csökkentő szűkítő elhelyezése,
- a szolgáltatás felfüggesztése
 - közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, lakossági felhasználó esetében a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás más elérhető módon történő biztosításával,
 - előrefizetős mérő elhelyezése és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval történő megállapodás,
 - nem lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztése, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében (ideértve a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás díját is) 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződés felmondása,
 - A mellékszolgáltatási szerződés a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel és a bekötési vízmérő felhasználójának egyidejű értesítése mellett a mellékszolgáltatási szerződés felmondható.

Amennyiben a felhasználó nem teszi lehetővé a korlátozás/felfüggesztés vízmérő aknában történő elvégzését, a DMRV Zrt. jogosult a közterületen lévő bekötővezetékét szűkíteni, lezárni, melynek költségeit a felhasználó a DMRV Zrt-nek köteles megtéríteni.

A lakossági felhasználó a víziközmű-törvény 58. § (3) bekezdés c) pontja szerinti első felszólítása - a felhasználó elektronikus úton történő kapcsolattartásra is kiterjedő előzetes és kifejezett hozzájárulása esetén - elektronikusan, postai vagy a lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más egyéb módon, a felfüggesztés vagy a korlátozás lehetőségére vonatkozó második felszólítása tértivevényes levélben történik. Az illetékes népegészségügyi szervet a második felszólítással egyidejűleg, legalább 8 nappal az intézkedés bevezetését megelőzően kell értesíteni.

A víziközmű-szolgáltatás korlátozását, illetve felfüggesztését a DMRV Zrt. nem alkalmazza lakossági felhasználó részére végzett közműves szennyvízelvezetés és - tisztítás esetében.

A víziközmű-szolgáltatás korlátozását, illetve felfüggesztését a DMRV Zrt. nem alkalmazza az egészségügyi és gyermekintézmények esetében, amennyiben azok az 58/2013.(II.27.) Kormányrendelet 73.§- ban foglaltak szerint igazolják a kivételnek való megfelelést.

A víziközmű-szolgáltató a felfüggesztés vagy korlátozás időszaka alatti fogyasztásából eredő fizetési kötelezettségéről a felfüggesztés vagy korlátozás időszakát követő 10 napon belül tájékoztatja az érintett egészségügyi, illetve gyermekintézményt.

A fizetési kötelezettséget egyenlő részletekben, minden hónap utolsó napjáig, legkésőbb a felfüggesztés vagy korlátozás időszakot követő december 31-éig kell teljesíteni. A víziközmű-szolgáltató az egészségügyi, valamint gyermekintézménnyel ettől eltérően is megállapodhat, azonban a kivétel biztosítását nem teheti függővé e megállapodás megkötésétől.

Létfenntartási és közegészségügyi vízigény biztosítása

DMRV Zrt. által lakossági felhasználóval szemben végrehajtott közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetén a létfenntartási és közegészségügyi vízigények egyidejű biztosítása közterületi vízkivételi helyről vagy egyéb módon biztosított.

A közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás akkor biztosított, ha az ivóvízellátás legalább 20 l/fő/nap mennyiségben, a lakóhelytől számítottan legfeljebb 150 méter, közterületen megteendő távolságon belül elérhető. Négy emeletnél magasabb lifttel - vagy üzemképes lifttel - nem rendelkező lakóépület esetében négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel kell a közegészségügyi követelmények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást biztosítani.

Az országos tisztifőorvos által elrendelt hőségriasztás időtartama alatt, az ellátásért felelős igénybejelentése esetén DMRV Zrt. az ivóvizet 50 liter/fő/nap mennyiségben biztosítja.

A létfenntartási és közegészségügyi vízigényeknek eleget tevő ivóvízellátás érdekében DMRV Zrt. - az ellátásért felelős előzetes értesítése és a települési önkormányzat hozzájárulása esetében - a víziközmű tulajdonosának költségére közkifolyót helyezhet el. A közkifolyó üzemeltetésének költségeit a települési önkormányzat fizeti meg DMRV Zrt. részére.

A települési önkormányzat a víziközmű-törvény szerinti hozzájárulását megadja, ha a DMRV Zrt. igazolja, hogy az alábbi intézkedések végrehajtását megkísérelte (de azt a felhasználó megghiúsította):

- a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben történő korlátozását,
- az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt elhelyezését,

- előrefizetős mérő elhelyezését, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval megállapodott,

A felhasználó – amennyiben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatásra igényt tart – közüzemi díjtartozásának, valamint a korlátozás foganatosításával és visszaállításával kapcsolatban felmerülő díj rendezését DMRV Zrt. felé igazolni köteles. DMRV Zrt. az igazolás munkanapokon 12 óráig való közlését követő 3 napon belül a víziközmű-szolgáltatást teljes körűen visszaállítja. Az érintett felhasználási helyen a szolgáltatás visszaállítására a károk elkerülése érdekében csak a felhasználó – vagy hivatalos meghatalmazottja – jelenlétében kerülhet sor. A felhasználó köteles DMRV Zrt.-vel időpontot egyeztetni.

DMRV Zrt. jogosult a korlátozott/felfüggesztett felhasználók rendszeres ellenőrzésére.

4.1.3.2. Szabálytalan közműhasználat kezelése

A szabálytalan közműhasználat esetei:

- A felhasználási hely víziközmű-rendszerbe történő bekötése DMRV Zrt. beleegyezése nélkül valósult meg.
- A mért fogyasztás csökkenését, hiányát eredményező szabálytalan műszaki beavatkozás ténye állapítható meg.
- A fogyasztásmérő, a plomba vagy a VIPAK zárógyűrűk sérültek, hiányoznak.
- A vízmérő gyári száma, a plomba/VIPAK száma nem egyezik a DMRV Zrt. nyilvántartásában szereplővel.
- Korlátozó berendezések, vagy szerelvények engedély nélküli eltávolítása.
- Lakossági felhasználóként bejelentett, de nem lakossági felhasználónak minősülő felhasználói víziközmű-szolgáltatás igénybevétele.
- Közkifolyóról, tűzcsapról jogosulatlanul vételez vízet.
- Méretlen szennyvíz bebocsátás valósul meg, például saját vízbázisból kitermelt víz bevezetése a szennyvízelvezető hálózatba.
- Csapadékvíz nem engedélyezett bevezetése elválasztott rendszerű szennyvíz hálózatba.
- Az ivóvíz közműhálózatba bekapcsolt házi ivóvízhálózat saját célú vízkivételi művel való összekötése.
- Felhasználó a locsolási célú mellékvízmérőn keresztül vételezett vizet nem locsolási célra használja.
- Felhasználó a szennyvíz hálózatba nem engedélyezett anyagot vezet.

DMRV Zrt. a szennyvízcsatorna hálózat rendeltetésszerű használatára, valamint a szennyvízelvezető hálózatba nem engedélyezett anyagokra vonatkozó előírásait honlapján „Csatornahasználati kisokos” címszó alatt teszi közzé.

Ha a DMRV Zrt. által üzemeltetett közműhálózaton a felhasználó nem rendeltetésszerű csatornahasználatára visszavezethető meghibásodás keletkezik, úgy DMRV Zrt jogosult a hibaelhárítás költségét a felhasználóval szemben érvényesíteni.

Ha a felhasználási hely víziközmű-rendszerbe történő bekötése, nem mért fogyasztás bevezetése a DMRV Zrt. beleegyezése nélkül valósult meg, vagy ha a mért fogyasztás csökkenését eredményező szabálytalan műszaki beavatkozás ténye állapítható meg, az ellenkező bizonyításáig úgy kell tekinteni, hogy a jogellenes állapot a tulajdonszerzés időpontjában, de maximum az igénybejelentést megelőző 5 évvel korábbi időpontban kezdődött.

A fogyasztásmérő, a plomba vagy a VIPAK zárógyűrűk sérülését úgy kell tekinteni, mintha azok az utolsó DMRV Zrt. általi leolvasást követően sérültek volna meg.

Szabálytalan közműhasználat esetén DMRV Zrt. a szabálytalanul vételezett ivóvíz és bebocsátott szennyvíz miatt a jelen üzletszabályzat 8. számú mellékletében meghatározott mértékű pótdíj és fogyasztási díj érvényesítésére jogosult.

Amennyiben a felhasználó a fogyasztásmérő, a plomba vagy a VIPAK zárógyűrűk sérülését, hiányát nem jelentette be, abban az esetben DMRV Zrt. kártérítési igényt érvényesíthet, továbbá ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen nem állíthatók helyre, jogosult a szolgáltatás korlátozására és felfüggesztésére.

Fogyasztás meghatározása:

- Érvényes közszolgáltatási szerződés megléte mellett, és kizárólagosan közműves vízvétel után keletkező szennyvíz bebocsátása esetén a szabálytalan csatorna közműhasználat mennyiségét az ivóvízfogyasztásra elszámolt mennyiség alapján kell meghatározni.
- Ha a vízmérő mérőszervezetének rongálása vagy a felhasználó egyéb felróható magatartása miatt az elszámolt víz/szennyvíz mennyiségét méréssel nem lehet megállapítani, akkor az elszámolt víz/szennyvíz mennyisége a bekötési vízmérő névleges térfogatárama alapján számítással kerül megállapításra. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát.

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

- Engedély nélküli csapadékvíz bevezetés esetén a bebocsátott mennyiséget az alábbiak szerint kell megállapítani:

$$Q_{CSV} = A \times a \times Q_{MÉRT} / 365 \times d$$

ahol:

A: azok a burkolt felületek, amelyekről a csapadékvíz a szennyvízelvezető rendszerbe jut (ha);

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

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

Q_{CSV}: az elvezetésre kerülő csapadékvíz mennyisége (m³);

d: csapadékvíz bevezetés időtartama (nap).

Amennyiben DMRV Zrt. a felhasználási hely ellenőrzése során szerződésszegést állapít meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet vagy digitális felvételt is készít. A fogyasztásmérő vagy bármely részének leszerelése esetén, a leszerelést megelőzően a fogyasztásmérőről és annak részeiről, valamint a leszerelést követően azok becsomagolt állapotáról DMRV Zrt. fényképet vagy digitális felvételt készít.

DMRV Zrt. nem hivatkozhat a felhasználónak a fogyasztásmérő állagmegóvásával kapcsolatos kötelezettsége megszegésére, a fogyasztásmérő leszerelését megakadályozó zár (plomba) vagy záró

bélyeg sérülésére, ha a fogyasztásmérő nem a felhasználó kizárólagos őrizetében van, vagy annak felszerelése, felhasználó részére történt átadása során nem az üzletszabályzatban foglaltak szerint jártak el.

Lejárt hitelességű vagy lejárt kalibrációval rendelkező fogyasztásmérő esetében DMRV Zrt. szabálytalan közműhasználatra kizárólag abban az esetben hivatkozhat, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, kalibrálása vagy cseréje a felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre, és a hitelesítés, kalibrálás vagy mérőcsere érdekében a felhasználási helyre való bejutást kezdeményezte.

4.1.4. Szerződés felmondásával járó felhasználói szerződésszegés kezelése

DMRV Zrt. a közszolgáltatási szerződést a felhasználó szerződésszegése esetén kizárólag akkor mondhatja fel, ha:

- a felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, és DMRV Zrt. a felhasználót az együttműködésre az átvétel igazolására alkalmas módon legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre. A második felszólítás kiküldésére leg hamarabb az első felszólítás kézhezvételét követő tizenötödik napon túl kerülhet sor.
- a nem lakossági felhasználó nem tesz eleget díj-, illetve víziközmű-fejlesztés fizetési kötelezettségének, és DMRV Zrt. a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, korlátozhatja, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.
- az elkülönített vízhasználó fizetési késedelme miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel DMRV Zrt. - a bekötési vízmérő felhasználójának egyidejű tájékoztatása mellett - a mellékszolgáltatási szerződést felmondhatja.
- az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő hitelesítéséről nem gondoskodott, DMRV Zrt. a mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel felmondhatja.
- az elkülönített vízhasználó a mérőállás-bejelentése kötelezettségének három egymást követő időszakban nem tesz eleget, a DMRV Zrt. a mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel felmondhatja.
- ha az elkülönített vízhasználó a tulajdonában álló mellékvízmérő leszerelését megakadályozó zárat vagy plombát megsérti, illetve eltávolítja vagy azokkal együtt a mellékvízmérőt a víziközmű-szolgáltató által jóváhagyott vízmérési helyről leszereli, a DMRV Zrt. a mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel felmondhatja (kivéve a mellékvízmérő cseréjére a 3.3.2 pontban leírtak betartásának esetét).

4.2. A szolgáltatás szüneteltetése, megszüntetése felhasználó kérésére

4.2.1. Szolgáltatás szüneteltetése felhasználó kérésére

A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése a vízmérő berendezés kiszerezésével, a szennyvíz-bekötővezeték elzárásával és a szennyvíz-bekötővezeték folytonossági kapcsolatának a megszüntetésével történik.

A víziközmű-szolgáltatás a felhasználó kérésére legfeljebb 6 hónapra szüneteltethető, az alábbi feltételek együttes fennállása esetén:

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

- a felhasználó nyilatkozik, hogy nem a víziközmű-rendszerből származó egyéb vizet a szennyvíz-törzshálózatba nem kíván vezetni,
- a szüneteltetés végrehajtásához a műszaki előfeltételek biztosítottak,
- felhasználó a szüneteltetés díját DMRV Zrt. felé megfizette.

A szüneteltetési kérelemhez mellékelni kell a szünetelés foganatosításával együtt járó költségek előzetes megfizetéséről szóló igazolást, és a felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulását, amennyiben az nem azonos a felhasználóval.

DMRV Zrt. a szüneteltetés végrehajtásával egy időben az előzetes fogyasztásra vonatkozóan elszámoló számlát készít, melyet a felhasználó köteles a megjelölt fizetési határidőig kiegyenlíteni.

DMRV Zrt. a szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem számol fel.

Amennyiben a felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot használja, a DMRV Zrt. jogosult a törvényben és a Kormányrendeletben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni.

A felhasználó jogosult a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelmét 1 alkalommal újabb 6 hónapra megújítani és a kérelem megújításához kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani. A megújítás feltétele a vonatkozó ellenőrzési díj megfizetése DMRV Zrt. felé.

12 hónapot meghaladó szüneteltetés esetén a szolgáltatás visszaállításának feltétele új bekötési tervdokumentáció készítése.

DMRV Zrt. a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését és a víziközmű-szolgáltatás ismételt megindítását a nyilatkozatban megjelölt időpontban, de legkorábban annak érkeztetésétől számított tizenöt napon belül teljesíti.

4.2.2. Ivóvíz-szolgáltatás megszüntetése

A víziközmű-szolgáltatás megszüntetése iránti írásos kérelmét a felhasználónak az ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia. A szolgáltatás megszüntetésének menetéről DMRV Zrt. ügyfélszolgálati csatornáin nyújt tájékoztatást.

A víziközmű-bekötővezeték megszüntetéséhez szükséges DMRV Zrt. hozzájárulása.

A felhasználási hely bekötésének megszüntetése a jelen üzletszabályzat II. fejezet 1.1. pontjában szereplő rákötési kötelezettség figyelembe vételével engedélyezhető.

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

DMRV Zrt. a közterületi vízvételi helyet a helyi önkormányzat és az illetékes közegészségügyi szakhatóság, a közterületi tűzcsapot az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltség előzetes hozzájárulásával szüntetheti meg.

4.2.3. Szennyvízelvezetés szolgáltatás megszüntetése

A víziközmű-szolgáltatás megszüntetése iránti írásos kérelmét a felhasználónak az ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia. A szolgáltatás megszüntetésének menetéről DMRV Zrt. ügyfélszolgálati csatornáin nyújt tájékoztatást.

A víziközmű-bekötővezeték megszüntetéséhez DMRV Zrt. hozzájárulása szükséges.

A felhasználási hely bekötésének megszüntetése a jelen üzletszabályzat II. fejezet 1.1. pontjában szereplő rákötési kötelezettség rákötési kötelezettség figyelembe vételével engedélyezhető.

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

4.3. **Közszolgáltatási szerződés megszűnésének egyéb esetei**

A közszolgáltatási szerződést DMRV Zrt. azonnali hatállyal kizárólag akkor mondhatja fel, ha:

- annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez, kivéve, ha ez DMRV Zrt. beleegyezésével történt,
- a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.

A közszolgáltatási 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 közszolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatást.

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő felhasználóját DMRV Zrt. a felmondással egyidejűleg tájékoztatja.

Adott felhasználási hely tekintetében a közszolgáltatási szerződés megszűnik, ha

- a felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre nézve DMRV Zrt. új közszolgáltatási szerződést kötött,
- a felhasználási hely megszűnt,
- határozott időtartamú szolgáltatás lejártával.

Az adott felhasználási helyre vonatkozó közszolgáltatási szerződés megszűnik, amennyiben a felhasználó vagy DMRV Zrt. kezdeményezésére új közszolgáltatási szerződés kerül kiállításra és az új közszolgáltatási szerződést mindkét fél aláírja.

III. ELJÁRÁS ÜZEMZAVAR, SZÜNETELÉS ESETÉN

1. Kölcsönös tájékoztatási és együttműködési kötelezettség

A felhasználóktól érkező hibabejelentéseket DMRV Zrt. diszpécserszolgálat fogadja (Elérhetőségét a jelen üzletszabályzat 5. számú melléklete tartalmazza).

Nem tervezett üzemzavar

Ha a közműves ivóvízellátás előre tervezetten 12 órán át, üzemzavar esetén 6 órát meghaladóan, de kevesebb, mint 12 órán át szünetel, a víziközmű-szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről legalább 10 liter/fő/nap mennyiségben köteles gondoskodni. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén legalább 20 liter/fő/nap, 24 órát meghaladóan legalább 30 liter/fő/nap ivóvízmennyiséget biztosít a víziközmű-szolgáltató.

Az országos tisztifőorvos által elrendelt hőségriasztás időtartama alatt, az ellátásért felelős igénybejelentése esetén DMRV Zrt. az ivóvizet 50 liter/fő/nap mennyiségben biztosítja.

A nem tervezett vízhiányról és a várható helyreállításról a felhasználókat DMRV Zrt. az alábbi módokon tájékoztatja:

- 6 óránál rövidebb vízhiánnyal járó nem tervezett üzemzavar esetén:
 - beérkező hívások diszpécseri tájékoztatása;
- 6 óránál hosszabb vízhiány esetében:
 - beérkező hívások diszpécseri tájékoztatása;
 - lokális hiba (egy-két utcát érintő) esetén postaládába dobott értesítő vagy hangos tájékoztatás;
 - nagyfogyasztók és önkormányzatok közvetlen, egyeztetett módon való értesítése (papír, telefon, email);

Tervezett üzemszünet

Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról DMRV Zrt. a felhasználókat legalább három nappal korábban, a helyben szokásos módon tájékoztatja.

A tájékoztatás formái az alábbiak:

- lokális hiba (egy-két utcát érintő) esetén postaládába dobott értesítő vagy hangos tájékoztatás;
- honlapon való tömeges tájékoztatás;
- nagyfogyasztók és önkormányzatok közvetlen, egyeztetett módon való értesítése (papír, telefon, email);

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

Közérdekű korlátozás illetve szüneteltetés

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

Ha a közműves ivóvízellátásra rendelkezésre álló vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken, a vízfogyasztás korlátozható. A vízkorlátozás időszakában foganatosítandó közigazgatási intézkedéseket a jóváhagyott tervnek és a megállapított fogyasztási rendnek

megfelelően a polgármester rendeli el. A vízkorlátozás közzétételéről, a végrehajtás ellenőrzéséről a jegyző gondoskodik.

Közérdekű korlátozás vagy szünetelés időtartama alatt a keletkezett hiba kivizsgálása és felszámolása végett DMRV Zrt. a felhasználási helyen rendkívüli ellenőrzést tarthat, amit a lakossági vízhasználó vagy képviselője időben és térben nem korlátozhat

Szolgáltatás korlátozása vagy felfüggesztése díjtartozás miatt

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

A díjtartozással összefüggő tájékoztatási és együttműködési feltételeket a jelen üzletszabályzat II. fejezet 4.1.3. pontja mutatja be.

Ivóvíz minőség

DMRV Zrt. a felhasználók egészségét veszélyeztető vízminőség-romlás megelőzése érdekében folyamatosan gondoskodik az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló kormányrendeletben előírt vízminőségi határértékek fenntartásáról.

Amennyiben a vízminőség romlás mégsem megelőzhető, úgy az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szervével történő egyeztetést követően DMRV Zrt. haladéktalanul intézkedik a vízminőség helyreállításáról, illetve a vízhasználat betiltását vagy korlátozását kezdeményezheti, a felhasználók értesítése mellett.

DMRV Zrt. a vízminőséget veszélyeztető rendkívüli eseményekről haladéktalanul tájékoztatja a népegészségügyi szakigazgatási szervet.

Tűzvíz hálózat megszüntetése

Ha a közműves ivóvízellátás megszüntetése a tűzvíz hálózatot is érinti, DMRV Zrt. az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltséget előzetesen tájékoztatja.

2. A tájékoztatás elmulasztásának következményei

Jelen fejezet 1. pontjában szereplő tájékoztatási kötelezettsége elmulasztása esetén a felhasználónak lehetősége van jelen üzletszabályzat IV. fejezet 2.4. pont szerinti jogorvoslathoz, így különösen a tájékoztatás elmaradása miatti kártérítési igény követeléséhez.

IV. FELHASZNÁLÓI MEGKERESÉSEK KEZELÉSE, PANASZÜGYINTÉZÉS, VITARENDEZÉS, ÉRTESÍTÉSEK

1. Az Ügyfélszolgálat működésének bemutatása

A felhasználókkal, a felhasználók képviselőivel, a felhasználói társadalmi érdekképviseleti szervezetekkel és a felhasználói érdekeket képviselőikkel a közvetlen kapcsolattartás biztosítására a DMRV Zrt. többszintű ügyfélszolgálatot működtet:

- telefonos ügyfélszolgálat (ún. call center).
- személyes ügyfélszolgálati irodák.
- írásbeli megkeresések fogadása levélben, e-mailben és fax-on.
- a DMRV Zrt. honlapján kezdeményezett megkeresések fogadása (ún. elektronikus ügyintézés).
- az Ügyfélkapun keresztül történő megkeresések fogadása.

Az ügyfélszolgálati irodák mellett működő műszaki csoportok műszaki jellegű tájékoztatást, ügyintézés és kapcsolattartást is végeznek az 5. számú mellékletben szereplő nyitva tartási rend szerint.

A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és az ügyfélszolgálatnak a működési rendjét, félfogadási idejét a DMRV Zrt. úgy állapítja meg, és a működésének feltételeiről oly módon gondoskodik, hogy az lehetővé tegye a felhasználók jogainak megfelelő érvényesítését.

Az ügyfélszolgálatok felsorolását, személyes, postai, elektronikus és telefonos elérhetőségét, nyitva tartását a jelen üzletszabályzat 5. számú melléklete, az egyes ügyfélszolgálati csatornákon intézhető ügýtípusokat a jelen üzletszabályzat 6. számú melléklete tartalmazza.

Fentiek mellett a széles körű tájékoztatás érdekében DMRV Zrt. különböző kiadványok, tájékoztatók, sajtóközlemények megjelentetésével, a honlapján történő közzétételekkel, számla tájékoztatókkal és rendezvényekkel biztosítja a felhasználókkal való folyamatos együttműködést.

DMRV Zrt. az ügyfélszolgálati megkereséseket az alábbiak szerint csoportosítja:

Felhasználói megkeresés: a felhasználói kérelem, bejelentés, vagy a felhasználó által tett, a szolgáltatással kapcsolatos észrevétel, mely lehet közérdekű bejelentés, panasz.

- **kérelem:** számlázással, víziközmű szolgáltatással kapcsolatos felhasználói kérelem
- **bejelentés:** a közszolgáltatási szerződés adataiban történő változásra vonatkozó bejelentés, nem minősül felhasználói észrevételnek.
- **közérdekű bejelentés:** a DMRV Zrt. működésével, tevékenységével kapcsolatos írásbeli vagy szóbeli jelzés, amely a Zrt. tevékenysége során keletkezett hibákra, hiányosságokra, mulasztásokra, vagy egyéb, olyan körülményre irányul, melynek orvoslása közösségi vagy az egész társadalom érdeke. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
- **panasz:** olyan kérelem, amely egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és intézése nem tartozik más – így különösen bírósági és államigazgatási – jogi eljárás hatálya alá.
- **fogyasztói jogvita:** a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában

a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy,

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

A szolgáltatással kapcsolatban észlelt meghibásodások, rendellenességek, üzemzavarok felhasználói bejelentése (hibabejelentés) fogadása a diszpécser szolgálat feladata, azok nem minősülnek felhasználói észrevételnek.

1.1. Személyes ügyintézés

DMRV Zrt. személyes ügyintézés céljából ügyfélszolgálati irodákat működtet.

Az ügyfélszolgálati iroda a hét egy munkanapján legalább 8 órától 20 óráig tart nyitva.

A DMRV Zrt. a felhasználók részér e-mailben és telefonon keresztül is biztosítja a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását, a jelen üzletszabályzat 5. számú mellékletében meghatározott telefonszámon vagy e-mail címen.

Az ügyfélszolgálati irodák elérhetőségét, nyitva tartását és az intézhető ügytípusokat a jelen üzletszabályzat 5. és 6. számú melléklete tartalmazza.

Az ügyfélszolgálati irodákban elektronikus ügyfélhívó rendszer működik.

DMRV Zrt. az ügyfélszolgálati irodákban írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át és az elévülési határidő végéig visszakereshetően megőrzi.

Amennyiben a felhasználó az ügyfélszolgálati irodán szóban terjeszti elő beadványát és annak DMRV Zrt. azonnal nem tud eleget tenni, úgy DMRV Zrt. gondoskodik annak írásba foglalásáról.

Az ügyfélszolgálati irodák nem csak személyes ügyfélforgalmat bonyolítanak, hanem az írásban érkezett bejelentéseket és hibabejelentést is fogadnak.

Az ügyfélszolgálati irodákban a felhasználóknak lehetősége van a számlák és/vagy egyéb tartozások bankkártyával vagy készpénzzel történő kiegyenlítésére.

1.2. Telefonos ügyintézés

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége a DMRV Zrt. teljes működési területén biztosított.

A telefonos ügyfélszolgálat a jelen üzletszabályzat 5. számú mellékletében szereplő elérhetőségen és időpontokban, a felsorolt ügytípusok esetében fogadja a felhasználók megkeresését.

A telefonos ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti beszélgetésről – a felhasználó tájékoztatása mellett - hangrögzítés készül. A hangfelvétel egyedi azonosítóját a beszélgetést megelőzően a DMRV Zrt. a felhasználóval közli.

A felhasználó a telefonos ügyfélszolgálatot általános tájékoztatással, a szerződéssel és a számlázással kapcsolatos valamennyi kérdéssel megkeresheti. Lehetőség van továbbá mérőállás-bejelentésére is.

Az ügyfélszolgálat automatikus, ügyintéző nélküli ügyintézést is biztosít a felhasználók részére, az alábbi ügytípusok esetén:

- mérőállás diktálás
- tájékoztatók meghallgatása
- nyomtatványok, tájékoztatók kérése
- csekk kérés
- folyószámla egyenleg lekérdezés (az előzetesen regisztrált felhasználók esetén)

A műszaki hibabejelentést a DMRV Zrt. diszpécsterszolgálat a hét minden napján, 24 órában fogadja a közzétett telefonszámon. A diszpécsterszolgálat a rendelkezésére álló információk alapján tájékoztatást ad a hibaelhárítás várható idejéről.

1.3. Elektronikus ügyintézés

A DMRV Zrt. a jelen üzletszabályzat 5. számú mellékletében meghatározott elektronikus (e-mail, fax) elérhetőségeken is fogadja a felhasználók írásbeli megkereséseit.

1.4. Írásbeli ügyintézés

DMRV Zrt. a jelen üzletszabályzat 5. számú mellékletében meghatározott központi levelezési címén és elérhetőségein, valamint a felsorolt ügytípusok esetén fogadja a felhasználók írásbeli megkeresését.

DMRV Zrt. az írásban érkezett megkeresésekre a beérkezési csatornától függően levélben, vagy e-mailben válaszol.

1.5. Ügyfélkapus ügyintézés

A felhasználóknak lehetősége van az Ügyfélkapun keresztül történő ügyintézésre is.

Az ügyfélkapun keresztül lehetőség van a feltöltött nyomtatványok kitöltésére, illetve a DMRV Zrt. felé elektronikus üzenetet küldeni.

1.6. Ügyfélszolgálati tevékenységek végzésére vonatkozó részletes minőségi követelmények, a szolgáltatás elvárt színvonala

DMRV Zrt. a hatályos fogyasztóvédelmi törvénynek megfelelően végzi a felhasználók kiszolgálatát.

Az írásbeli ügyintézés esetében a DMRV Zrt. az alábbi ügyintézési időn belül válaszolja meg a felhasználói megkereséseket:

- panaszok esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül,
- nem panasz jellegű megkeresések esetén a beérkezéstől számított 30 napon belül,

Amennyiben az ügyintézés ennél hosszabb időt vesz igénybe, arról DMRV Zrt. a felhasználót tájékoztatja.

2. **Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések**

DMRV Zrt. annak érdekében, hogy a felhasználói megkeresések, panaszok egységes eljárással, határidőben kivizsgálásra kerüljenek és a panasz okai megszünjenek – a felhasználói beadványok kezelése és a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.

2.1. Panaszok dokumentálása, rögzítése, archiválása

DMRV Zrt. a felhasználói panaszokat írásban, telefonban és személyesen is fogadja, és azokat írásban rögzíti.

Ha a beadvány a közműves ivóvíz-szolgáltatással és a közműves szennyvízelvezetéssel és -tisztítással egyaránt összefügg, és ennek következtében több víziközmű-szolgáltatót érint, a víziközmű-szolgáltatók kötelesek egymás között a beadvány beérkezésétől számított 5 napon belül az intézkedési hatáskörök tisztázásához és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni és ennek megtörténtéről a felhasználót haladéktalanul, írásban vagy elektronikus úton tájékoztatni.

A válaszadási határidőbe nem számít bele a fent említett szolgáltatói egyeztetés, valamint a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

A szóban közölt panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a felhasználó neve, lakcíme, a felhasználási hely címe,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a felhasználó panaszának részletes leírása, a felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a víziközmű-szolgáltató nyilatkozata a felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz kivételével - a felhasználó aláírása, valamint
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

DMRV Zrt. a beérkező panaszokat, a jegyzőkönyvek és válaszlevelek másodpéldányát 5 évig megőrzi.

A felhasználó kérésére az ügyfélszolgálatnak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítani kell, hogy a felhasználó díjmentesen megismerhesse a fizetendő díjra és egyéb számlázási adatokra vonatkozó információkat.

A számlakifogás, meghibásodás-, hibás mérés-, mérési eredmények hiányából adódó elszámolásra vonatkozó panasz esetén a panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított egy év után terjesztette elő a panaszát. A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

DMRV Zrt. esetleges elutasító álláspontját – is - írásban indokolja meg.

Az ügyfélszolgálat a felhasználói panaszok intézése és a felhasználók tájékoztatása során együttműködik a felhasználói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi érdekképviseleti szervezetekkel, önkormányzatokkal és felhasználói közösségekkel (lakóközösségek, tulajdon közösségek).

2.2. Érdemi válaszadási határidő

DMRV Zrt. a beérkezett panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit 15 napon belül indoklással együtt írásba foglalja, és a felhasználónak megküldi.

Az ügyintézési határidő egyszeri meghosszabbítását indokolhatja a hatósági bevonás vagy a helyszíni kivizsgálás szükségessége, amelyről az érintett felhasználót DMRV Zrt. tájékoztatja.

2.3. A válaszadási határidő elmulasztásának következménye

A válaszadási határidő elmulasztása esetén a felhasználónak a jelen fejezet 2.4. pontban meghatározott jogorvoslati lehetősége van.

2.4. Felettes szervek és hatásköreik, jogorvoslati lehetőségek

A felhasználó köteles a jelen üzletszabályzat alapján fennálló közszolgáltatási jogviszonyával kapcsolatos mindennemű panaszával a hatósági eljárását megelőzően – igazolható módon – DMRV Zrt.-hez fordulni.

A felhasználó jogorvoslat érdekében:

- fogyasztóvédelmi hatósághoz,
- a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz, vagy
- a békéltető testülethez fordulhat, továbbá
- bíróság előtt, polgári peres eljárásban is érvényesítheti igényét.

A felettes szervek elérhetőségeit a jelen üzletszabályzat 7. számú melléklete tartalmazza.

DMRV Zrt. elutasító válaszában a jogorvoslati lehetőségekre és elérhetőségekre válaszlevelében felhívja a felhasználó figyelmét.

A felhasználó által a fogyasztóvédelmi hatóság részére benyújtott kérelemnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, valamint ha a fogyasztó rendelkezésére áll, székhelyének címét,
- a feltételezett jogsértéssel érintett üzlet címét vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét,
- a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a vállalkozásnak a fogyasztó megkeresésére adott válaszlevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot, továbbá
- a kérelmező aláírását.

A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági felhasználó a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak/felhasználónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

A felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság eljárására az Fttv.-ben meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági felhasználó az Fttv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

Az előzőekben említett rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal hatásköre

A DMRV Zrt.-vel szemben felmerülő panaszok ügyében – az előző pont kivételével – a Hivatal jár el.

A Békéltető testület hatásköre

A fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a lakossági felhasználó a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti békéltető testülethez is fordulhat. A békéltető testület célja a vitás ügy egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése.

3. Vitarendezés, értesítések

3.1. Az üzletszabályzatot meghatározó irányadó jogszabályok

Általános rendelkezések

- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról
- 58/2013 (II.27.) Kormányrendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról

A víziközművek tulajdonjogával és működésével kapcsolatosan

- 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól 1991. évi XXXIII. törvény az egyes állami tulajdonban lévő vagyontárgyak önkormányzati tulajdonba adásáról
- 1991. évi XVI. törvény a koncesszióról
- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról.
- 2007. évi CVI. törvény az állami vagyonról
- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól
- 2011. évi CXCVI. törvény a nemzeti vagyonról
- 72/1996. (V.22.) kormányrendelet: a vízgazdálkodási hatósági jogkör gyakorolásáról
- 123/1997. (VII.18.) kormányrendelet a vízbázisok, a távlati vízbázisok valamint az ivóvízellátást szolgáló vízellátási létesítmények védelméről
- 201/2001 (X.25.) kormányrendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről 21/2002 (IV.25.) KöViM rendelet a víziközművek üzemeltetéséről
- 28/2004. (XII.25.) KvVM rendelet a vízszennyező anyagok kibocsátására vonatkozó határértékekről és alkalmazásuk egyes szabályairól 219/2004. (VII.21.) kormányrendelet a felszín alatti vizek védelméről 220/2004. (VII.21.) kormányrendelet a felszíni vizek védelmének szabályairól 27/2005.(XII.6.) KvVM rendelet A használt és szennyvizek kibocsátásának ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról

A méréssel és díjakkal kapcsolatosan:

- 1990. évi LXXXVII. törvény az árak megállapításáról
- 1991. évi XLV törvény a mérésügyről és a végrehajtásáról szóló 127/1991. (X.9) Korm. rendelet, 247/2012. (VIII.31.) Korm. rendelet
- 2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjakról
- 2007. évi CXXVII törvény az általános forgalmi adóról
- 47/1999. (XII.28.) KHVM rendelet az állami tulajdonú közüzemi vízműből szolgáltatott ivóvízért és az állami tulajdonú közüzemi csatornamű használatáért fizetendő díjakról

A fogyasztó- és adatvédelemmel kapcsolatosan:

- 2013.. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (2012. évi LV. törvény)
- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

3.2. Bírósági kikötések

A felhasználó és a DMRV Zrt. között a jelen üzletszabályzat alapján fennálló jogviszonyból keletkező jogviták eldöntésére a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságok jogosultak, és eljárásukra a Polgári Perrendtartás szabályai irányadóak.

A jelen üzletszabályzat alapján fennálló jogviszonyból származó polgári jogi igény DMRV Zrt. általi, bíróság előtti érvényesítését sem a felhasználó panaszbeadványa alapján a DMRV Zrt. által folytatott eljárás, sem a felhasználó által a fogyasztóvédelmi hatóság, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal vagy a békéltető testület előtt indított eljárás nem akadályozza.

3.3. Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

DMRV Zrt. a felhasználó részére szóló küldeményeket a felhasználó közszolgáltatási szerződésében feltüntetett vagy azt követően írásban benyújtott módosítási kérelmében meghatározott értesítési címre juttatja el.

A közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását megelőző írásbeli jognyilatkozat, akkor tekinthető közöltnek, ha azt a címzettnek vagy az átvételre jogosult más személynek tértivevény-szolgáltatással feladott küldeményként vagy egyéb igazolható módon kézbesítik.

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

a) ha a címzett vagy az átvételre jogosult más személy a küldemény átvételét megtagadja, a kézbesítés megkísérlésének napján,

b) ha az „nem kereste” kézbesíthetlenségi ok jelzésével érkezik vissza a feladóhoz, a második eredménytelen kézbesítési kísérletet követő ötödik munkanapon - az ellenkező bizonyításig - kézbesítettnek kell tekinteni.

Felhasználó részéről tett jognyilatkozat akkor tekinthető írásba foglaltnak, ha azon felhasználó szabályszerű aláírása szerepel.

A felhasználó, ha a szerződésben rögzített adataiban bármely változás következik be, köteles azt haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított 30 napon belül DMRV Zrt. felé bejelenteni. A felhasználó a bejelentési kötelezettség elmulasztásával a DMRV Zrt.-nek okozott károkért korlátlanul felel, és a részére emiatt meg nem érkezett küldemények miatt kártérítési vagy egyéb igényt DMRV Zrt.-vel szemben nem támaszthat.

Amennyiben DMRV Zrt. ellátási területe bővül, úgy DMRV Zrt. a működési engedély jogerőre emelkedését követő harminc napon belül az érintett felhasználókat erről értesíti. Az értesítésben DMRV Zrt. tájékoztatja felhasználóit az elérhetőségeiről, az üzletszabályzata és az ügyfélszolgálat elérhetőségeiről, valamint felhívja a figyelmet arra, hogy az üzemeltetési szerződés hatálybalépését követő hatvanadik naptól a korábbi közszolgáltatási szerződés helyébe - a felek eltérő megállapodása hiányában - az új víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata szerinti közszolgáltatási szerződés lép.

DMRV Zrt. által választható közlési módok

DMRV Zrt. szabadon dönt arról, hogy az értesítést, jognyilatkozatot milyen közlési módon juttatja el felhasználónak.

Eredeti példány és értesítés esetében:

- személyes kézbesítéssel,
- postai kézbesítéssel,
- futárposta, gyorsposta igénybevételével,

Másolati példány és értesítés esetében:

- személyes kézbesítéssel,
- postai kézbesítéssel,
- futárposta, gyorsposta igénybevételével,
- e-mail-ben vagy fax-on való küldéssel,

Értesítés esetében a fenti módokon vagy egyéb tájékoztatási módon, pl. honlapján, napilapban, számlán, tájékoztatóban.

A felhasználó írásbeli küldeményeit DMRV Zrt. jelen üzletszabályzat 5. számú mellékletében megadott elérhetőségeire tudja eljuttatni.

Postai kézbesítésre vonatkozó rendelkezések

Általános szabályok

DMRV Zrt. mindazon postai küldemények esetében, amelyek tekintetében jogszabály nem írja elő az igazolt küldeményként történő kézbesítést, úgy saját belátása szerint dönt abban a kérdésben, hogy küldeményt könyvelt (tértivevény, ajánlott) vagy nem könyvelt (egyszerű) küldeményként postázza.

A felhasználó saját költségén köteles gondoskodni arról, hogy részére a postai küldemények kézbesíthetőek legyenek.

Nem könyvelt postai küldeményekre vonatkozó szabályok

Nem könyvelt postai küldemény az erre a célra szolgáló levélszekrénybe vagy kézbesítési ponton történő elhelyezéssel kézbesíthető. Az ingatlan tulajdonosa vagy a címzett köteles gondoskodni a levélküldemények elhelyezésére és sérülésmentes, biztonságos tárolására alkalmas, megfelelő méretű, zárható, - kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában - a címnek megfelelő jelzéssel ellátott levélszekrény rendelkezésre állásáról, továbbá arról, hogy az a postai szolgáltatók számára könnyen és biztonságosan megközelíthető legyen. Az e követelményeknek megfelelő levélszekrény méretét és egyéb jellemzőit, valamint a kötelezettség nem teljesítésének jogkövetkezményeit a Kormányrendeletben határozza meg.

A nem könyvelt postai küldeményeket – a számlák kivételével – a küldeménnyel megküldött levél postára adásának napját követő 8. napon kézbesítettnek kell tekinteni.

Számlákra vonatkozó speciális szabályok

A DMRV Zrt. zárt informatikai rendszeréből nyomtatott és nem könyvelt küldeményként postázott számlákat úgy kerülnek kézbesítésre, hogy azok fizetésére legalább 8 nap rendelkezésre álljon.

Az átvétel igazolására alkalmas kézbesítés szabályai

DMRV Zrt. a közszolgáltatás korlátozásával, felfüggesztésével, illetve a mérőcsere és leolvasás tevékenységekkel összefüggő átvétel igazolására alkalmas kézbesítésnek tekinti:

- postai úton továbbított tértivevényes küldeményt,
- futárpostai vagy integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató által kiküldött írásbeli értesítést, és

- a DMRV Zrt. személyes, helyszíni és dokumentált egyeztetését.

Ha az ajánlott és a tértivevényes ajánlott küldemény felhasználó részére történt kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „az átvételt megtagadta jelzéssel adta vissza a DMRV Zrt. vagy megbízottja részére, akkor a küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni azon a napon, amelyen a kézbesítetlen küldeményt a kézbesítést végző szolgáltatótól a DMRV Zrt. visszakapja - akkor is, ha a küldeményről, vagy annak tartalmáról a címzett ténylegesen nem szerzett tudomást. A DMRV Zrt. a „ „meghalt”, „címezett elköltözött”, „címezett ismeretlen”, „cég megszűnt” vagy postaláda hiányára utaló jelzést nem fogadja el, vagyis a küldemény átvettnek minősül, és ebben az esetben amennyiben a Felhasználó/Örökös nem jelenti be az adatváltozást az 1.2. pontban rögzítettek szerint felel ennek elmulasztásából eredő következményekért.

Ha az ajánlott és a tértivevényes ajánlott küldemény a felhasználó részére történt kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „nem kereste” vagy „nem vette át” jelzéssel adta vissza, az iratot – ellenkező bizonyításáig– a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

E-mail-ben továbbított üzenetek

DMRV Zrt. írásbeli küldeményeit megerősítheti, és/vagy továbbíthatja e-mailben azon felhasználók részére, akiknek az e-mail címe a nyilvántartásában rendelkezésére áll.

Kézbesítettnek akkor tekinthető, ha a felhasználó visszajelezte a fogadását.

V. ADATVÉDELEM

DMRV Zrt. a felhasználó személyes adatait a Polgári Törvénykönyv, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetőleg a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (Vksztv.) és a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény alapján kezeli.

DMRV Zrt., mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfelel az Üzletszabályzat 9. számú mellékletében szereplő adatvédelmi tájékoztatóban meghatározott követelményeknek.

A felhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy a 9. számú mellékletben foglalt adatvédelmi tájékoztatót megismerte, és elfogadja.

A felhasználó a közszolgáltatási szerződésben foglalt nyilatkozatban járul hozzá ahhoz, hogy személyes adatait DMRV Zrt. a jelen fejezetben részletezett tevékenységek esetében adatkezelésre harmadik személynek átadhassa.

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, DMRV Zrt. és a lakossági felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Ez esetben a felhasználó hozzájárulására és DMRV Zrt. adatkezelésére DMRV Zrt. üzletszabályzatában és az Általános Szerződési Feltételeiben foglaltak vonatkoznak. Érintett hozzájárulása 2011. évi CXII. tv. 5. § (1) a) alapján.

Az adattárolás határideje: a szerződés megszűnésétől számított 5+1 év.

1. Szerződő fél kezelt személyes adatainak köre

Az adatkezelés célja: az adatkezelő szolgáltatási területén a felhasználói adatok kezelése.

A felhasználó azonosításához szükséges és elégséges adatok a természetes személy felhasználó esetén neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, nem természetes személy felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszama (egyéb nyilvántartási száma).

A számlázás és a számlák kinyomtatása is DMRV Zrt.-nél történik.

A műszaki karbantartásra, mérőóra cserére, hibabejelentésre, számlázásra vonatkozóan történik szerződésen alapuló adatátadás, adattovábbítás céljából, Önkormányzatok és Társszolgáltatók részére, illetve mérőóra leolvasásra vonatkozóan történik adatátadás adatfeldolgozás céljából megbízott vállalkozóknak.

2. Adatfeldolgozás, adattovábbítás

Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tesz;

A műszaki karbantartásra, fogyasztásmérő cserére, hibabejelentésre, számlázásra vonatkozóan történik szerződésen alapuló adatátadás, adattovábbítás céljából, Önkormányzatok és Társzolgáltatók részére, illetve mérőóra leolvasásra vonatkozóan történik adatátadás adatfeldolgozás céljából megbízott vállalkozóknak.

3. Eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jog megsértése esetén

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.

Az érintett kérelmére DMRV Zrt., mint adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt, illetőleg az általa megbízott feldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá adattovábbítás esetén annak jogalapjáról és címzettjéről. A DMRV Zrt. köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben DMRV Zrt. költségtérítést állapít meg.

DMRV Zrt. a személyes adatot helyesbíti, ha az a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat a rendelkezésére áll.

DMRV Zrt. zárolja a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. A zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

DMRV Zrt. megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

DMRV Zrt. a személyes adatot törli, ha kezelése jogellenes, az érintett kéri, a kezelt adat hiányos vagy téves - és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható - feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki, az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt, azt a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte.

Ha a DMRV Zrt. az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül írásban vagy az érintett hozzájárulásával elektronikus úton közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

DMRV Zrt. a helyesbítésről, a zárolásról és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítést mellőzi, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez, vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;

- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) törvényben meghatározott egyéb esetben.

DMRV Zrt. a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Ha az adatkezelő az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen - annak közlésétől számított 30 napon belül - bírósághoz fordulhat.

DMRV Zrt. az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

Az érintett a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

DMRV Zrt. az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt megtéríti. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

Nem téríti meg a kárt, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Székhely: 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.
Honlap: <http://www.naih.hu>

4. Adatkezelési szabály a felhasználó személyében beállt változás esetén

A DMRV Zrt. s az ellátásért felelős a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha a víziközmű-szolgáltatás keretében létrejött jogviszony megszűnik, az ahhoz kapcsolódó követelés érvényesítése megtörtént, vagy a követelés érvényesíthetősége megszűnt.

Az adattárolás határideje: a szerződés megszűnésétől számított 5+1 év.

Az adatkezeléshez kapcsolódó további információkat a 9. és 10. számú mellékletek tartalmazzák.

VI. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZTVEVŐ HARMADIK FÉL ÉS A VELÜK SZEMBEN FENNÁLLÓ KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA

DMRV Zrt. a hatályos jogszabályok figyelembe vételével jogosult a közszolgáltatás teljesítése során harmadik felet bevonni.

A teljesítésében részt vevő harmadik felek, és az általuk végzett tevékenységek a jelen üzletszabályzat 11. számú mellékletében találhatóak.

VII. MELLÉKLETEK

1. számú melléklet: Közszolgáltatási szerződés minta – bekötési mérő

	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
	KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (BEKÖTÉSI MÉRŐ, L: LAKOSSÁGI, NL: NEM LAKOSSÁGI)

KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (bekötési mérő, L: lakosság, NL: nem lakosság)

Szerződésszám:	Üzleti partner sz.:	Sz. folyószámla sz.:
-----------------------	----------------------------	-----------------------------

1. FELHASZNÁLÓ BESOROLÁSA:

- 1.1. lakossági (L)
- 1.2. nem lakossági (NL)

2. SZERZŐDÉS TÍPUSA:

- 2.1. egyéni bekötési mérős
- 2.2. társasházi bekötési mérős (közös képviselő)
- 2.3. 3 oldalú bekötési mérős
- 2.4. közkifolyó

3. VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁS TÍPUSA:

- 3.1. ivóvíz-szolgáltatás ivóvízmérés alapján
- 3.2. ivóvíz- és szennyvíz-szolgáltatás ivóvízmérés alapján
- 3.3. ivóvíz-szolgáltatás ivóvízmérés alapján és szennyvíz-szolgáltatás szennyvíz-mérés alapján
- 3.4. szennyvíz-szolgáltatás alternatív vízvétel mérő vízmérő alapján
- 3.5. szennyvíz-szolgáltatás alternatív vízvétel mérő szennyvíz mennyiségmérő alapján
- 3.6. szennyvíz-szolgáltatás alternatív vízvétel átalánya alapján, rákötési kötelezettség teljesítésének vállalásával
- 3.7. tűzvíz szolgáltatás
- 3.8. ivóvíz- és szennyvíz-szolgáltatás, valamint locsolási célú vízhasználat elkülönített locsolási mellékvízmérővel mérve

4. FELHASZNÁLÁS JELLEGE:

- 4.1. állandó
- 4.2. ideny

5. SZOLGÁLTATÁS DÍJSZABÁSA:

- 5.1. lakossági
- 5.2. nem lakossági

6. SZERZŐDŐ FELEK:

a.) Víziközmű-Szolgáltató adatai

DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság (2600 Vác, Kodály Zoltán út 3.); Cégjegyzékszám: 13-10-040189; Adószáma: 10863877-2-44; a továbbiakban: **Szolgáltató**.


b.) A Felhasználó adatai (Társasházi bekötési mérő esetén Közös képviselő)

Név:	
Születési név (L):	
Anyja neve (L):	
Születési hely (L):	
Születési idő (L):	
Lakcím/székhely:	
Levelezési cím:	
Telefonszám*:	
E-mail cím*:	

SZ72001 SZERZŐDÉS	11. KIADÁS	2014. 07. 24.	1/4 OLDAL
-------------------	------------	---------------	-----------

C:\Users\farkast\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSZNFCTT\SZ72001_v11_1.docx

1. számú melléklet: Közszolgáltatási szerződés minta – bekötési mérő

	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
	KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (BEKÖTÉSI MÉRŐ, L: LAKOSSÁGI, NL: NEM LAKOSSÁGI)

Számlavezető pénzügyintézet*:	
Pénzügyintézeti számla száma*:	
Társasház esetén közös képviselő, Tulajdonosközösség esetén Megbízott neve:	
Képviselője (NL):	
Adószám (NL):	
Céggjegyzékszám (NL):	
Statistikai azonosító (NL):	

a továbbiakban: **Felhasználó**

c.) A Fizető adatai (amennyiben a Felhasználó és a Fizető személye nem azonos)

Név:	
Születési név (L):	
Anyja neve (L):	
Születési hely (L):	
Születési idő (L):	
Lakcím/székhely:	
Levelezési cím:	
Telefonszám*:	
E-mail cím*:	
Számlavezető pénzügyintézet*:	
Pénzügyintézeti számla száma*:	
Társasház esetén közös képviselő:	
Képviselője (NL):	
Adószám (NL):	
Céggjegyzékszám (NL):	
Statistikai azonosító (NL):	

a továbbiakban: **Fizető**

*-gal jelölt adatok kitöltése nem kötelező

7. FELHASZNÁLÁSI HELY ADATAI:

Címe:	
Hrsz.:	
Felhasználási hely száma:	
Szolgáltatási pont:	jogszabályban rögzítettek szerint <input type="checkbox"/> egyedi (lásd egyéb rendelkezéseknél) <input type="checkbox"/>
Lakások és egyéb helyiségek száma (önálló albetétek száma):	
Bekötés átmérője (mm):	
Bekötési mérő átmérője (mm):	

SZ72001 SZERZŐDÉS	11. KIADÁS	2014. 07. 24.	2/4 OLDAL
-------------------	------------	---------------	-----------

C:\Users\far kast\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSNFCTT\SZ72001_v11_1.docx

1. számú melléklet: Közzolgáltatási szerződés minta – bekötési mérő

	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
	KÖZZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (BEKÖTÉSI MÉRŐ, L: LAKOSSÁGI, NL: NEM LAKOSSÁGI)

Távjeladós (i/n), azonosítója:	igen <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/>
Előre fizetős mérő (i/n):	igen <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/>
Elkülönített locsolási célú mellékvíz mérő átmérője (mm):	

8. RÁKÖTÉSI KÖTELEZETTSÉG:

2011. évi CCIX. törvény 55. § (1) Az ingatlan tulajdonosa - ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik - a víziközmű-rendszer üzembe helyezésétől számított egy éven belül köteles az ingatlant víziközmű-rendszerbe bekötetni, ha

a) a közműves ivóvízellátás vagy a közműves szennyvízelvezetés és - tisztítás biztosításához szükséges víziközmű-rendszer a közterületen az ingatlanról műszakilag elérhető módon kiépült és műszakilag rendelkezésre áll, és

b) az ingatlan használata rendszeres emberi tartózkodáshoz kötődik.

(2) Az (1) bekezdésben foglalt kötelezettséget már meglévő víziközmű-rendszer esetében annak bővítésétől számított egy éven belül kell teljesíteni.

9. %-OS LOCSOLÁSI KEDVEZMÉNY:

- 9.1. igen
 Időszak: minden év 05.01-től 09.30-ig
 Mérték:
- 9.2. nem:

10. FELHASZNÁLÓ TEVÉKENYSÉGE A FELHASZNÁLÁSI HELYEN (NL):

Igénybevétel célja (főtevékenység):	
TEAOR:	
Ingatlan minősítése:	nem üzem / üzem / új üzem
Tevékenységgel összefüggő anyaghasználat:	
Önellenőrzésre kötelezett (i/n):	igen <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/>
Szennyvíz előtisztító (i/n):	igen <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/>
Szennyvíz minősége:	háztartási / egyéb

11. VÍZIKÖZMŰ-FEJLESZTÉSI KVÓTA:

11.1	Ivóvíz napi mennyisége:	m3/nap
	havi mennyisége:	m3/hó
11.2.	A szennyvízelvezetés napi mennyisége:	m3/nap
	havi mennyisége:	m3/hó

12. SZÁMLÁZÁS JELLEGE:

- 12.1. számla rendszeres leolvasás alapján
- 12.2. számla leolvasás és leolvasások között diktálás alapján
- 12.3. számla leolvasás és leolvasások között részszámla alapján
 Részszámla mennyiségi alapja: m3/hó

Diktálás, illetve leolvasás hiányában becsült számla készül.
A leolvasási és számlázási gyakoriságot és módokat az Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

SZ72001 SZERZŐDÉS	11. KIADÁS	2014. 07. 24.	3/4 OLDAL
-------------------	------------	---------------	-----------

C:\Users\farkast\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSNFCTT\SZ72001_v11_1.docx

1. számú melléklet: Közszolgáltatási szerződés minta – bekötési mérő

	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
	KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (BEKÖTÉSI MÉRŐ, L: LAKOSSÁGI, NL: NEM LAKOSSÁGI)

13. SZÁMLABEMUTATÁS:

nyomtatott (postázott / kézbesített)

14. DÍJFIZETÉS MÓDJA:

14.1. készpénz-átutalási megbízás (csekk)

14.2. átutalás, bankkártyás fizetés

15. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK KEZDETE

Szolgáltatás kezdő időpontja*:

* új bekötés létesítése esetén a bekötés létesítésének/átvételének napját jelenti.

Szerződés időbeli hatálya:

15.1. határozatlan idő

15.2. határozott: ____ . __ . __-ig

16. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a jelen szerződésben, az Üzletszabályzatában és az Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF) foglalt feltételek szerint víziközmű-szolgáltatást nyújt a Felhasználó részére. Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást a jelen szerződésben vállalt feltételek és az Üzletszabályzatban foglaltak szerint veszi igénybe, és annak ellenértékét – az érvényben lévő díjrendelet szerint, a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül – rendszeresen megfizeti. A szolgáltatás ellenértékének megfizetéséért a Fizető a Felhasználóval egyetemlegesen felel. A szerződésszegés eseteit és jogkövetkezményeit a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei tartalmazzák.

17. ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

A Szolgáltató a víziközmű szolgáltatást szabályozó 2011. évi CCIX. tv. (Vksztv.) alapján adatkezelőnek minősül, amelyre tekintettel a felhasználók személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv., valamint a Vksztv-ben és az Üzletszabályzatában rögzített célból és formában jogosult kezelni, feldolgozni, továbbítani.

A Szolgáltató felhívja a szerződő felek figyelmét, hogy a szerződés-nyomtatvány kitöltése során felvételre kerülő személyes adatokat az adatvédelmi szabályzatában (EU5602) és az ügyfeleknek szóló tájékoztatóban (Ü56003) foglaltaknak megfelelően kezeli, melyeket megtekinthet a cég honlapján (www.dmrzrt.hu)

18. FELHASZNÁLÓI PANASZOK KEZELÉSE

A Felhasználó a Szolgáltató Üzletszabályzatában meghatározott módon, személyesen, telefonon, írásban (e-mail, fax, levél) beadvánnyal fordulhat a Szolgáltatóhoz panaszra kivizsgálása érdekében. A Felhasználó, fogyasztói jogai érvényesítése érdekében békéltető testület eljárását kezdeményezheti a fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseinek megfelelően a Szolgáltatóval fennálló vitás kérdések rendezése érdekében (fogyasztói jogvita). A békéltető testület határozata ellen, avagy a fogyasztói jogvita eredménytelensége esetén, jogai érvényesítése érdekében a felhasználó bírósághoz fordulhat.

19. VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szerződés megszüntetéséről, valamint felmondásáról a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei rendelkeznek.

A Felhasználó a jelen szerződés aláírásával a Szolgáltató Üzletszabályzatának rendelkezéseit, valamint az Üzletszabályzat mellékletét képező Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja. A Felhasználó a jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató Üzletszabályzatában és az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak az irányadóak. A Szolgáltató az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben és feltételekkel fenntartja magának a jogot az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítására.

20. EGYÉB RENDELKEZÉS

.....

Hely, dátum,

Hely, dátum,

Hely, dátum,

.....
 Szolgáltató

.....
 Felhasználó

.....
 Fizető

SZ72001 SZERZŐDÉS	11. KIADÁS	2014. 07. 24.	4/4 OLDAL
-------------------	------------	---------------	-----------

C:\Users\farcast\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSZNFCTT\SZ72001_v11_1.docx

2. számú melléklet: Közszolgáltatási szerződés minta – felhasználói közösség

	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (FELHASZNÁLÓI KÖZÖSSÉG)
---	---

KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (Felhasználói közösség)

Szerződésszám:	Üzleti partner sz.:	Sz. folyószámla sz.:
----------------	---------------------	----------------------

1. FELHASZNÁLÓ BESOROLÁSA:

lakossági (L)

2. SZERZŐDÉS TÍPUSA:

Felhasználói közösségi bekötési mérő (felhasználói közösség képviselője)

3. VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁS TÍPUSA:

- | | | |
|------|---|--------------------------|
| 3.1. | ivóvíz-szolgáltatás ivóvízmérés alapján | <input type="checkbox"/> |
| 3.2. | ivóvíz- és szennyvíz-szolgáltatás ivóvízmérés alapján | <input type="checkbox"/> |
| 3.3. | ivóvíz-szolgáltatás ivóvízmérés alapján és szennyvíz-szolgáltatás szennyvíz-mérés alapján | <input type="checkbox"/> |
| 3.4. | szennyvíz-szolgáltatás alternatív vízvétel mérő vízmérő alapján | <input type="checkbox"/> |
| 3.5. | szennyvíz-szolgáltatás alternatív vízvétel mérő szennyvíz mennyiségmérő alapján | <input type="checkbox"/> |
| 3.6. | szennyvíz-szolgáltatás alternatív vízvétel átalánya alapján, rákötési kötelezettség teljesítésének vállalásával | <input type="checkbox"/> |
| 3.7. | tűzvíz szolgáltatás | <input type="checkbox"/> |
| 3.8. | ivóvíz- és szennyvíz-szolgáltatás, valamint locsolási célú vízhasználat elkülönített locsolási mellékvízmérővel mérve | <input type="checkbox"/> |

4. FELHASZNÁLÁS JELLEGE:

- | | | |
|------|---------|--------------------------|
| 4.1. | állandó | <input type="checkbox"/> |
| 4.2. | idény | <input type="checkbox"/> |

5. SZOLGÁLTATÁS DÍJSZABÁSA:

lakossági

6. SZERZŐDŐ FELEK:

a.) Víziközmű-Szolgáltató adatai

DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság (2600 Vác, Kodály Zoltán út 3.); Cégjegyzékszám: 13-10-040189; Adószáma: 10863877-2-44; a továbbiakban: **Szolgáltató**.

b.) A Felhasználó adatai (Felhasználói közösség esetén megbízott)

Név:	
Születési név (L):	
Anyja neve (L):	
Születési hely (L):	
Születési idő (L):	
Lakcím/székhely:	
Levelezési cím:	
Telefonszám*:	
E-mail cím*:	
Számlavezető pénzintézet*	
Pénzintézeti számla száma*:	
Fogyasztói közösség esetén Megbízott neve:	

SZ72004 SZERZŐDÉS	8. KIADÁS	2014. 07. 24.	1/3 OLDAL
-------------------	-----------	---------------	-----------

C:\Users\farcast\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSNFCTT\SZ72004_v8_1.docx

2. számú melléklet: Közszolgáltatási szerződés minta – felhasználói közösség

	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
	KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (FELHASZNÁLÓI KÖZÖSSÉG)

Képviselője (NL):	
Adószám (NL):	
Cégjegyzékszám (NL):	
Statistikai azonosító (NL):	

a továbbiakban: **Felhasználó**

*-gal jelölt adatok kitöltése nem kötelező

c.) A fogyasztó közösség tagjai:

	NÉV	LAKÓHELY	*Telefonszám
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

7. FELHASZNÁLÁSI HELY ADATAI:

Címe:	
HRSZ.:	
Felhasználási hely száma:	
Szolgáltatási pont:	jogszabályban rögzítettek szerint <input type="checkbox"/> egyedi (lásd egyéb rendelkezéseknél) <input type="checkbox"/>
Lakások és egyéb helyiségek száma	
Bekötés átmérője (mm):	
Bekötési mérő átmérője (mm):	
Távjeladós (i/n), azonosítója:	igen <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/>
Előre fizetős mérő (i/n):	igen <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/>
Elkülönített locsolási célú mellékvízmérő átmérője (mm):	

8. RÁKÖTÉSI KÖTELEZETTSÉG:

2011. évi CCIX. törvény 55. § (1) Az ingatlan tulajdonosa - ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik - a víziközmű-rendszer üzembe helyezésétől számított egy éven belül köteles az ingatlant víziközmű-rendszerbe beköttetni, ha

a) a közműves ivóvízellátás vagy a közműves szennyvízelvezetés és - tisztítás biztosításához szükséges víziközmű-rendszer a közterületen az ingatlanról műszakilag elérhető módon kiépült és műszakilag rendelkezésre áll, és

b) az ingatlan használata rendszeres emberi tartózkodáshoz kötődik.

(2) Az (1) bekezdésben foglalt kötelezettséget már meglévő víziközmű-rendszer esetében annak bővítésétől számított egy éven belül kell teljesíteni.

9. SZÁMLÁZÁS JELLEGE:

számla rendszeres leolvasás alapján

Leolvasás hiányában becsült számla készül.

A leolvasási és számlázási gyakoriságot és módokat az Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

10. SZÁMLABEMUTATÁS:

nyomtatott (postázott / kézbesített)

SZ72004 SZERZŐDÉS	8. KIADÁS	2014. 07. 24.	2/3 OLDAL
-------------------	-----------	---------------	-----------

C:\Users\farkast\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSZNFCTT\SZ72004_v8_1.docx

2. számú melléklet: Közszolgáltatási szerződés minta – felhasználói közösség

	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG		
	KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (FELHASZNÁLÓI KÖZÖSSÉG)		

11. DÍJFIZETÉS MÓDJA:

- 14.1. készpénz-átutalási megbízás (csekk)
- 14.2. átutalás, bankkártyás fizetés

12. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK KEZDETE

Szolgáltatás kezdő időpontja*:

* új bekötés létesítése esetén a bekötés létesítésének/átvételének napját jelenti.

Szerződés időbeli hatálya:

- 15.1. határozatlan idő
- 15.2. határozott: ____ . ____ . ____-ig

13. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a jelen szerződésben, az Üzletszabályzatában és az Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF) foglalt feltételek szerint víziközmű-szolgáltatást nyújt a Felhasználó részére. Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást a jelen szerződésben vállalt feltételek és az Üzletszabályzatban foglaltak szerint veszi igénybe, és annak ellenértékét – az érvényben lévő díjrendelet szerint, a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül – rendszeresen megfizeti. A KÖZÖSSÉG tudomásul veszi, hogy az 7. pontban megjelölt bekötési vízmérőn mért fogyasztás alapján történik az 6. c.) pontban megjelölt ingatlanok fogyasztásának elszámolása, amely díjának megfizetéséért a KÖZÖSSÉG tagjai tulajdoni részarányuk szerint felelnek az egyszerű (sortartásos) kezesség szabályai szerint.

14. ADATVÉDELMI TÁJÉKOZATÓ

A Szolgáltató a víziközmű szolgáltatást szabályozó 2011. évi CCIX. tv. (Vksztv.) alapján adatkezelőnek minősül, amelyre tekintettel a felhasználók személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv., valamint a Vksztv-ben és az Üzletszabályzatában rögzített célból és formában jogosult kezelni, feldolgozni, továbbítani.

A Szolgáltató felhívja a szerződő felek figyelmét, hogy a szerződés-nyomtatvány kitöltése során felvetésre kerülő személyes adatokat az adatvédelmi szabályzatában (EU5602) és az ügyfeleknek szóló tájékoztatóban (Ü56003) foglaltaknak megfelelően kezeli, melyeket megtekinthet a cég honlapján (www.dmrvt.hu)

15. FELHASZNÁLÓI PANASZOK KEZELÉSE

A Felhasználó a Szolgáltató Üzletszabályzatában meghatározott módon, személyesen, telefonon, írásban (e-mail, fax, levél) beadvánnyal fordulhat a Szolgáltatóhoz panaszra kivizsgálása érdekében. A Felhasználó, fogyasztói jogai érvényesítése érdekében békéltető testület eljárását kezdeményezheti a fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseinek megfelelően a Szolgáltatóval fennálló vitás kérdések rendezése érdekében (fogyasztói jogvita). A békéltető testület határozata ellen, avagy a fogyasztói jogvita eredménytelensége esetén, jogai érvényesítése érdekében a felhasználó bírósághoz fordulhat.

16. VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szerződés megszűntetéséről, valamint felmondásáról a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei rendelkeznek.

A Felhasználó a jelen szerződés aláírásával a Szolgáltató Üzletszabályzatának rendelkezéseit, valamint az Üzletszabályzat mellékletét képező Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja. A Felhasználó a jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató Üzletszabályzatában és az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak az irányadóak. A Szolgáltató az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben és feltételekkel fenntartja magának a jogot az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítására.

17. EGYÉB RENDELKEZÉS

A KÖZÖSSÉG tudomásul veszi, hogy a bekötési vízmérőn mért fogyasztás alapján történik a 7. pontban megjelölt Felhasználási hely fogyasztásának elszámolása, amely díjának megfizetéséért a KÖZÖSSÉG tagjai tulajdoni részarányuk szerint felelnek az egyszerű (sortartásos) kezesség szabályai szerint.

Hely, dátum,	Hely, dátum,	Hely, dátum,
.....
Szolgáltató	Felhasználó	Fizető

SZ72004 SZERZŐDÉS	8. KIADÁS	2014. 07. 24.	3/3 OLDAL
-------------------	-----------	---------------	-----------

C:\Users\farcast\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSNFCTT\SZ72004_v8_1.docx

3. számú melléklet: Közszolgáltatási szerződés minta – mellékszolgáltatási

	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG AZ ELKÜLÖNÍTETT VÍZHASZNÁLATRA VONATKOZÓ KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (L: LAKOSSÁGI, NL: NEM LAKOSSÁGI)
---	--

MELLÉKSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (Elkülönített mellékvízmérős felhasználási helyre, L: lakossági, NL: nem lakossági)

Szerződésszám:	Üzleti partner sz.:	Sz. folyószámla sz.:
----------------	---------------------	----------------------

1. FELHASZNÁLÓ BESOROLÁSA:

- 1.1. lakossági (L)
- 1.2. nem lakossági (NL)

2. SZERZŐDÉS TÍPUSA:

- 2.1. elkülönített mellékvízmérős
- 2.2. 3 oldalú mellékmérős

3. VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁS TÍPUSA:

- 3.1. ivóvíz-szolgáltatást mérő mellékvízmérő
- 3.2. ivóvíz- és szennyvíz-szolgáltatást mérő mellékvízmérő
- 3.3. elkülönített locsolási vízhasználatot mérő, mellékvízmérő után beépített mellékvízmérővel mért szolgáltatás

4. FELHASZNÁLÁS JELLEGE:

- állandó

5. SZOLGÁLTATÁS DÍJSZABÁSA:

- 5.1. lakossági
- 5.2. nem lakossági

6. SZERZŐDŐ FELEK:

a.) Víziközmű-Szolgáltató adatai

DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság (2600 Vác, Kodály Zoltán út 3.);
Cégjegyzékszám: 13-10-040189; Adószáma: 10863877-2-44; a továbbiakban: **Szolgáltató**.

b.) A Felhasználó adatai:

Név:	
Születési név (L):	
Anyja neve (L):	
Születési hely (L):	
Születési idő (L):	
Lakcím/székhely:	
Levelezési cím:	
Telefonszám*:	
E-mail cím*:	
Számlavezető pénzügyintézet*:	
Pénzügyintézeti számla száma*:	
Képviselője (NL):	
Adószám (NL):	
Cégjegyzékszám (NL):	
Statisztikai azonosító (NL):	

a továbbiakban: **Felhasználó**

SZ72005 SZERZŐDÉS	10. KIADÁS	2014. 07. 24.	1/4 OLDAL
-------------------	------------	---------------	-----------

C:\Users\farcast\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSNFCT\SZ72005_v10_1.docx

3. számú melléklet: Közszolgáltatási szerződés minta – mellékszolgáltatási

	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŪEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
	AZ ELKÜLÖNÍTETT VÍZHASZNÁLATRA VONATKOZÓ KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (L: LAKOSSÁGI, NL: NEM LAKOSSÁGI)

c.) A Fizető adatai

Név:	
Születési név (L):	
Anyja neve (L):	
Születési hely (L):	
Születési idő (L):	
Lakcím/székhely:	
Levelezési cím:	
Telefonszám*:	
E-mail cím*:	
Számlavezető pénztárcatípus*:	
Pénztárcatípus száma*:	
Képviselője (NL):	
Adószám (NL):	
Cégjegyzékszám (NL):	
Statisztikai azonosító (NL):	

a továbbiakban: **Fizető**

*-gal jelölt adatok kitöltése nem kötelező

7. FELHASZNÁLÁSI HELY ADATAI (BEKÖTÉSI MÉRŐ):

Címe:	
Hrsz:	
Felhasználási hely szám:	
Társasház / tulajdonosközösség képviselőjének neve:	
Szolgáltatási pont:	jogszabályban rögzítettek szerint <input type="checkbox"/> egyedi (lásd egyéb rendelkezéseknél) <input type="checkbox"/>

8. ELKÜLÖNÍTETT FELHASZNÁLÁSI HELY ADATAI (ELKÜLÖNÍTETT MELLÉKMÉRŐ)

Címe:	
Hrsz.:	
Felhasználási hely száma:	
Hideg vizes mellékmérők száma (db):	
Meleg vizes mellékmérők száma (db):	

SZ72005 SZERZŐDÉS	10. KIADÁS	2014. 07. 24.	2/4 OLDAL
-------------------	------------	---------------	-----------

C:\Users\farkast\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSZNFCTT\SZ72005_v10_1.docx

3. számú melléklet: Közszolgáltatási szerződés minta – mellékszolgáltatási

	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG	
	AZ ELKÜLÖNÍTETT VÍZHASZNÁLATRA VONATKOZÓ KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (L: LAKOSSÁGI, NL: NEM LAKOSSÁGI)	

9. VÍZIKÖZMŰ-FEJLESZTÉSI KVÓTA:

9.1	Ivóvíz napi mennyisége:		m3/nap
	havi mennyisége:		m3/hó
9.2.	A szennyvízelvezetés napi mennyisége:		m3/nap
	havi mennyisége:		m3/hó

10. FELHASZNÁLÓ TEVÉKENYSÉGE A FELHASZNÁLÁSI HELYEN (NL):

Igénybevétel célja (főtevékenység):	
TEAOR:	
Ingatlan minősítése:	nem üzem / üzem / új üzem
Tevékenységgel összefüggő anyaghasználat:	
Önellenőrzésre kötelezett (i/n):	igen <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/>
Szennyvíz előtisztító (i/n):	igen <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/>
Szennyvíz minősége:	háztartási / egyéb

11. SZÁMLÁZÁS JELLEGE:

- 12.1. Társasházi/fogyasztói közösségi mellékvízmérő esetén számla leolvasás, leolvasások között díktálás alapján
- 12.2. Locsolási célú mellékvízmérő esetén számla leolvasás, leolvasások között díktálás alapján
- 12.3. Locsolási célú mellékvízmérő esetén számla leolvasás, leolvasások között részszámla alapján
Részszámla mennyiségi alapja: m3/hó

Díktálás, illetve leolvasás hiányában becsült számla készül.

A leolvasási és számlázási gyakoriságot és módokat az Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

12. DÍJFIZETÉS MÓDJA:

- 11.1. készpénz-átutalási megbízás (csekk)
- 11.2. átutalás, bankkártyás fizetés

13. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK KEZDETE

Szolgáltatás kezdő időpontja*:

* új mellékvízmérő létesítése esetén a létesítésének/átvételének napját jelenti.

Szerződés időbeli hatálya:

- 12.1. határozatlan idő
- 12.2. határozott: ____ . __ . __-ig

14. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a jelen szerződésben, az Üzletszabályzatában és az Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF) foglalt feltételek szerint víziközmű-szolgáltatást nyújt a Felhasználó részére. Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást a jelen szerződésben vállalt feltételek és az Üzletszabályzatban foglaltak szerint veszi igénybe, és annak ellenértékét – az érvényben lévő díjrendelet szerint, a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül – rendszeresen megfizeti. A szolgáltatás ellenértékének megfizetéséért a Fizető a Felhasználóval egyetemlegesen felel. A szerződésszegés eseteit és jogkövetkezményeit a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei tartalmazzák.

SZ72005 SZERZŐDÉS	10. KIADÁS	2014. 07. 24.	3/4 OLDAL
-------------------	------------	---------------	-----------

C:\Users\Yarkast\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSNFCTT\SZ72005_v10_1.docx

3. számú melléklet: Közszolgáltatási szerződés minta – mellékszolgáltatási

	<p>DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG AZ ELKÜLÖNÍTETT VÍZHASZNÁLATRA VONATKOZÓ KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (L: LAKOSSÁGI, NL: NEM LAKOSSÁGI)</p>
---	---

15. ADATVÉDELMI TÁJÉKOZATÓ

A Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást szabályozó 2011. évi CCIX. tv. (Vksztv.) alapján adatkezelőnek minősül, amelyre tekintettel a felhasználók személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv., valamint a Vksztv-ben és az Üzletszabályzatában rögzített célból és formában jogosult kezelni, feldolgozni, továbbítani.

A Szolgáltató felhívja a szerződő felek figyelmét, hogy a szerződés-nyomtatvány kitöltése során felvételre kerülő személyes adatokat az adatvédelmi szabályzatában (EU 5602) és az ügyfeleknek szóló tájékoztatóban (Ü56003) foglaltaknak megfelelően kezeli, melyeket megtekinthet a cég honlapján (www.dmrvzrt.hu)

16. FELHASZNÁLÓI PANASZOK KEZELÉSE

A Felhasználó a Szolgáltató Üzletszabályzatában meghatározott módon, személyesen, telefonon, írásban (e-mail, fax, levél) beadvánnyal fordulhat a Szolgáltatóhoz panaszra kivizsgálása érdekében. A Felhasználó, fogyasztói jogai érvényesítése érdekében békéltető testület eljárását kezdeményezheti a fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseinek megfelelően a Szolgáltatóval fennálló vitás kérdések rendezése érdekében (fogyasztói jogvita). A békéltető testület határozata ellen, avagy a fogyasztói jogvita eredménytelensége esetén, jogai érvényesítése érdekében a felhasználó bírósághoz fordulhat.

17. VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szerződés megszüntetéséről, valamint felmondásáról a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei rendelkeznek.

A Felhasználó a jelen szerződés aláírásával a Szolgáltató Üzletszabályzatának rendelkezéseit, valamint az Üzletszabályzat mellékletét képező Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja. A Felhasználó a jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató Üzletszabályzatában és az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak az irányadóak. A Szolgáltató az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben és feltételekkel fenntartja magának a jogot az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítására.

18. EGYÉB RENDELKEZÉS

.....

Hely, dátum,

Hely, dátum,

Hely, dátum,

.....

.....

.....

Szolgáltató

Felhasználó

Fizető

SZ72005 SZERZŐDÉS	10. KIADÁS	2014. 07. 24.	4/4 OLDAL
-------------------	------------	---------------	-----------

C:\Users\farcast\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSNFCTT\SZ72005_v10_1.docx

4. számú melléklet: Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

1. A közszolgáltatási szerződés tárgya, létrejötte, időbeli hatálya

DMRV Zrt., mint víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közszolgáltatási szerződést köt víziközmű-szolgáltatásra.

A közszolgáltatási szerződés tartalmazza a szerződő felek azonosító adatait, a szerződés tárgyának fontosabb műszaki, mennyiségi és minőségi jellemzőit, a szerződés időbeli hatályát és a szolgáltatás megkezdésének időpontját, a szolgáltatási pontot és minden a felek által lényegesnek tartott egyéb feltételt.

Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) és az üzletszabályzat a közszolgáltatási szerződés szerves részét képezik.

A közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés, mint víziközmű szolgáltatás közszolgáltatás.

Az üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben elsősorban a közszolgáltatási szerződés, a Polgári Törvénykönyv, a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény, az 58/2013 (II.27.) kormányrendelet, a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény, illetve a díjat meghatározó jogszabályok szabályozása az irányadó.

DMRV Zrt. a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetében a felhasználóval - felhasználási helyenként – határozatlan időre (kivéve a szerződésben rögzített határozott időpont) közszolgáltatási szerződést köt miután eleget tett az előzetes tájékoztatási kötelezettségének is. A közszolgáltatási szerződés egyidejűleg több víziközmű-szolgáltatási ágazatra (ivóvíz- és/vagy csatornaszolgáltatás) is kiterjedhet. Az új szolgáltatás létesítéséhez kapcsolódó szerződéskötési folyamatot az üzletszabályzat tartalmazza.

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, DMRV Zrt. és a lakossági felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) hatálya a szolgáltatás igénybevételétől kezdődően kiterjed a DMRV Zrt. és a felhasználó jogviszonyára.

Az elkülönített vízhasználó a mellékvízmérővel elkülönített vízhasználatra DMRV Zrt.-vel írásban mellékszolgáltatási szerződést köthet.

DMRV Zrt. ellátási területének bővülése esetén, az új üzemeltetési szerződés hatálybalépését követő hatvanadik naptól a korábbi víziközmű-szolgáltatóval kötött köz szolgáltatási szerződés helyébe - a felek eltérő megállapodása hiányában – DMRV Zrt. üzletszabályzata szerinti közszolgáltatási szerződés lép.

A szolgáltatás megkezdésének időpontja új bekötés esetén a bekötés időpontja, a felhasználó személyében történő változás esetén a váltás tényének DMRV Zrt. irányába történő bejelentésében megadott időpont.

A közszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy az üzletszabályzatban meghatározott esetekben és feltételekkel DMRV Zrt. az Általános Szerződési Feltételeket - a felhasználó értesítése mellett - egyoldalúan módosíthassa.

2. A szolgáltatás műszaki, mennyiségi és minőségi jellemzői

DMRV Zrt. - a víziközmű-rendszer teljesítőképességének mértékéig - a felhasználók részére víziközmű-szolgáltatást nyújt, és víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a szolgáltatást igénybe venni kívánók rendelkezésére áll. DMRV Zrt. szolgáltatási kötelezettsége a közműves ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig, közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a szennyvíz-befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn. A DMRV Zrt. felelős azért, hogy a szolgáltatott ivóvíz minősége az ivóvízvételi helyen biztosított legyen.

DMRV Zrt. a közműves ivóvízellátást legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Ettől eltérő szolgáltatást – a felhasználóval történt eseti megállapodás (közszolgáltatási szerződés) szerint DMRV Zrt. biztosíthat.

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

A közkifolyókon szolgáltatott ivóvizet – háztartási célú vízhasználatra – a közműves ivóvízellátásba be nem kötött, vagy az ivóvíz-szolgáltatás korlátozásával érintett ingatlan lakói vehetik rendszeresen igénybe.

DMRV Zrt. köteles a szennyvízelvezető és -tisztítóművek teljesítőképességének megfelelően keletkező szennyvizet (egyesített rendszerű csatornahálózat esetén a csapadékvíz is) károkozás nélkül elvezetni és a vízjogi üzemeltetési engedélyben foglaltaknak megfelelően tisztítani.

A szennyvíz törzshálózatba csak a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló kormányrendelet vagy hatóság határozatában meghatározott minőségű szennyvíz, illetve szennyezőanyag vezethető be.

DMRV Zrt. a szennyvízelvezető műbe bebocsátott szennyvíz minőségét esetenként vagy folyamatosan megvizsgálja.

DMRV Zrt. víziközmű-működtetés körébe nem tartozó tevékenysége nem veszélyeztetheti a víziközmű működtetését, a folyamatos, biztonságos és előírt színvonalú ellátást.

4. számú melléklet: Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

3. DMRV Zrt. jogai és kötelezettségei

DMRV Zrt., mint szolgáltató jogait és kötelezettségeit az üzletszabályzat II. fejezetének 2.2. pontja szabályozza.

4. A felhasználó jogai és kötelezettségei

A felhasználó jogait és kötelezettségeit az üzletszabályzat II. fejezetének 2.1. pontja szabályozza részletesen.

A felhasználó fontosabb kötelezettségei:

- DMRV Zrt. által nyújtott szolgáltatás díjának, számla alapján, a számlán feltüntetett fizetési határidőig történő megfizetésére;
- a felhasználó/k adataiban és személyében bekövetkező változás bejelentésére;
- a szolgáltatást kizárólag a közszolgáltatási szerződésben meghatározott célra igénybe venni;
- a házi szennyvízhálózat építési követelményeknek megfelelő kialakítására, üzemképes állapotának fenntartására (szennyvízbekötés esetén);
- az ingatlan vízellátását és szennyvízelvezetését szolgáló berendezések állapotát rendszeresen (legalább havonta) ellenőrizni, a tulajdonában álló berendezések karbantartásáról gondoskodni, továbbá az észlelt rendellenességeket DMRV Zrt.-nek haladéktalanul bejelenteni. Az ellenőrzési kötelezettség megvalósulásának bizonyítása a felhasználót terheli;
- előzetesen egyeztetett időpontban az ingatlan víziközmű-hálózatának ellenőrzését DMRV Zrt. számára lehetővé tenni;
- DMRV Zrt. általi ellenőrzés során a házi ivóvíz- és szennyvízhálózaton, valamint a csatlakozó hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő víziközmű használat megszüntetéséről 15 napon belül gondoskodni;
- a vízmérő akna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztántartásáról, a vízmérő fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a vízmérő rendellenes működéséről DMRV Zrt.-t haladéktalanul értesíteni. A vízmérő elfagyásból eredő meghibásodása esetén az új vízmérő beszerelésével kapcsolatos valamennyi költség a felhasználót terheli;
- a házi szennyvíz beemelő megközelíthetőségének és hozzáférhetőségének korlátozásmentes biztosítása
- eltérő műszaki kialakítás vagy megállapodás hiányában a házi szennyvíz beemelő folyamatos energiaellátásának biztosítása
- a vízmérő hitelesítési cseréjének szabályszerű és határidőben történő végrehajtása érdekében a hozzáférést DMRV Zrt. számára biztosítani;
- a vízmérő és a leszerelését megakadályozó záruk sértetlen állapotának megőrzését és védelmét biztosítani, ezek sérülése esetén DMRV Zrt.-t haladéktalanul értesíteni;
- tartózkodni az ivóvíz-törzshálózatba 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;
- a tulajdonában lévő mérőeszköz(öke)t hitelesíttetni, illetve a mindenkor mérésügyi jogszabályokban foglalt előírásokat betartani;
- tartózkodni a csapadékvizek szennyvízelvezető hálózatba történő bevezetésétől;
- tartózkodni a jogszabály által tiltott szennyező és veszélyes anyagok szennyvízbe történő bevezetésétől;
- a beocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzését elősegíteni. (nem lakossági felhasználó).

5. Díjképzés

5.1. Szolgáltatási díj és vízterhelési díj (VTD)

A víziközmű-szolgáltatásért a felhasználónak a víziközmű törvény és a felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendelet szerinti szolgáltatási díjat kell fizetnie. A szennyvízszolgáltatásba bekapcsolt felhasználási helyeken a hatályos jogszabályok alapján DMRV Zrt. szedi be a felhasználóktól a köbméterarányos vízterhelési díjat.

A DMRV Zrt. a mellékvízmérők leolvasásával, elszámolásával, számlázásával és egyéb tevékenységével kapcsolatos költségeinek fedezetére mellékszolgáltatási díjat (ügymiteli díj) állapíthat meg.

4. számú melléklet: Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

5.2. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás és főművi fejlesztési hozzájárulás

Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

A nem lakossági felhasználó a DMRV Zrt.-vel kötött szerződésben foglaltak szerint DMRV Zrt. részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet a víziközmű – hálózat mentén fekvő ingatlanok ellátása esetében:

- közszolgáltatási szerződéses jogviszony esetében a felhasználási helyen biztosítandó szolgáltatási kapacitásért,
- a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanhoz biztosított kapacitás általa kezdeményezett bővítéséért,
- a víziközmű-szolgáltatás minőségének (a víz minőségi paramétereinek,) általa igényelt emelése esetében, továbbá
- az új bekötés megvalósítását megelőzően

Nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie a központi költségvetési szervnek és annak költségvetési intézményének, a helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézményének, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézménynek.

A nem lakossági felhasználó az adott felhasználási helyen a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésével a megvásárolt közműfejlesztési kvóta erejéig jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére.

A víziközmű-szolgáltatási ágazatokra megállapított közműfejlesztési kvóták egymásba át nem válthatók. Azonban ágazaton belül, lehetőség van a közműfejlesztési kvóták átcsoportosítására, ha azt a műszaki és gazdasági feltételek lehetővé teszik.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás kizárólag azon víziközmű rendszer víziközmű-fejlesztési igényeivel összefüggésben – ide nem értve a felhasználó részére kiépítendő ivóvíz- vagy szennyvíz-bekötővezeték – használható fel, amelyhez a hozzájárulás megfizetésére kötelezett felhasználási hely csatlakozik.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulást a víziközmű-szolgáltató saját nevében és javára szedi be és jogosult azt jogszabály vagy hatóság által előírt vagy az üzemeltetési szerződésből fakadó felújítási, pótlási és beruházási kötelezettség teljesítéséhez szükséges mértékig felhasználni, összhangban a Hivatal által jóváhagyott gördülő fejlesztési tervvel. E körben a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás a víziközmű-szolgáltató tulajdonába tartozó rendszerfüggetlen víziközmű-elem felújítására vagy pótlására is felhasználható.

Az ideiglenes szolgáltatás tartama alatt a szerződött víziközmű-szolgáltató, az általa beszedett víziközmű-fejlesztési hozzájárulást elkülönített számlán gyűjti. A beszedett víziközmű-fejlesztési hozzájárulás felhasználása az ideiglenes szolgáltatás megszűnését követően történhet.

A víziközmű-szolgáltató a beszedett víziközmű-fejlesztési hozzájárulásról és annak felhasználásáról elkülönített számviteli nyilvántartást vezet. A víziközmű-szolgáltató a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás számviteli nyilvántartásban szereplő összesített adatairól, valamint az elvégzett felújítási, pótlási és beruházási munkák tartalmáról, azok műszaki szükségességéről legalább évi egy alkalommal tájékoztatja az ellátásért felelőst.

Ha az üzemeltetési szerződés megszűnik, a víziközmű-szolgáltató a beszedett, de víziközmű-fejlesztésre fel nem használt víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegével az ellátásért felelős felé elszámol és a maradványt részére átadja; vagy ha az ideiglenes szolgáltatás azért szűnt meg, mert a Hivatal a működési engedély iránti kérelmet elutasította, az ideiglenes szolgáltatást nyújtó az ellátásért felelős felé a beszedett víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegével elszámol.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulást úgy kell meghatározni, hogy az igények befolyásolásán keresztül segítse elő a legkisebb költség elvének érvényesülését, valamint vegye figyelembe a víziközmű-rendszerbe később bekötött felhasználók bekötésének hatásaiból származó előnyöket.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegét a közműves ivóvízellátás, valamint a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás tekintetében külön-külön, tételesen kell megállapítani. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás a kiszámítására vonatkozó módszer előírásával is megállapítható.

A felhasználók és a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolódni kívánók kötelesek a Hivatal által megállapított víziközmű-fejlesztési hozzájárulást megfizetni.

A hatósági díj közszolgáltatási szerződés megkötését követően bekövetkező változása esetében a megváltozott hatósági díj az érvényes közszolgáltatási szerződés részévé válik. A hatósági díj alatt víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell érteni.

A megváltandó kontingens mennyisége nem lehet kevesebb, mint 0,1 m³/nap.

A közműfejlesztési hozzájárulás mértékét a Hivatal elnöke rendeletben állapítja meg. A 2011. évi CCIX. törvény 87. § (2) alapján a Hivatal elnöke rendeletének hatálybalépéséig a víziközmű-szolgáltató a 2014. december 31-én alkalmazott víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét alkalmazhatja, melyet az üzletszabályzat tartalmaz. A táblázatban nem szereplő településeken a helyi Önkormányzat 2014. december 31-ét megelőző Képviselőtestületi Határozata alapján kerül a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mértéke meghatározásra. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetését követően a DMRV Zrt. megállapítja a szolgáltatási kapacitást (kvótát vagy kontingenst), amely alapján, és amelynek mértékéig a felhasználó jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére.

4. számú melléklet: Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

Főművi fejlesztési hozzájárulás

1995. évi LVII. törvény 8. § (2) bek. alapján a közcélú vízellátási létesítmények, illetve a közcélú vízimunkák költségeit az érdekeltek (igénylők) érdekeltségük arányában kötelesek viselni.

Amennyiben az ellátó víziközmű-rendszer kapacitása nem teszi lehetővé az igények kielégítését és a víziközmű-rendszer fejlesztéséről a víziközmű tulajdonos (állam vagy önkormányzat) nem gondoskodik, a DMRV Zrt. a bekötés feltételeként az Igénylővel önkéntes vállalási nyilatkozat, valamint mindkét fél által elfogadott polgári jogi megállapodás aláírásával főművi fejlesztési hozzájárulás fizetésében állapodhat meg. Ennek értelmében DMRV ZRT. az alábbi esetekben alkalmazza a főművi fejlesztési hozzájárulást:

- a nem lakossági igénylők esetén:
 - új területek közművesítése, víziközmű törzshálózat létesítésével járó bekötési igények esetén, amennyiben a víziközmű tulajdonos (állam vagy önkormányzat) a megfelelő fejlesztésről nem gondoskodik,
- lakossági igénylők esetén:
 - új területek közművesítése, víziközmű törzshálózat létesítésével járó bekötési igények esetén, amennyiben a víziközmű tulajdonos (állam vagy önkormányzat) a megfelelő fejlesztésről nem gondoskodik
 - amennyiben a többletigény a meglévő víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladja és a víziközmű tulajdonos (állam vagy önkormányzat) a megfelelő fejlesztésről nem gondoskodik

A főművi fejlesztési hozzájárulások mértékét a DMRV Zrt. a működési területre egységesen, víziközmű-ágazatonként külön-külön, Ft/m³/nap mértékegységben határozza meg.

A főművi fejlesztési hozzájárulások fajlagos értékét a DMRV Zrt. időszakonként felülvizsgálja, és szükség szerint módosítja.

Kvóta túllépése

A kvóták túllépését DMRV Zrt. évente felülvizsgálja. A figyelembe vett mértékadó (legnagyobb) átlagfogyasztás időszaki alapja két egymást követő leolvasás között eltelt időszak, de minimum 15 nap, mennyisége ugyanezen időszak tényleges és elszámolt fogyasztása. A szennyvízkvóta-túllépés meghatározásánál a locsolási célú mellékmérőn mért felhasználást csak az április 01- október 31 közötti időszakban kell figyelembe venni.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás és a főművi fejlesztési hozzájárulás által biztosított kapacitás (kvóta) túllépésekor a felhasználó köteles a túllépés mértékének megfelelő kvótát megváltani, megfizetni.

5.3. Külön díj ellenében végzett szolgáltatások

A külön díj ellenében végzett szolgáltatások a DMRV Zrt. árképzési szabályzatának megfelelően kerülnek megállapításra. A díjak mértékéről DMRV Zrt. ügyfélszolgálati elérhetőségein ad tájékoztatást.

5.4. Pótdíjak, kötbérek, kártérítés és kamatok mértékei

A felhasználó, illetve DMRV Zrt. minősített szerződésszegő vagy szerződéstől eltérő minősített eseteiben fizetendő pénzügyi kötelezettségek típusait az üzletszabályzat, mértékeit az üzletszabályzat 8. számú melléklete tartalmazza.

6. Fogyasztás mérése

Vízfogyasztás mérése

Felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatás elszámolásának alapjául szolgáló vízmennyiséget hiteles és a DMRV Zrt. vagy megbízott vállalkozója által plombált vagy leszerelést megakadályozó zárral ellátott fogyasztásmérő berendezéssel kell mérni. Szolgáltatási pont előtt beépített fogyasztásmérő tulajdonjoga DMRV Zrt.-t, vagy az ellátásért felelőst, a telki vízmérő tulajdonjoga a felhasználót, a mellékvízmérő tulajdonjoga a felhasználót vagy – a mellékszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában – az elkülönített vízhasználót illeti meg.

. Egy felhasználási helyen belül a nem lakossági felhasználók vízhasználatát külön fogyasztásmérővel kell mérni.

4.számú melléklet: Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

A vízmérők hitelesítési hatályát a mérésügyi törvény tartalmazza. A fogyasztásmérők hitelesítési célú cseréjének folyamatát az üzletszabályzat II. fejezetének 3.3. pontja tartalmazza. A hitelesség a plombán szereplő dátumtól számított negyedik (bekötési vízmérő, telki vízmérő) illetve nyolcadik év (mellékvízmérő) év december 31-én jár le.

A felhasználó kérheti a fogyasztásmérő pontosságának felülvizsgálatát is az üzletszabályzat II. fejezet 3.3.4. pont szerint.

A DMRV Zrt. az elszámolás alapjául szolgáló bekötési vízmérőt vagy mellékvízmérőt, a számlázás alapjául szolgáló mellékvízmérőt, telki vízmérőt, valamint szennyvízmennyiség mérőt az üzembe helyezésekor illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy leszerelést megakadályozó zárral látja el.

Az ingatlanon fogyasztott víz mennyisége szempontjából a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözetet a bekötési vízmérő szerinti felhasználó köteles megfizetni a szolgáltatónak.

Szennyvíz mennyiség megállapítása

A szennyvízelvezetési helyről a szennyvízelvezető műbe kerülő szennyvíz mennyisége méréssel, mérés hiányában pedig az adott helyen fogyasztott vízmennyiség alapulvételével állapítható meg. A szennyvízhálózatba kerülő, nem víziközműből származó víz mennyiségének mérésére felhasználó köteles hiteles fogyasztásmérőt felszerelni és annak mérési adatait DMRV Zrt. rendelkezésére bocsátani. A mérés kialakítása ellenőrzésének, valamint a mérőállás ellenőrzésének lehetőségét DMRV Zrt. részére biztosítani kell.

A nem víziközműből származó víz felhasználásából keletkezett szennyvíz mérését a vízbázisra telepített hiteles vízmérővel vagy hiteles szennyvíz-mennyiségmérővel kell mérni. A vízmérő, illetve a közműves szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a felhasználónak saját költségén kell gondoskodnia. A saját vízvételi hely (kút) mérő hitelesítését DMRV ZRT 4 évenkénti gyakorisággal írja elő. A szennyvízmennyiség-mérő kalibrálási gyakorisága két év, melyet a Felek a közszolgáltatási szerződésben rögzítenek.

Szennyvízmennyiségnek nem vehető figyelembe az a szennyvízmennyiség,

- ami az illetékes vízügyi hatóság engedélye alapján üzemeltetett, saját célú szennyvízelhelyező műben nyert elhelyezést;
- az a szennyvízmennyiség, amelynek a közüzemi szennyvízhálózatba vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes vízügyi hatóság megtiltotta, és szakszerű, ártalommentes elhelyezését a felhasználó igazolta;
- az a vízmennyiség, amely a házi ivóvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott;
- elkülönített mérés hiányában a lakossági felhasználó által házikert öntözéséhez használt, kizárólag a május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10%-át elérő vízmennyiség, valamint
- a házi ivóvízhálózatra DMRV Zrt Üzletszabályzatában rögzített feltételekkel, és a felhasználó írásbeli megállapodása alapján telepített locsolási vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat - a számlázásnál meghatározott feltételek szerint-, ha a d) pont szerinti kedvezmény igénybevételére nem kerül sor.

Az elkülönített locsolási vízhasználatot mérő mellékvízmérő létesítésének folyamatát az üzletszabályzat II. fejezet 1.2.3. pontja, a locsolási kedvezményt ugyanezen fejezet 1.2.4. pontja szabályozza.

Fogyasztás megállapítása mérés hiányában

Amennyiben a felhasználási hely fogyasztásmérővel nem rendelkezik, az elfogyasztott ivóvíz, illetőleg csatornaszolgáltatás mennyiségét a felhasználónál kialakított vízvételi helyek előzetes felmérési adatait figyelembe véve, a az üzletszabályzat 12. számú mellékletének megfelelően általán formájában állapítja meg DMRV Zrt. A mérővel nem rendelkező felhasználási helyek mérősítése érdekében a felhasználó köteles együttműködni DMRV Zrt.-vel.

7. Leolvasás, számlázás

Leolvasás

A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a DMRV Zrt. felhasználói besorolásának megfelelően állapítja meg, úgy, hogy évente legalább egy alkalommal minden felhasználó leolvasását megkísérli. A DMRV Zrt. köteles legalább 5 napos időtartam megjelölésével a felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás várható idejéről a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy egyéb módon.

A felhasználó köteles DMRV Zrt.-vel, illetve a fogyasztásmérő leolvasását végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani, annak tisztántartásáról, fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a fogyasztásmérő rendellenes működéséről DMRV Zrt.-t haladéktalanul értesíteni. Amennyiben DMRV Zrt. leolvasást végző munkatársa a mérő vagy a záruk sérülését állapítja meg, úgy rögzíti az eltéréseket és felhasználóval aláírja a jegyzőkönyvet.

4. számú melléklet: Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

A leolvasás alkalmával észlelt, az azt megelőző 12 havi átlagfogyasztás háromszorosát meghaladó fogyasztásról a felhasználót a leolvasással egyidejűleg DMRV Zrt. jelen lévő képviselője vagy az azt követő 15 napon belül társaságunk írásban tájékoztatja. A tájékoztatás megtörténtét kétség esetén a víziközmű-szolgáltató bizonyítja. Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasását DMRV Zrt. munkatársa az előzetesen jelzett időpontban nem tudta elvégezni, úgy értesítést hagy - a levélszekrényben vagy a felhasználási helyen egyéb fellelhető módon – a sikertelen leolvasásról és a második leolvasási kísérlet időpontjáról. DMRV Zrt. a felhasználónak lehetőséget biztosít az időpont egyeztetésre is, úgy, hogy legalább heti egy munkanapon 20 óráig biztosítja a leolvasást. A leolvasás időpontja tekintetében a Felek kötelesek megegyezni.

Amennyiben az ismételt leolvasási kísérlet is eredménytelen, úgy DMRV Zrt. az ivóvíz- és a szennyvíz-mennyiséget – az üzletszabályzat II. fejezet 3.5.2. pontjában meghatározott – számitással, a megelőző időszak tényleges átlagfogyasztása alapján állapítja meg.

A felhasználó hibájából eredő, egyeztetett időpontban megkísérelt sikertelen leolvasás esetén DMRV Zrt. az üzletszabályzat 8. számú mellékletében meghatározott költség megfizetésére kötelezheti a felhasználót.

A második leolvasási kísérlet után 5 napos időtartam megjelölésével térlevevényes levélben, vagy egyéb igazolható módon DMRV Zrt. 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 tartalmaznia kell, DMRV Zrt. időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetősége mellett. DMRV Zrt. az értesítést legalább 8 nappal a megjelölt legkorábbi leolvasási időpont előtt a felhasználó rendelkezésére bocsátja. Ha az értesítés ellenére a felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy nem biztosítja a leolvasás elvégzését, DMRV Zrt.-t a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség.

Amennyiben a felhasználó a fogyasztásmérő leolvasása érdekében nem működik együtt, és a DMRV Zrt. a felhasználót az együttműködésre legalább kétszer - az átvétel igazolására alkalmas módon írásban – úgy, hogy a második felszólítás kiküldésére leghamarabb az első felszólítás kézhezvételét követő tizenötödik napon túl került sor – felszólította és a második felszólítás sem vezetett eredményre, úgy DMRV Zrt. jogosult a közszolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani.

Az állandó, bekötési vízmérővel rendelkező lakossági felhasználónak lehetősége van negyedéves gyakoriságú leolvasását kérnie, amit DMRV Zrt. a következő naptári évtől kezdődően tud teljesíteni.

Amennyiben a negyedéves leolvasási gyakoriság során a felhasználó az ismételt leolvasás során sem teszi lehetővé a mérőhely leolvasását, úgy DMRV Zrt. fenntartja magának a jogot a leolvasási gyakoriság szolgáltató általi egyoldalú módosítására. A negyedéves leolvasásra vonatkozó ismételt igényt ez esetben a felhasználó csak a következő naptári évben kezdeményezhet.

A DMRV Zrt. által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a felhasználót az üzletszabályzatban meghatározott rendszeres leolvasás és bejelentés alól.

Diktálás

A mérőállás diktálás lehetőségére DMRV Zrt. számos csatornát biztosít, így fogadja azokat a honlapján, telefonos ügyfélszolgálatán, ügyfélszolgálati irodáiban, ügyfélkapus csatornán és az ún. önleolvasó lapon. A DMRV Zrt. a leolvasási időszakban lehetőséget nyújthat a diktálásra, de sikeres leolvasás esetén a szolgáltatói leolvasás képezi a számlázás alapját.

A mérőállás diktálás lehetséges esetei:

On-line bejelentéssel és mérőállás diktálására kialakított telefonos menüben:

- rendszeres számla készítéshez a felhasználó hibájából elmaradt leolvasás esetén az értesítőn megadott határidőig.
- a diktálást választó lakossági felhasználó esetében a diktálás alapú számla elkészítéséhez (kéthavi gyakorisággal).
- mellékmérős -, illetve idényfelhasználó esetén a DMRV Zrt. által meghatározott és a felhasználó felé jelzett intervallumban.
- díjváltozás esetén fordulónappal.

Egyéb csatornán (személyes, call-center, posta, e-mail):

- A felhasználó személyében bekövetkező változás esetén. (kizárólag ügyfélszolgálati irodákban és írásban.)
- Idényfelhasználó esetén a DMRV Zrt. által meghatározott és felhasználó felé közölt időintervallumban.

A társasházi mellékmérős felhasználók tekintetében DMRV Zrt. a mérők együttes leolvasását és a mérőállások elektronikus vagy önleolvasó lapon történő mérőállás diktálását támogatja.

Amennyiben a mellékmérős felhasználó három egymást követő időszakban nem tesz eleget a mérőállás-bejelentési kötelezettségének DMRV Zrt. 30 napos határidővel felmondhatja a mellékszolgáltatási szerződést.

Számlázás

DMRV Zrt. a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként és időszakonként számlát bocsát ki.

A DMRV Zrt. a rendszeres elszámolás során számlát és ún. részszámlát bocsát ki, míg eseti jelleggel eseti számlát és stornó számlát állít ki. A lakossági felhasználónak lehetősége van rendszeres diktálás alapú számlát igényelni.

A számlában szereplő mennyiség meghatározása történhet elsősorban a fogyasztásmérő leolvasásával, a felhasználó által történő leolvasással és diktálással, és ezek hiányában becsléssel.

4. számú melléklet: Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

DMRV Zrt. az alábbiak gyakorisággal készíti el a közüzemi számlákat:

- Bekötési vízmérővel rendelkező lakossági felhasználóknál évi két alkalommal történő leolvasással állapítja meg a fogyasztást, melyről DMRV Zrt. elszámoló számlákat készít. A leolvasások közötti időszakban DMRV Zrt. jogosult az előző 12 hónap tényleges fogyasztásából számított átlagfogyasztáson alapuló részszámla kibocsátására, illetve DMRV Zrt.-vel kötött megállapodás alapján, a felhasználó diktáláson alapuló számlázást is választhat.
- Locsolási mellékmerővel rendelkező bekötési mérők leolvasása évente két alkalommal történik, a fogyasztásról DMRV Zrt. évi két elszámoló számlát készít. A leolvasások közötti időszakban DMRV Zrt. jogosult az előző 12 hónap tényleges fogyasztásából számított átlagfogyasztáson alapuló részszámla kibocsátására, illetve DMRV Zrt.-vel kötött megállapodás alapján, a felhasználó diktáláson alapuló számlázást is választhat. A locsolási mellékvízmérő fogyasztása, elszámolása csak az elszámoló számlákban olvasott vagy közölt (diktált) adat alapján számolható el.
- Az idényfelhasználók fogyasztási mennyiségének megállapítása és elszámolása évente legalább kétszer történik, DMRV Zrt. általi egyszeri vízmérő leolvasással, vagy a vízmérő állásának a felhasználó által történő közlésével, diktálásával.
- Társasházi bekötési vízmérők és felhasználói közösségek mérőinek leolvasása és számlázása kéthavonta történik, az elkülönített vízhasználók mellékvízmérőit (gazdálkodó szervezetekét is) DMRV Zrt. évente minimum egy alkalommal olvassa, a szolgáltatói leolvasások között a mellékvízmérők leolvasási adatait a felhasználók önleolvasása, diktálása, ennek hiányában átlag alapján számlázza.
- Nem lakossági felhasználók bekötési vízmérőit DMRV Zrt. évente legalább kétszer olvassa, de jogosult ennél gyakoribb leolvasást is elvégezni. A számlázás gyakorisága minimum a leolvasások gyakoriságával egyezik meg, de indokolt esetben havi gyakoriságú is lehet.

DMRV Zrt. fenntartja magának a jogot - a felhasználók értesítése mellett - a leolvasási és számlázási gyakoriságok jogszabályi megfeleléség melletti módosítására.

DMRV Zrt. a bekötési vízmérő és a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló kapcsolódó mellékvízmérőkön mért fogyasztásról nyilvántartást vezet. A bekötési vízmérőre elkészített számla mellett a mellékszolgáltatási szerződések alapján szolgáltatott felhasználásokról tájékoztatja a bekötési vízmérő tulajdonosát.

Átlagfogyasztáson alapuló részszámlázás esetén a felhasználóval kötött megállapodás alapján DMRV Zrt. a részszámla kibocsátásakor eltekinthet a megelőző 12 havi átlagfogyasztáson alapuló átlagszámla kibocsátásától.

A részszámla mennyiségének megállapítása új felhasználó vagy új felhasználási hely esetében a felhasználóval egyeztetett átlagmennyiség.

Amennyiben nem áll DMRV Zrt. rendelkezésére 12 havi fogyasztási adat, ennél rövidebb, vagy hosszabb időszak alapján is megállapíthatja az átlagot.

A felhasználó – állandó besorolása mellett – kérheti a bekötési vízmérők negyedévente történő leolvasását. DMRV Zrt. az igényt a benyújtást követő évtől kezdődően teljesíti. A felhasználó részére ebben az esetben háromhavi gyakorisággal készít számlát DMRV Zrt.

Azon felhasználási helyek esetében, ahol a leolvasás és az önleolvasáson alapuló adatszolgáltatás nem valósul meg, DMRV Zrt. jogosult átlagszámla kibocsátására.

Diktáláson alapuló adatszolgáltatásra a felhasználónak a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül, a honlapon, valamint önleolvasó lap beküldésével van lehetősége. A diktálási időpontokról a DMRV Zrt. a honlapján tájékoztatja a felhasználót.

Amennyiben az elszámolandó mennyiséget időszakhoz köthető kedvezmények csökkentik (különösen locsolási mellékmerő), úgy az azokhoz tartozó ún. elhatároló napi mérőállások leolvasással, diktálással vagy ezek hiányában fogyasztás alapú becsléssel kerülnek megállapításra. A mérőállások diktálására a felhasználóknak a DMRV Zrt által a honlapon közzétett diktálási időszakok szerint van lehetőségük.

Amennyiben az elszámoláshoz szükséges leolvasás a felhasználó hibájából meghiúsul, és a felhasználó a hátrahagyott értesítőben jelzett határidőig nem jelenti be a fogyasztásmérő állását, a számlázandó mennyiséget DMRV Zrt. az utolsó leolvasást megelőző 12 hónap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és az elszámolási időszak időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként határozza meg.

A víziközmű-szolgáltató a felhasználó kérésére, az általa megjelölt hatánapra elszámoló számlát, valamint a közszolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára vég számlát bocsát ki.

A mérő meghibásodása esetén az elszámolás módját az üzletszabályzat II. fejezet 3.5.4. pontja rögzíti.

A házi hálózat meghibásodása esetén az elszámolás módját az üzletszabályzat II. fejezet 3.5.5. pontja szabályozza.

A szolgáltatói szakaszon történt, fogyasztásmérő által mért meghibásodás elszámolását az üzletszabályzat II. fejezet 3.5.6. pontja rögzíti.

Amennyiben az elszámolási időszakban díjváltozás történik, és a fogyasztásmérő leolvasására – a mérőállás bediktálására – nem kerül sor, akkor a szolgáltatásért fizetendő díjat DMRV Zrt. a felhasználás időarányos megosztásával állapítja meg.

A közszolgáltatási szerződés megszűnése esetén DMRV Zrt. elszámoló számlát készít. A keletkezett tartozást a régi/új felhasználó köteles a számlán feltüntetett határidőre kiegyenlíteni, a keletkezett túlfizetést/visszatérítést DMRV Zrt. köteles a számla kibocsátásától számított 8 napon belül pénztárban a felhasználónak kifizetni, illetve a felhasználó kérésére az általa megadott bankszámlára, vagy lakcímrre utalni. A visszatérítés feltétele, hogy a felhasználónak nem lehet lejárt határidejű hátraléka a DMRV Zrt.-nél.

4. számú melléklet: Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

8. Számla kiegyenlítése

DMRV Zrt. a számla kiegyenlítésére, annak felhasználó részére történő eljuttatásától számítva minimum 8 napot biztosít.

A lakossági felhasználónak biztosított fizetési mód a készpénz-átutalási megbízás [csekk], a banki átutalás, a csoportos beszedés. A nem lakossági felhasználók esetében alkalmazott fizetési módok a készpénz-átutalási megbízás [csekk] bankszámla vezetésére nem kötelezettekhez vonatkozóan és a banki átutalás. Az elektronikus számlák (e-számlák) tekintetében – mindkét felhasználó körre vonatkozóan- alkalmazható fizetési módok a csoportos beszedés, az egyedi banki utalás, a bankkártyás fizetés (VPOS) és a mobiltelefonos fizetés.

A fenti fizetési módokon kívül a DMRV Zrt. ügyfélszolgálati irodái készpénzes befizetést és bankkártyás fizetést is elfogadnak. Amennyiben a felhasználó díjfizetési kötelezettségének a számlán feltüntetett fizetési hatánapig nem tesz eleget, akkor a felhasználó és DMRV Zrt. részletfizetési megállapodást köthet. Részletfizetési megállapodás megkötését a felhasználó előzetes tájékoztatása, majd írásos kérelme alapján DMRV Zrt. mérlegeli, majd beleegyezéséről, illetve annak feltételeiről tájékoztatja a felhasználót. Ekkor a felhasználó a tartozását a megállapodásban feltüntetett határidők és részösszegek szerint köteles törleszteni, ügyleti kamat felszámítása mellett. Kamatot a DMRV Zrt. lakossági, illetve védendő felhasználók számára nem számít fel abban az esetben, ha a részletfizetés futamideje nem haladja meg a hat hónapot, vagy a fizetési haladék a 90 napot. A részletfizetési megállapodás megkötésével a felhasználó a tartozását elismeri, és egyben kötelezettséget vállal a részletfizetés mellett az esedékes számlák határidőre történő kiegyenlítésére is.

A megállapodás be nem tartása esetén a fizetési határidő eredménytelen elteltét követően DMRV Zrt. a részletfizetési kedvezményt visszavonhatja, ekkor a követelés egy összegben és azonnal esedékessé válik. DMRV Zrt. jogosult azonnal intézkedni a követelés jogi úton történő érvényesítése érdekében, illetve követelését a felhasználó értesítése után jelen fejezet 4.1.3. pontban részletezett vízszolgáltatás korlátozásának vagy felfüggesztésének alkalmazásával érvényesítheti.

Indokolt esetben felhasználó kérheti tartozásának kifizetésére fizetési haladék biztosítását, amelyet DMRV Zrt. mérlegel, majd beleegyezéséről, illetve annak feltételeiről tájékoztatja a felhasználót.

A felhasználó a számlára vonatkozóan kifogással élhet DMRV Zrt. felé, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincsen halasztó hatálya, kivéve, ha azt lakossági felhasználó jelentette be a fizetési határidő lejártát megelőzően és a számlán feltüntetett mennyiség alapján számított havi fogyasztás az előző 12 hónap átlagfogyasztásának kétszeresét meghaladja.

DMRV Zrt. a kifogást 15 napon belül megvizsgálja, és a kifogás közlésétől számított 15 napon belül álláspontjáról a felhasználót írásban értesíti.

Ha a felhasználót a jogos kifogás alapján a DMRV Zrt. hibája miatt visszatérítés illeti meg, úgy DMRV Zrt. a visszatérítés jogalapját képező időszak kezdő dátumától késedelmi kamatot fizet a felhasználónak.

A DMRV Zrt.-nek felróható okból, vagy a Vksztv. 31/B § (3) bekezdésében meghatározottak végrehajtása során felmerült 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 DMRV Zrt. nem számít fel.

Ha a DMRV Zrt. a kifogást elutasítja a felhasználó a halasztó hatályú fizetési kötelezettségének legkésőbb az elutasítás kézhezvételétől számított 8. napon kell, hogy eleget tegyen.

9. Szerződésszegés DMRV Zrt. részéről

DMRV Zrt. részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- nem értesíti az előírt határidőben és módon 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,
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,
- olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a DMRV Zrt.-t kötelezi,
- a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrathitelesítés szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát az e rendeletben előírtaknak megfelelően nem értesítette,
- az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

Amennyiben felhasználó helyszíni rendelkezésre állása mellett DMRV Zrt. a szolgáltatás korlátozása/felfüggesztése után a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó érdekében felmerülő mulasztás orvoslásától (díjtartozás és egyéb költségek befizetésének igazolása és a szolgáltatás visszaállítására vonatkozó időpont egyeztetéstől) számított 3 napon belül nem állítja vissza, úgy köteles a lakossági felhasználónak a jelen üzletszabályzat 8. számú mellékletében meghatározott mértékben kötbért fizetni. Az érintett felhasználási helyen a szolgáltatás visszaállítására a károk elkerülése érdekében csak a felhasználó – vagy hivatalos meghatalmazottja - jelenlétében kerülhet sor. A felhasználó köteles DMRV Zrt.-vel időpontot egyeztetni.

Késedelmes fizetésnek minősül DMRV Zrt. részéről, ha az alábbiakat megszegi:

4. számú melléklet: Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

- Ha a felhasználó indokolt kérésére történt elszámolást követően a felhasználó számára visszatérítés jár (ideértve felhasználót megillető késedelmi kamatot is), az összeget a DMRV Zrt. a felhasználó technikai számláján jóváírja és a jóváírt összeggel a soron következő számla összegét, vagy ha a visszatérítendő összeg az első soron következő számlánál magasabb, a többi soron következő számla szerint fizetendő összeget csökkenti. Ha a megtérítendő összeg az 5000 forintot meghaladja, a felhasználó kérésére a visszatérítendő összeget a víziközmű-szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 napon belül készpénz kifizetéssel vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalással teljesíti.
- a szerződés megszűnésekor keletkező túlfizetés összegét DMRV Zrt. köteles 8 napon belül visszafizetni a felhasználónak, vagy a számla fizetőjének DMRV Zrt. pénztárában készpénzben, vagy a régi felhasználó kérésére az általa megjelölt bankszámlára, vagy lakcímrre utalni.

DMRV Zrt. késedelmes fizetés esetén – megállapodás hiányában – a jogszabályban meghatározott késedelmi kamatokat köteles a másik félnek megtéríteni.

A kamat összegét a késedelem időtartamának minden időszakra az érvényes jogszabályi rendelkezések alapulvételével kell kiszámítani.

10. Szerződésszegés a felhasználó részéről

DMRV Zrt. jogosult az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózat ellenőrzésére, amelyet az érintett felhasználó – előzetesen egyeztetett időpontban vagy jóváhagyása mellett – köteles lehetővé tenni.

A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,
- DMRV Zrt.-vel szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,
- a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a DMRV Zrt. részére nem teszi lehetővé, vagy - ha erre jogszabály vagy megállapodás a felhasználót kötelezi - ezek javításáról vagy a cseréjéről, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfagyás elleni védelméről nem gondoskodik,
- az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

A felhasználó szerződésszegését DMRV Zrt. köteles bizonyítani.

A felhasználó bizonyított szerződésszegése esetén az üzletszabályzat 8. számú mellékletében meghatározott mértékű pótdíjját/kártérítést köteles fizetni DMRV Zrt.-nek, illetve a szerződésszegés a szolgáltatás korlátozásával, vagy a szerződése felmondásával is járhat (Üzletszabályzat 3.2.3 pontja).

12 hónapot meghaladó, felhasználói szerződésszegésből eredő felmondás (szüneteltetés) esetén a szolgáltatás visszaállításának feltétele új bekötési tervdokumentáció készítése.

10.1. A késedelmes fizetés következményei

Ha a felhasználó a számlán feltüntetett határnapig nem tesz eleget a díjfizetési kötelezettségének, DMRV Zrt. a törvényes mértékű (Ptk.) késedelmi kamat felszámítására jogosult. A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap.

DMRV Zrt. jogosult az értesítő levéllel/fizetési felszólítással kapcsolatban felmerült, a – jelen üzletszabályzat 8. számú mellékletében szereplő – felszólítási/kártérítési díjat felszámítani és azzal a felhasználó társaságnál vezetett folyószámláját megterhelni.

Felszólítás

DMRV Zrt. a díjfizetési kötelezettség elmulasztása esetén értesítő levélben/felszólításban hívja fel erre a felhasználó figyelmét. A DMRV Zrt. az értesítő levelet a tartozás összegének függvényében vagy nem könyvelt postai küldeményként vagy az átvétel igazolására alkalmas módon postázza. 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. Amennyiben a felhasználó az értesítő levél/fizetési felszólítás ellenére sem tesz eleget fizetési kötelezettségének, DMRV Zrt. az átvétel igazolására alkalmas módon korlátozási értesítőt/a szolgáltatás felfüggesztésére vonatkozó értesítőt küld a felhasználónak. Az értesítésben meghatározza azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani. Az értesítés kézbesítése és az intézkedési időszak között legalább 8 nap biztosított.

4. számú melléklet: Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

A korlátozási értesítő/szolgáltatás felfüggesztésére vonatkozó értesítő kiküldésével egyidejűleg DMRV Zrt. a felhasználó nemfizetése esetén kilátásba helyezett szolgáltatás-korlátozásról/szolgáltatás felfüggesztéséről az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szervet is értesíti.

Gazdálkodó szervezetek esetében társaságunk a PTK. 6:155. § (2) értelmében behajtási költségátalányt érvényesíthet késedelmes fizetés esetén.

Korlátozás/felfüggesztés

A DMRV Zrt. az alábbi feltételek együttes fennállása esetében jogosult az ivóvíz szolgáltatás korlátozás és/vagy felfüggesztés intézkedésének megtételére:

- a lakossági felhasználó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett vagy a víziközmű-törvény 52. § (2a) bekezdése szerinti (teljes körű mellékmérősítés) elszámolási módot választó elkülönített vízhasználó hitelesítéssel nem rendelkező mellékvízmérőt működtet, valamint ha az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott módon nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását,

- a lakossági felhasználó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetében az egyeztetés társaságunkkal nem vezetett eredményre, vagy előrefizetős mérőt helyezhet el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval megállapodott,

- a DMRV Zrt. a felhasználót az ivóvíz szolgáltatás korlátozása és/vagy felfüggesztése következményeinek kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére a víziközmű-törvény 58.§. (4) bekezdésben foglaltak szerint legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólításban a szociálisan rászoruló felhasználó figyelmét felhívta az e törvény és a végrehajtására kiadott kormányrendelet alapján őt megillető kedvezményekre, valamint

- a felhasználási hely fekvése szerint illetékes népegészségügyi szervet a víziközmű-törvényben foglaltak szerint értesítette.

A lakossági felhasználóval szemben DMRV Zrt. által kezdeményezett közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről DMRV Zrt. a lakossági felhasználót előre értesítette. A szolgáltatás korlátozásának / felfüggesztésének módjai:

- közüzemi ivóvíz-szolgáltatás külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben történő korlátozása,
- a felhasználási helyen az átfolyó víz mennyiségét csökkentő szűkítő elhelyezése,
- a szolgáltatás felfüggesztése
 - közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, lakossági felhasználó esetében a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátás más elérhető módon történő biztosításával,
 - előrefizetős mérő elhelyezése és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval történő megállapodás,
 - nem lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztése, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződés felmondása,
 - a mellékszolgáltatási szerződés a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő további 15 napos határidővel és a bekötési vízmérő felhasználójának egyidejű értesítése mellett a mellékszolgáltatási szerződés felmondható.
- Amennyiben a felhasználó nem teszi lehetővé a korlátozás/felfüggesztés vízmérő aknában történő elvégzését, a DMRV Zrt. jogosult a közterületen lévő bekötővezetékét szűkíteni, lezárni, melynek költségeit a felhasználó a DMRV Zrt.-nek köteles megtéríteni.

Létfenntartási és közegészségügyi vízigény biztosítása

DMRV Zrt. által lakossági felhasználóval szemben végrehajtott közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetén a létfenntartási és közegészségügyi vízigények egyidejű biztosítása közterületi vízkivételi helyről vagy egyéb módon biztosított.

A felhasználó – amennyiben a közüzemi ivóvíz-szolgáltatásra igényt tart – közüzemi díjtarozásának, valamint a korlátozás foganatosításával és visszaállításával kapcsolatban felmerülő díj rendezését DMRV Zrt. felé igazolni köteles. DMRV Zrt. az igazolás munkanapokon 12 óráig való közlését követő 3 napon belül a víziközmű-szolgáltatást teljes körűen visszaállítja. Az érintett felhasználási helyen a szolgáltatás visszaállítására a károk elkerülése érdekében csak a felhasználó – vagy hivatalos meghatalmazottja - jelenlétében kerülhet sor. A felhasználó köteles DMRV Zrt.-vel időpontot egyeztetni.

DMRV Zrt. jogosult a korlátozott/felfüggesztett felhasználók rendszeres ellenőrzésére.

Fizetési késedelem kezelése felhasználó változás esetén

Amennyiben a felhasználási helyre vonatkozóan korábbi közszolgáltatási szerződés alapján DMRV Zrt. felé rendezetlen követelés áll fenn, akkor az adott felhasználási hely tekintetében DMRV Zrt. a 2011. évi CCIX. törvény 58.§ (1) szerint járhat el, azaz lehetősége van a szolgáltatást korlátozni vagy felfüggeszteni. DMRV Zrt. tehát úgyis eleget tehet közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettségének, hogy ezzel egyidejűleg, vagy ezt követően az ingatlan csak korlátozottan vagy egyáltalán nem rendelkezik vízszolgáltatással. DMRV Zrt. a korlátozott vagy felfüggesztett ingatlan szolgáltatásának helyreállítására kizárólag a DMRV Zrt. fennálló teljes követelés befizetésének igazolását követően köteles.

DMRV Zrt. a követeléssel nem érintett felhasználási hely esetében a felhasználó részére szolgáltatói igazolást (ún. „nullás igazolás”) biztosít, az új tulajdonos felé való igazolás céljából.

4. számú melléklet: Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

10.2. A szabálytalan közműhasználat esetei és következményei

A szabálytalan közműhasználat esetei:

- A felhasználási hely víziközmű-rendszerbe történő bekötése DMRV Zrt. beleegyezése nélkül valósult meg.
- A mért fogyasztás csökkenését, hiányát eredményező szabálytalan műszaki beavatkozás ténye állapítható meg.
- A fogyasztásmérő, a plomba vagy a VIPAK zárógyűrűk sérültek, hiányoznak.
- Közkifolyóról, tűzcsapról jogosulatlanul vételez vizet.
- Méretlen szennyvíz bebocsátás valósul meg, például saját vízbázisból kitermelt víz bevezetése a szennyvízelvezető hálózatba.
- Csapadékvíz nem engedélyezett bevezetése elválasztott rendszerű szennyvíz hálózatba.
- Az ivóvíz közműhálózatba bekapcsolt házi ivóvízhálózat saját célú vízkivételi művel való összekötése.
- Felhasználó a locsolási célú mellékvízmérőn keresztül vételezett vizet nem locsolási célra használja.
- Felhasználó a szennyvíz hálózatba nem engedélyezett anyagot vezet.

Ha a felhasználási hely víziközmű-rendszerbe történő bekötése, nem mért fogyasztás bevezetése a DMRV Zrt. beleegyezése nélkül valósult meg, vagy ha a mért fogyasztás csökkenését eredményező szabálytalan műszaki beavatkozás ténye állapítható meg, az ellenkező bizonyításig úgy kell tekinteni, hogy a jogellenes állapot az igénybejelentést megelőző 5 évvel korábbi időpontban (illetve a víziközmű rendszer kiépülésének időpontjában) kezdődött.

A fogyasztásmérő, a plomba vagy a VIPAK zárógyűrűk sérülését úgy kell tekinteni, mintha azok az utolsó DMRV Zrt. általi leolvasást követően sérültek volna meg.

Szabálytalan közműhasználat esetén DMRV Zrt. a szabálytalanul vételezett ivóvíz és bebocsátott szennyvíz miatt a jelen üzletszabályzat 8. számú mellékletében meghatározott mértékű kötbér érvényesítésére jogosult.

Amennyiben a felhasználó a fogyasztásmérő, a plomba vagy a VIPAK zárógyűrűk sérülését, hiányát nem jelentette be, abban az esetben DMRV Zrt. kártérítési igényt érvényesíthet, továbbá ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen nem állíthatók helyre, jogosult a szolgáltatás korlátozására és felfüggesztésére.

Érvényes közszolgáltatási szerződés megléte mellett, és kizárólagosan közműves vízvétel után keletkező szennyvíz bebocsátása esetén a szabálytalan csatorna közműhasználat mennyiségét az ivóvízfogyasztásra elszámolt mennyiség alapján kell meghatározni.

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

Az egyes bekötési átmérőkhöz tartozó átfolyási mennyiségeket és az engedély nélküli csapadék bevezetés számítási módszertanát az üzletszabályzat II. fejezetének 4.1.3.2. pontja szabályozza.

Amennyiben DMRV Zrt. a felhasználási hely ellenőrzése során szerződésszegést állapít meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet vagy digitális felvételt is készít. A fogyasztásmérő vagy bármely részének leszerelése esetén, a leszerelést megelőzően a fogyasztásmérőről és annak részeiről, valamint a leszerelést követően azok becsomagolt állapotáról DMRV Zrt. fényképet vagy digitális felvételt készít.

DMRV Zrt. nem hivatkozhat a felhasználónak a fogyasztásmérő állagmegóvásával kapcsolatos kötelezettsége megszegésére, a fogyasztásmérő leszerelését megakadályozó zár (plomba) vagy záró bélyeg sérülésére, ha a fogyasztásmérő nem a felhasználó kizárólagos őrzetében van, vagy annak felszerelése, felhasználó részére történt átadása során nem az üzletszabályzatban foglaltak szerint jártak el.

Lejárt hitelességű vagy lejárt kalibrációval rendelkező fogyasztásmérő esetében DMRV Zrt. szabálytalan közműhasználatra kizárólag abban az esetben hivatkozhat, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, kalibrálása vagy cseréje a felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre, és a hitelesítés, kalibrálás vagy mérőcsere érdekében a felhasználási helyre való bejutást kezdeményezte.

Ha a felhasználó a szabálytalan közműhasználat tényét vitatja, DMRV Zrt. a szakértői vizsgálatot a Magyar Mérnöki Kamara nyilvántartásában szereplő szakértővel elvégezteti. Amennyiben a szakértői vizsgálat a szabálytalan közműhasználat tényét

- megállapítja, akkor a szakértői vizsgálat elvégzésének költsége a felhasználót terheli,
- nem állapítja meg, akkor a szakértői vizsgálat elvégzésének költsége DMRV Zrt.-t terheli.

11. Szolgáltatás szüneteltetése, megszüntetése felhasználó kérésére

Szüneteltetés

A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése a vízmérő berendezés kiszerezésével, a szennyvíz-bekötővezeték elzárásával és a szennyvíz-bekötővezeték folytonosságának megszüntetésével történik.

A víziközmű-szolgáltatás a felhasználó kérésére legfeljebb 6 hónapra szüneteltethető, az alábbi feltételek együttes fennállása esetén:

4. számú melléklet: Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

- a felhasználó írásban kéri a szüneteltetést és nyilatkozik, hogy a felhasználási helyen vízfelhasználásra nem kerül sor,
- a felhasználó nyilatkozik, hogy nem a víziközmű-rendszerből származó egyéb vizet a szennyvíz-törzshálózatba nem kíván vezetni,
- a szüneteltetés végrehajtásához a műszaki előfeltételek biztosítottak,
- felhasználó a szüneteltetés díját DMRV Zrt. felé megfizette.

A szüneteltetési kérelemhez mellékelni kell a szünetelés foganatosításával együtt járó költségek előzetes megfizetéséről szóló igazolást, és a felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulását, amennyiben az nem azonos a felhasználóval.

DMRV Zrt. a szüneteltetés végrehajtásával egy időben az előzetes fogyasztásra vonatkozóan elszámoló számlát készít, melyet a felhasználó köteles a megjelölt fizetési határidőig kiegyenlíteni.

DMRV Zrt. a szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem számol fel.

Amennyiben a felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot használja, a DMRV Zrt. jogosult a törvényben és a Kormányrendeletben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni.

A felhasználó jogosult a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelmét 1 alkalommal újabb 6 hónapra megújítani és a kérelem megújításához kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani. A megújítás feltétele a vonatkozó ellenőrzési díj megfizetése DMRV Zrt. felé.

12 hónapot meghaladó szüneteltetést követően a víziközmű szolgáltatás ismételt megindításának feltétele új bekötési tervdokumentáció benyújtása.

DMRV Zrt. a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését és a víziközmű-szolgáltatás ismételt megindítását a nyilatkozatban megjelölt időpontban, de legkorábban annak érkezésétől számított tizenöt napon belül teljesíti.

Megszüntetés

A bekötővezeték megszüntetéséhez DMRV Zrt. hozzájárulása szükséges. A felhasználási hely bekötésének megszüntetése az üzletszabályzatban szereplő rákötési kötelezettség figyelembe vételével engedélyezhető. A szolgáltatás megszüntetésének ügyintézési menteről DMRV Zrt. az ügyfélszolgálati csatornáin ad tájékoztatást.

12. A közszolgáltatási szerződés megszűnése, felmondása

DMRV Zrt. a közszolgáltatási szerződést a felhasználó szerződésszegése esetén kizárólag akkor mondhatja fel, ha:

- a felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, és DMRV Zrt. a felhasználót az együttműködésre az átvétel igazolására alkalmas módon legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre. A második felszólítás kiküldésére leghamarabb az első felszólítás kézhezvételét követő tizenötödik napon túl kerülhet sor.
- a nem lakossági felhasználó nem tesz eleget díj-, illetve kvóta-túllépés esetén víziközmű-fejlesztés fizetési kötelezettségének, és DMRV Zrt. a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.
- az elkülönített vízhasználó 60 napot meghaladó késedelembe esik, akkor további 15 napos határidővel DMRV Zrt. - a bekötési vízmérő felhasználójának egyidejű tájékoztatása mellett - a mellékszolgáltatási szerződést felmondhatja.
- az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapján szolgáló mellékvízmérő hitelesítéséről nem gondoskodott, DMRV Zrt. a mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel felmondhatja.
- az elkülönített vízhasználó a mérőállás-bejelentési kötelezettségének három egymást követő időszakban nem tesz eleget, a DMRV Zrt. a mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel felmondhatja.
- ha az elkülönített vízhasználó a tulajdonában álló mellékvízmérő leszerelését megakadályozó zárat vagy plombát megsérti, illetve eltávolítja vagy azokkal együtt a mellékvízmérőt a víziközmű-szolgáltató által jóváhagyott vízmérési helyről leszereli, a DMRV Zrt. a mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel felmondhatja.

A közszolgáltatási szerződést DMRV Zrt. azonnali hatállyal kizárólag akkor mondhatja fel, ha:

- annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez, kivéve, ha ez DMRV Zrt. beleegyezésével történt,
- a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.

A közszolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás esetén a felhasználó 60 napos határidővel felmondhatja. Ha a szerződést az ingatlan egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos hozzájárulását is be kell szereznie. A közszolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más felhasználó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatást. A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő felhasználóját DMRV Zrt. a felmondással egyidejűleg tájékoztatja.

4. számú melléklet: Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

Adott felhasználási hely tekintetében a közszolgáltatási szerződés megszűnik, ha

- a felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre nézve DMRV Zrt. új köz szolgáltatási szerződést kötött,
- a felhasználási hely megszűnt,
- határozott időtartamú szolgáltatás lejártával.

Az adott felhasználási helyre vonatkozó közszolgáltatási szerződés megszűnik, amennyiben a felhasználó vagy DMRV Zrt. kezdeményezésére új közszolgáltatási szerződés kerül kiállításra és az új közszolgáltatási szerződést mindkét fél aláírja.

13. Ügyfélszolgálat, panaszkezelés

A felhasználói panaszok kezelésének részletes szabályait az üzletszabályzat IV. fejezete tartalmazza. DMRV Zrt. ügyfélszolgálati elérhetőségét az üzletszabályzat 5. számú melléklete tartalmazza.

14. Adatkezelés, adatvédelem

DMRV Zrt. a felhasználó személyes adatait a Polgári Törvénykönyv, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetőleg a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (Vksztv.) és a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény alapján kezeli.

A Szolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfelel az Üzletszabályzat 9. számú mellékletében szereplő adatvédelmi tájékoztatóban meghatározott követelményeknek.

A felhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy a 9. számú mellékletben foglalt adatvédelmi tájékoztatót megismerte, és elfogadja.

A felhasználó a közszolgáltatási szerződésben foglalt nyilatkozatban járul hozzá ahhoz, hogy személyes adatait DMRV Zrt. a műszaki karbantartásra, mérőóra cserére, hibabejelentésre, számlázásra - adatátadás, adattovábbítás céljából - Önkormányzatok és Társzolgáltatók részére, illetve mérőóra leolvasásra vonatkozóan megbízottak felé átadhassa.

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, DMRV Zrt. és a lakossági felhasználó között a köz szolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételevel is létrejön. Ez esetben a felhasználó hozzájárulására és DMRV Zrt. adatkezelésére DMRV Zrt. üzletszabályzatában és az Általános Szerződési Feltételeiben foglaltak vonatkoznak.

Érintett hozzájárulása 2011. évi CXII. tv. 5. § (1) a) alapján.

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.

Az érintett az üzletszabályzat V. fejezetében meghatározott esetekben tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen.

A DMRV Zrt. s az ellátásért felelős a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha a víziközmű-szolgáltatás keretében létrejött jogviszony megszűnik, az ahhoz kapcsolódó követelés érvényesítése megtörtént, vagy a követelés érvényesíthetősége megszűnt.

Az adattárolás határideje: a szerződés megszűnésétől számított 5+1 év.

Egyéb, nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzatban, illetve a vonatkozó jogszabályokban foglaltak az irányadók.

5. számú melléklet: Ügyfélszolgálati elérhetőségek, az ügyfélszolgálatok nyitva tartási rendje

Telefonos ügyfélszolgálat:
06/27 511-511
06/40 88-11-88

Telefonos ügyfélszolgálat - ügytípusok	ügyfélfogadási idő
műszaki hibabejelentés	H-V: 0-24h
mérőállás bejelentés	H-V: 0-24h
folyószámla egyenleg lekérdezése	H-V: 0-24h
csekk kérés	H-V: 0-24h
nyomtatvány és írásbeli tájékoztatás kérése	H-V: 0-24h
ügyintézés számlázási ügyekben	H: 8-20h, K-P: 8-14h
tájékoztató a telefonos ügyfélszolgálat munkarendjéről	H-V: 0-24h
ügyintézés műszaki ügyekben	H: 8-20h, Sz: 7-13h, Cs: 7-13h
ügyfél-tájékoztatók a leggyakrabban felmerülő kérdésekről	H-V: 0-24h
aktuális akciók	H-V: 0-24h

Postai elérhetőség:
Vác, Pf. 96.
2601

Elektronikus elérhetőség:
ugyfelszolgalat@dmrvzrt.hu

Fax elérhetőség:
06 (27) 511-948

5. számú melléklet: Ügyfélszolgálati elérhetőségek, az ügyfélszolgálatok nyitva tartási rendje

Ügyfélszolgálati irodák: Személyes ügyélfogadás ideje	hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek
2660 Balassagyarmat, Rákóczi u. 134.	8.00 – 20.00	7.00 – 13.00	7.00 – 13.00	7.00 – 13.00	7.00 – 13.00
2100 Gödöllő, Sík Sándor u. 7.					
2000 Szentendre, Kalászi u. 2.					
2600 Vác, Derecske u. 4/a.					

Ügyfélszolgálati irodák: Pénztár nyitva tartási rendje:	hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek
készpénz	8.00 – 20.00	7.00 – 13.00	7.00 – 13.00	7.00 – 13.00	7.00 – 13.00
bankkártya	8.00 – 20.00				

Műszaki ügyintézés	hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek
2600 Vác, Derecske u. 4/a.	8.00 – 20.00		7.00 – 13.00	7.00 – 13.00	
2660 Balassagyarmat, Rákóczi u. 134.	8.00 – 13.00		7.00 – 13.00	7.00 – 13.00	
2100 Gödöllő, Sík Sándor u. 7.					
2000 Szentendre, Kalászi u. 2.					

6. számú melléklet: Az egyes ügyfélszolgálati megkeresési csatornákon intézhető ügyek típusai

<i>Ügytípusok</i>	<i>Személyes/számlázási</i>	<i>Személyes/műszaki</i>	<i>Telefonos</i>	<i>Postai</i>	<i>Elektronikus</i>
adatváltozás bejelentése (tel, e-mail cím)	x		x	x	x
adósságkezelés, önkormányzati támogatás bejelentése	x		x	x	x
bontási engedély		x	x	x	x
csatornarákötés igénylés		x	x	x	x
csekk kérés	x		x	x	x
egyéb	x	x	x	x	x
építési engedély		x	x	x	x
érdeklődés (tájékoztatás kérés)	x	x	x	x	x
eseti számlakészítés kérelem (számlamódosítás kérés)	x		x	x	x
felhasználási hely típus változás (állandó, idény)	x		x	x	x
felhasználási hellyel kapcsolatos bejelentés	x	x	x	x	x
felügyeleti szervek megkeresései	x	x		x	x
fennmaradási engedély		x	x	x	x
folyószámla egyeztetés	x		x	x	x
használatbavételi engedély		x	x	x	x
házi beemelővel kapcsolatos megkeresés		x	x	x	x
hibabejelentés		x	x	x	x
kártérítési ügyek		x	x	x	x
korlátozással/behajtással kapcsolatos megkeresés	x		x	x	x
közérdekű bejelentés	x	x	x	x	x
közműfejlesztés igénylése		x	x	x	x
leolvasással, ellenőrzéssel kapcsolatos megkeresés	x		x	x	x
locsolási-, mellékvízmérő létesítése/ nyilvántartásba vétele		x	x	x	x
mennyiség alapú jóváírási kérelem	x		x	x	x
Nemzeti Eszközkezelő Zrt. megkeresései	x		x	x	x
nyomatvány kérés	x	x	x	x	x
panasz	x	x	x	x	x
részletfizetési kérelem	x		x	x	x
részszámlában szereplő mennyiség módosítása	x		x	x	x
számlamásolat kérés	x		x	x	x
százalékos locsolási kedvezmény igénylése	x		x	x	x

1/2

6. számú melléklet: Az egyes ügyfélszolgálati megkeresési csatornákon intézhető ügyek típusai

<i>Ügytípusok</i>	<i>Személyes/számlázási</i>	<i>Személyes/műszaki</i>	<i>Telefonos</i>	<i>Postai</i>	<i>Elektronikus</i>
szervződés típus változás (részszámlából diktálás, főmérősítés)	x		x	x	x
szolgáltatás szüneteltetése/megszüntetése felhasználó kérésére	x		x	x	x
szolgáltatási szerződés felmondása (bekötési vízmérő, mellékvízmérő)	x		x	x	x
társasházak/lakóközösségek elszámolásával kapcsolatos bejelentés	x		x	x	x
tulajdonosváltás/bérlő változás bejelentése	x	x	x	x	x
tűzcsapról vételezett vízigeny		x	x	x	x
vízbekötés igénylés		x	x	x	x
vízmérő állás bejelentés	x		x	x	x
vízmérő csere időpont egyeztetés		x	x	x	x
vízmérő rendkívüli hitelesítési kérelme (pontossági, szerkezeti vizsgálat)	x		x	x	x

7. számú melléklet: A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége és a békéltető testületek elérhetőségei

A felhasználó köteles a fennálló közüzemi szolgáltatási jogviszonyával kapcsolatos mindennemű panaszával a hatósági eljárását megelőzően – igazolható módon – DMRV Zrt - hez fordulni.

A felhasználó jogorvoslat érdekében:

**Fogyasztóvédelmi Hatósághoz,
Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz,
Békéltető Testülethez fordulhat.**

Pest Megyei Kormányhivatal Műszaki engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

1135 Budapest, Lehel u. 43-47.

Levelezési cím: 1365 Budapest, Pf.: 270.

Telefonszám: +36-1-236-3937, +36-1-236-3978

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal Műszaki engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

3100 Salgótarján, Mérleg út 2.

Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Pf.: 308.

Telefonszám: +36-32-511-116

E-mail: fogyved@nograd.gov.hu

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út. 52.

Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf.: 88

Tel: +36-1-459-7777

E-mail: mekh@mekh.hu

Az esetleges fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a felhasználó minden esetben a lakhelye, tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez fordulhat. Az illetékes békéltető testületek elérhetőségei:

7. számú melléklet: A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége és a békéltető testületek elérhetőségei

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Levelezési cím: 6001 Kecskemét Postafiók: 228.
Telefonszám: +36-76-501-525, 06-70-702-8403
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Levelezési cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefonszám: +36-72-507-148
E-mail: pbkik@pbkik.hu

Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Levelezési cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszám: +36-66-324-976, +36-20-939-4677
E-mail: bmkik@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli utca 1.
Levelezési cím: 3501 Miskolc, Postafiók: 376.
Telefonszám: +36-46-501-090, 06-46-501-091
E-mail: bokik@bokik.hu

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
Telefonszám: +36-1-488-2131
E-mail: ugyfelszolgalat@bkik.hu

Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Levelezési cím: 6701 Szeged, Postafiók: 524.
Telefonszám: +36-62-554-250
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám: +36-22-510-310
E-mail: fmkik@fmkik.hu

7. számú melléklet: A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége és a békéltető testületek elérhetőségei

Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 9021 Győr, Szent István u. 10/a.
Levelezési cím: 9001, Postafiók: 673.
Telefonszám: +36-96-520-217
E-mail: bekeltetotestulet@gyskik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Levelezési cím: 4002 Debrecen Postafiók: 199.
Telefonszám: +36-52-500-710
E-mail: hbkik@hbkik.hu, bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési cím: 3301 Eger, Postafiók: 440.
Telefonszám: +36-429-612
E-mail: tunde@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Levelezési cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Telefonszám: +36-56-510-610, +36-20-373-2570
E-mail: kamara@jnszmkik.hu, bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Levelezési cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: +36-34-513-010
E-mail: kemkik@kemkik.hu

Nógrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A
Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9-A.
Telefonszám: +36-32-520-860
E-mail: nkik@nkik.hu

Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Postafiók: 81.
Telefonszám: +36-1-317-7666 , +36-1-269-0703, +36-1-269-0703
E-mail: titkarsag@pmkik.hu, pmbekelteto@pmkik.hu

7. számú melléklet: A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége és a békéltető testületek elérhetőségei

Somogyi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Levelezési cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefonszám: +36-82-501-000
E-mail: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u.2
Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u.2
Telefonszám: +36-42-311-544
E-mail: info@szabkam.hu, bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet
Telefonszám: +36-74-411-661
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Levelezési cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszám: +36-94-506-640
E-mail: vmkik@vmkik.hu, pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Levelezési cím: 8200 Veszprém, Postafiók: 220.
Telefonszám: +36-88-429-008
E-mail: vkik@veszpremikamara.hu, info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő
Békéltető Testület
Székhely: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
Levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
Telefonszám: +36-92-550-514, 06-92-550-513
E-mail: zmkik@zmkik.hu

8. számú melléklet: Szerződésszegés pénzügyi kötelezettségei (pótdíjak, kötbérek, kártérítések, kamatok)

Szerződésszegés módja	Felhasználó által fizetendő pótdíjak, kártérítések és kamatok mértéke
mérő/plomba/zárógyűrű sérülés bejelentésének elmulasztása *	PÓTDÍJ: 10.000,- Ft/db
a felhasználási hely víziközmű rendszerbe való bekötése vagy visszakapcsolása a víziközmű-szolgáltató beleegyezése nélkül történik	<p>PÓTDÍJ: lakossági felhasználó: 50.000,- Ft/db nem lakossági felhasználó: 100.000,- Ft/db</p> <p>FOGYASZTÁS ivóvízbekötés esetén: Az ellenkező bizonyításáig az utolsó vízmérő leolvasás, vagy felhasználási hely ellenőrzésének időpontjáig kerül elszámolásra. Ha a vízmérő mérőszerkezetének rongálása vagy a felhasználó egyéb felróható magatartása miatt az elszámolt víz/szennyvíz mennyiségét mérésrel nem lehet megállapítani, akkor az elszámolt víz/szennyvíz mennyisége a bekötési vízmérő névleges térfogatárama alapján számítással kerül megállapításra. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát</p> <p>FOGYASZTÁS szennyvízbekötés esetén: Az ellenkező bizonyításáig úgy tekintendő, hogy a hogy a jogellenes állapot az adásvétel időpontjától, de maximum az igénybejelentést megelőző 5 évvel korábbi időpontban kezdődött. Ha a vízmérő mérőszerkezetének rongálása vagy a felhasználó egyéb felróható magatartása miatt az elszámolt víz/szennyvíz mennyiségét mérésrel nem lehet megállapítani, akkor az elszámolt víz/szennyvíz mennyisége a bekötési vízmérő névleges térfogatárama alapján számítással kerül megállapításra. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát</p> <p>KÁRTÉRÍTÉS Egyértelműen a szabálytalan közműhasználatra visszavezethető esetben az okozott kár.</p> <p>EGYÉB</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szabálytalan állapot megszüntetésének költsége - egészségügyi veszélyeztetésért és károkozásért a Szolgáltató mérlegelése alapján feljelentés tehető. Ha a felhasználó és együttműködő, valamint legalizálja a bekötést, akkor a szolgáltató a feljelentéstől eltekinthet - <u>Nem lakossági felhasználó esetén</u>, amennyiben nem rendelkezik megváltott kontingenssel az adott közmű vonatkozásában, úgy a tényfogyasztása alapján megállapított mennyiségre a kétszeres díjjal történő megváltás - Továbbá vizsgálni kell a felhasználási helyen folytatott tevékenysége alapján az előtisztító szükségességét, ill. meglétét is.

8. számú melléklet: Szerződészegés pénzügyi kötelezettségei (pótdíjak, kötbérek, kártérítések, kamatok)

<p>korlátozás/szüneteltetés alatti szabálytalan vételezés esetén:</p>	<p style="text-align: center;">PÓTDÍJ</p> <p>Lakossági felhasználó: 25.000 Ft/eset Nem lakossági felhasználó: 50.000 Ft/eset</p> <p>FOGYASZTÁS SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA ALATT: Az ellenkező bizonyításáig az utolsó vízmérő leolvasás, vagy felhasználási hely ellenőrzésének időpontjáig kerül elszámolásra. Ha a vízmérő mérőszerkezetének rongálása vagy a felhasználó egyéb felróható magatartása miatt az elszámolt víz/szennyvíz mennyiségét mérésrel nem lehet megállapítani, akkor az elszámolt víz/szennyvíz mennyisége a bekötési vízmérő névleges térfogatárama alapján számítással kerül megállapításra. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát</p> <p>FOGYASZTÁS SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE ALATT: Az ellenkező bizonyításáig a szolgáltatás szüneteltetésének kezdőidőpontjáig kerül elszámolásra. Ha a vízmérő mérőszerkezetének rongálása vagy a felhasználó egyéb felróható magatartása miatt az elszámolt víz/szennyvíz mennyiségét mérésrel nem lehet megállapítani, akkor az elszámolt víz/szennyvíz mennyisége a bekötési vízmérő névleges térfogatárama alapján számítással kerül megállapításra. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát</p> <p>KÁRTÉRÍTÉS Egyértelműen a szabálytalan közműhasználatra visszavezethető esetben az okozott kár</p>
<p>átalánydíjas felhasználási helyek mérősítésének, telki vízmérő hitelesítésének elmaradása, bekötési vízmérő cseréjének felhasználó részéről történő akadályoztatása*</p>	<p>Pótdíj: 5.000,- Ft/megkezdett negyedév</p>
<p>nem a szolgáltató, vagy megbízottja által elvégzett mellékvízmérő csere a 3.3.2 pontban leírtaknak nem megfelelő dokumentálása esetén, felhasználási helyenként*</p>	<p>Pótdíj: 10.000,- Ft/db</p>
<p>Ha egy felhasználási helyen belül a nem lakossági felhasználók ivóvízhasználatának külön bekötési mérővel vagy mellékvízmérővel történő méréséről nem gondoskodtak:</p>	<p>PÓTDÍJ 10.000 Ft/eset/negyedév [minden további negyedéves késés esetén érvényesíthető] EGYÉB Felszólítás az elkülönített mérés tervezetetésére, és a dokumentáció elkészítésére, valamint a szükséges közműfejlesztési hozzájárulás megfizetésére</p>

8. számú melléklet: Szerződészegés pénzügyi kötelezettségei (pótdíjak, kötbérek, kártérítések, kamatok)

<p>Ha a felhasználási helyen a mért fogyasztás csökkenését eredményező szabálytalan műszaki beavatkozás ténye (pl.: fogyasztásmérő, vagy bármely részének vagy a műszaki zárnak a leszerelése) állapítható meg</p>	<p>PÓTDÍJ Lakossági felhasználó: 50.000 Ft/ eset Nem lakossági felhasználó: 100.000 Ft/ eset</p> <p>FOGYASZTÁS Az ellenkező bizonyításáig az utolsó vízmérő leolvasás, vagy felhasználási hely ellenőrzésének időpontjáig kerül elszámolásra. Ha a vízmérő mérőszerkezetének rongálása vagy a felhasználó egyéb felróható magatartása miatt az elszámolt víz/szennyvíz mennyiségét mérésrel nem lehet megállapítani, akkor az elszámolt víz/szennyvíz mennyisége a bekötési vízmérő névleges térfogatárama alapján számítással kerül megállapításra. Ebben az esetben az elszámolás időtartama nem haladhatja meg az évi 500 órát</p> <p>KÁRTÉRÍTÉS Egyértelműen a szabálytalan közműhasználatra visszavezethető esetben az okozott kár</p>
<p>Ha a felhasználási helyen az ivóvíz közműhasználatba bekapcsolt ingatlan esetében annak saját célú vízellátó létesítménnyel történt összekötése állapítható meg:</p>	<p>PÓTDÍJ Lakossági felhasználó: 25.000 Ft/ eset/negyedév Nem lakossági felhasználó: 50.000 Ft/ eset/negyedév</p> <p>KÁRTÉRÍTÉS Az okozott kár és a mentesítés (pl.: hálózatmosatás és fertőtlenítés) költsége</p> <p>EGYÉB Amennyiben felhasználó a szabálytalanságot haladéktalanul nem szünteti meg, úgy az ivóvíz szolgáltatás szüneteltetésre kerül, és a felhasználó közmű veszélyeztetés miatt felelős</p>
<p>Ha a közműfejlesztési hozzájárulás megfizetésére kötelezett felhasználó a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, rendelkezésére álló vagy lekötött kvótát túllépi, és ennek tényét a víziközmű-szolgáltató az Üzletszabályzatában (vagy az egyedi közszolgáltatási szerződésben) meghatározott ellenőrzési eljárása során, az eljárás számítási eredménye alapján állapítja meg:</p>	<p>A kontingens túllépéskor az ivóvíz- és szennyvíz ágazatonként külön-külön a jogszabályban meghatározott víziközmű-fejlesztési hozzájárulás díjának kétszeresét jogosult alkalmazni</p> <p>Számítás módja: A figyelembe vett átlagfogyasztás időszaki alapja két egymást követő leolvasás között eltelt időszak (naptári nap), de minimum 15 nap, mennyisége ugyanezen időszak tényleges és elszámolt fogyasztása.</p>

8. számú melléklet: Szerződészegés pénzügyi kötelezettségei (pótdíjak, kötbérek, kártérítések, kamatok)

<p>Ha a felhasználási helyen az elválasztott rendszerű szennyvízhálózatba csapadékvíz és egyéb külső vízterhelés (saját kút) bevezetése történik:</p> <p>[Megjegyzés: a szabálytalanság észlelését követően DMRV ZRT felszólítja a felhasználót a szabálytalan állapot 30 napon belüli megszüntetésére. Pótdíj csak abban az esetben kerül kivetésre, ha az ismételt ellenőrzés megállapítja, hogy a szabálytalan állapotot felhasználó a 30 napos határidő elteltével sem szüntette meg]</p>	<p>PÓTDÍJ Lakossági felhasználó: 25.000 Ft/eset Nem lakossági felhasználó: 50.000 Ft/eset</p> <p>FOGYASZTÁS Az ellenkező bizonyításáig úgy tekintendő, hogy a hogy a jogellenes állapot az adásvétel időpontjától, de maximum az igénybejelentést megelőző 5 évvel korábbi időpontban kezdődött.</p> <p>Engedély nélküli csapadékvíz bevezetés esetén a bebocsátott mennyiséget az alábbiak szerint kell megállapítani: $Q_{CSV} = A \times \alpha \times Q_{MÉRT} / 365 \times d$ ahol: A: azok a burkolt felületek, amelyekről a csapadékvíz a szennyvízelvezető rendszerbe jut (ha); &: vízelvezetési együttható (lefolyási tényező), a lehullott csapadéknak a csatornába jutó hányadát kifejező szám az MI-10-455/2-1988. számú műszaki irányelv szerint; Q_{MÉRT}: mértékadó csapadékmennyiség (mm/év), az Országos Meteorológiai Szolgálatnak az adott területre vonatkozó elmúlt 10 éves átlagadata szerint; Q_{CSV}: az elvezetésre kerülő csapadékvíz mennyisége (m³); d: csapadékvíz bevezetés időtartama (nap). Saját kút illegális bekötése esetén a csapolóhelyek alapján a jogszabályban meghatározott átalány mennyiség az elszámolás alapja.</p> <p>KÁRTÉRÍTÉS Egyértelműen a szabálytalan közműhasználatra visszavezethető esetben az okozott kár</p>
szabálytalan közműhasználat egyéb esetben*	10.000,- Ft/db
késedelmes átírás 30 napon túl (felhasználási helyenként)*	5.000,- Ft/db
szerződészegés esetén fizetendő kötbér*	3.000,- Ft/db
kártérítés – kiértékelések, fizetési felszólítások 1. szint*	250,- Ft/db
kártérítés – kiértékelések, fizetési felszólítások 2. szint*	500,- Ft/db
kártérítés – kiértékelések korlátozás*	650,- Ft/db
felhasználó hibájából meghiúsult leolvasás, mérőcsere, kivizsgálás, stb. költsége	árterv szerinti kiszállási díj+ ÁFA
késedelmes fizetés*	PTK szerint

8. számú melléklet: Szerződészegés pénzügyi kötelezettségei (pótdíjak, kötbérek, kártérítések, kamatok)

részletfizetés kamata lakosság 6 hónapot meghaladó részletfizetési megállapodás esetén *	8%
részletfizetés kamata gazdálkodó*	8+7%

TÁJÉKOZTATÁS:

Ha a felhasználási helyről nem megfelelő minőségű szennyvíz a közüzemi szennyvízhálózatba kerül, akkor csatornabírság kerül megállapításra, melynek számításának módját a 220/2004. (VII.21.) Kormányrendelet 2. számú mellékletének 2/I. fejezete írja le. A vízvédelmi hatóság a csatornabírságot a szolgáltató bírságjavaslata alapján állapítja meg és a tárgyévet követő év június 30-áig szabja ki. A csatornabírságot önellenőrzésre nem kötelezett kibocsátóknál a helyszíni ellenőrzés alapján, önellenőrzésre kötelezetteknel, ha a vízvédelmi hatóság, illetve a szolgáltató az önellenőrzés megfelelőségét elfogadta, az önellenőrzési adatok alapján kell meghatározni.

DMRV Zrt. által fizetendő kötbérek és kamatok	Mértéke
késedelmes fizetés jogkövetkezményei*	PTK szerint
részszámla túlfizetés miatti kamat*	PTK szerint
amennyiben a DMRV Zrt. nem értesíti a felhasználót a karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról*	felhasználói igénybejelentés esetén 5.000,- Ft/felhasználási helyenként, esetenként
amennyiben a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyben, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatban előírtaknak nem felel meg*	felhasználói igénybejelentés esetén 5.000,- Ft/felhasználási helyenként, esetenként
amennyiben a DMRV Zrt. neki felróható módon olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére vagy kalibrálására jogszabály, vagy szerződés a DMRV Zrt-t kötelezi*	felhasználói igénybejelentés esetén 5.000,- Ft/felhasználási helyenként, egy alkalommal
az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettség nem teljesítése esetén*	felhasználói igénybejelentés esetén 3.000,- Ft/felhasználási helyenként, esetenként
korlátozás/felfüggesztés 3 napon túli visszanyitása*	500 Ft/nap

*-gal jelölt tételeket ÁFA fizetési kötelezettség nem terheli

9. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató

1. Az adatkezelés elvei

Személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy törvény, illetőleg - törvény felhatalmazása alapján helyi önkormányzati rendelet közérdeken alapuló célból elrendeli.

Személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie. Különleges adat akkor kezelhető, ha az érintett az adatkezeléshez az érintett írásban hozzájárul.

Ha a hozzájáruláson alapuló adatkezelés célja az adatkezelővel írásban kötött szerződés végrehajtása, a szerződésnek tartalmaznia kell minden olyan információt, amelyet a személyes adatok kezelése szempontjából - e törvény alapján - az érintettnek ismernie kell, így különösen a kezelendő adatok meghatározását, az adatkezelés időtartamát, a felhasználás célját, az adatok továbbításának tényét, címzettjeit, adatfeldolgozó igénybevételének tényét. A szerződésnek félreérthetetlen módon tartalmaznia kell, hogy az érintett aláírásával hozzájárul adatainak a szerződésben meghatározottak szerinti kezeléséhez.

2. Az adatvédelem alapfogalmai

1. érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy;
2. 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;
3. különleges adat:
 - a) a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselési szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat,
 - b) az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat;
4. bűnügyi személyes adat: a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat;
5. közérdekű adat: az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésre, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat;
6. közérdekből nyilvános adat: a közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli;
7. hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez;
8. tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri;

1/5

9. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató

9. 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 (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajthatja;
10. 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 vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;
11. adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
12. nyilvánosságra hozatal: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;
13. adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;
14. adatmegjelölés: az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából;
15. adatszárolás: az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából;
16. adatmegsemmisítés: az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
17. 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;
18. adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelővel kötött szerződése alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is - adatok feldolgozását végzi;
19. adatfelelős: az a közfeladatot ellátó szerv, amely az elektronikus úton kötelezően közzeendő közérdekű adatot előállította, illetve amelynek a működése során ez az adat keletkezett;
20. adatközlő: az a közfeladatot ellátó szerv, amely - ha az adatfelelős nem maga teszi közzé az adatot - az adatfelelős által hozzá eljuttatott adatait honlapon közzéteszi;
21. adatállomány: az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;
22. harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval;

3. Az adatkezelés célja, az adatátadás címzettjei

Az adatkezelés célja a felhasználók azonosítása, egymástól való megkülönböztetése, számlázás, kapcsolatfelvétel, a felhasználói és szolgáltató jogok érvényesítése.

Az adatkezelés jogalapja: törvényi felhatalmazás, illetve az érintett hozzájárulása.

A Vksztv. 61.§ (1) bekezdése szerint DMRV Zrt.

- a) a tevékenységének végzéséhez szükséges műszaki berendezések létesítésére, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése,
- b) a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint
- c) együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a felhasználó azonosításához szükséges és elégséges, a szerződés tartalmát képező személyes adatot.

9. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató

A felhasználó azonosításához szükséges és elégséges adatok a természetes személy felhasználó esetén neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, nem természetes személy felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszáma (egyéb nyilvántartási száma).

A személyes adatok a Vksztv. felhatalmazása alapján átadhatóak

- a) az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére,
- c) az üzemeltetési szerződés megszűnését követően az ellátásért felelősnek,
- d) az üzemeltetési szerződés megkötését követően a víziközmű-szolgáltatónak,
- e) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által a közérdekű üzemeltetőnek,
- f) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak,
- g) a fogyasztóvédelmi hatóságnak,
- h) a járási hivatalnak
- i) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
- j) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságnak, ügyésznek, valamint bíróságnak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az átvevőket a víziközmű-szolgáltatóval, ellátásért felelőssel azonos titoktartási kötelezettség terheli. Az adatkezelő köteles az adatátadással egyidejűleg az érintettet értesíteni.

4. A kezelt adatok köre, törlése, az adatkezelés időtartama, az adatkezelő adatai

DMRV Zrt. a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha

- a) az adatkezelés nem a jogszerű célból történt,
- b) az adatkezelési célja megszűnt, így különösen a víziközmű-szolgáltatás keretében létrejött jogviszony megszűnik, az ahhoz kapcsolódó követelés érvényesítése megtörtént, vagy a követelés érvényesíthetősége megszűnt,
- c) azt bíróság vagy az adatvédelmi hatóság elrendelte,
- d) az érintett - a kötelező adatkezelés kivételével - kéri;

A kezelt adatok köre: partnerazonosító kódok, felhasználó neve, születési neve, anyja neve, születési hely és idő, telefonszám, fogyasztási hely, lakcím, adóazonosító jel, bankszámlaszám, email cím.

Az adatkezelés időtartama: a szolgáltatási szerződés hatálya alatt, illetve annak megszűnését követő 5 évig.

A Szolgáltató hivatalos neve:	DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített neve:	DMRV Zrt.
Cégbejegyzés száma:	Cg. 13-10-040189
Székhelye:	2600 Vác, Kodály Zoltán út 3.
Adószáma:	10863877-2-44
Statisztikai számjele:	10863877-4100-114-13

3/5

9. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató

Belső adatvédelmi felelős neve: Dr. Maklári Gábor
Belső adatvédelmi felelős végzettsége, beosztása: jogi osztály vezetője
Belső adatvédelmi felelős elérhetősége: 06 27 511-502

5. DMRV Zrt. tájékoztatási kötelezettsége, a jogosulatlan adatkezeléssel szembeni jogorvoslati lehetőségek

Az érintett tájékoztatót kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését az adatfelvételénél jelzett módon, illetve DMRV Zrt. ügyfélszolgálatán útján.

Az érintett kérelmére DMRV Zrt. tájékoztatót ad az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.

A DMRV Zrt. köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatót. E tájékoztató ingyenes, ha a tájékoztatót kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben DMRV Zrt. költségtérítést állapít meg.

A tájékoztató megtagadása esetén az adatkezelő írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására e törvény mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén DMRV Zrt. tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: Hatóság) fordulás lehetőségéről.

Az érintett kérheti személyes adatainak helyesbítését, törlését vagy zárolását.

Ha a DMRV Zrt. az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül írásban vagy az érintett hozzájárulásával elektronikus úton közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a személyes adatok kezelése kizárólag DMRV Zrt., vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el,
- a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

DMRV Zrt. – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

9. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató

Amennyiben az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen – annak közlésétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az adatkezelő köteles bizonyítani. Az adattovábbítás jogszerűségét az adatátvevő köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per - az érintett választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Az érintett – amennyiben az ügyben nem folyik bíróság előtt eljárás – a Hatóságnál ingyenesen vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével, illetve a közérdekű adatok vagy a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

A Hatósághoz tett bejelentése miatt senkit sem érhet hátrány. Az érintett kilétét a Hatóság csak akkor fedheti fel, ha ennek hiányában a vizsgálat nem lenne lefolytatható. Ha a bejelentő kéri, kilétét a Hatóság akkor sem fedheti fel, ha ennek hiányában a vizsgálat nem folytatható le. Erről a következményről a Hatóság a bejelentőt köteles tájékoztatni

10. számú melléklet: Adatkezeléshez kapcsolódó speciális információk

A számlázáshoz és a számlák kinyomtatásához kapcsolódó nyilvántartási számok: NAIH-56593/2012, NAIH-56592/2012, NAIH-56591/2012.

adattovábbítás:

- a DAKÖV Kft. 2191 Bag, Dózsa Gy. u.20.
- a Fővárosi Vízművek Zrt. 1134 Budapest, Váci út 23-27.
- az Önkormányzatok részére történik.

adatfeldolgozók:

- JUHÁSZ-ÓR Vagyonvédelmi és Szolgáltató Kft 1163 Budapest Pesti határút 35.
- Szabó László egyéni vállalkozó (címe: 1053 Budapest, Arany J u 22. fsz.4. vállalkozói igazolvány száma: EV- 197262, adószáma: 61617911-3-42)
- STYL-Kárpit BT (címe: 1028 Budapest, Templom u 13 Cégjegyzék száma: 01 06 767615), adószáma: 22125383-2-41)
- Bori István egyéni vállalkozó (címe: 2235 Mende Toldi köz 17 vállalkozói igazolvány száma: ES-383881, adószáma: 63336762-3-33)
- Lőrincz Klára egyéni vállalkozó (címe: 2000 Szentendre, Szmolnyica sétány 13/B vállalkozói igazolvány száma: EV- 698602, adószáma: 64387637-1-33)
- Kozma István egyéni vállalkozó (címe: 1042 Budapest, Lebstück Mária u 55 vállalkozói igazolvány száma: ES- 681161, adószáma: 65966901-2-41)
- Geiger Tamás egyéni vállalkozó (címe: 1045 Budapest, Görgey Artúr. Út. 85 vállalkozói igazolvány száma: EV- 393643, adószáma: 63015762-3-41)
- Haydl Vilmos egyéni vállalkozó (címe: 1126 Budapest, Ugocsa u 11. Fsz/2 vállalkozói igazolvány száma: ES-251034, adószáma: 63023422-3-43)
- Mikes Attila egyéni vállalkozó (címe: 1213 Budapest, Csíki sétány u 6 IV.18 nyilvántartási száma: 04436495, adószáma: 63093504-3-43)
- Creditreform Kft. 1084 Budapest, József u. 13.
- Legal Team Kft. 1094 Budapest, Liliom u. 7-9.
- EURO DEBT Colection Kft. 1037 Budapest, Csillaghegyi út 19-21.
- Likvid Saldo Kft. 5600 Békéscsaba, Lázár u.1.
- TOP Real Estate Kft 1063 Budapest, Színyei Merse u.10.

11. számú melléklet: A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik fél bemutatása

DMRV Zrt . adataival dolgozó vállalkozók /szolgáltatók	Együttműködés feltételei
Leolvasás	<i>Szerződés évente megújítva</i>
Bori István	
Geiger Tamás	
Haydl Vilmos	
Kozma István	
Mikes Attila	
Style Kárpit Bt.	
Szabó László	
Juhász-Őr Kft.	
Követeléskezelők	
Top Real Estate Ingatlanforgalmazó Kft.	<i>Szerződés határozatlan idejű</i>
<i>igénybevett szolgáltatások:</i>	
kintlévőség bírósági eljáráson kívül történő beszedése	
heti jelentés az elkülönített számlára befolyt összegekről	
a befolyt összeg hetenkénti (szerdánként) átutalása	
Creditreform-Interinfo Kft.	<i>Szerződés határozatlan idejű</i>
<i>igénybevett szolgáltatások:</i>	
követeléskezelés	
behajtásból befolyt összeg átutalása a DMRV Zrt-nek 7 napon belül	
belföldi inkasszóeljárások lefolytatása alapdíjmentesen	
évente 30 db költségmentes belföldi fizetési felszólítási eljárás	
céginformációs alapárakból 50% tagi kedvezmény	
ingyenes Credit Monitor szoftver	
Credit Markt marketing CD alap változat (több, mint 50.000 magyar cég adataival)	
költségmentes marketinginformációk évente 1 alkalommal, országonként max. 10 db (Magyarország, Ausztria, Németország területéről)	
igény esetén a német Creditreform pénzügyi gazdasági folyóirat biztosítása	
Legalteam Kft.	<i>Szerződés határozatlan idejű</i>
<i>igénybevett szolgáltatások:</i>	
kintlévőség bírósági eljáráson kívül történő beszedése	
heti jelentés az elkülönített számlára befolyt összegekről	
a befolyt összeg hetenkénti (szerdánként) átutalása	
Euro Dept Collection Kft.	<i>Szerződés határozatlan idejű (PEU)</i>
Likvid Saldo Üzletviteli Tanácsadó Kft.	<i>Szerződés határozatlan idejű (PEU)</i>
Kézbesítés	
Magyar Posta Zrt.	<i>Szerződés évenként megújítva</i>
<i>igénybevett szolgáltatások:</i>	
postai küldemények továbbítása	
postai pénzforgalmi közvetítő szolgáltatás (csekk)	
Elektronikus számlázás	
Díjnet Zrt.	<i>Szerződés évenként megújítva</i>
<i>igénybevett szolgáltatások:</i>	
elektronikus számlakiállítás és bemutatás	
számlafizetés biztosításának szolgáltatása	
számlabemutatás	
VPOS bankkártyás fizetési szolgáltatás	
banki átutalás fizetési funkció	
Vízmérők cseréje	
ECOVÍZ KFT.	<i>Eseti megbízások Felhasználó megrendelése alapján (ECOVÍZ nyomtatványán)</i>

12. számú melléklet: Átalánydíjas felhasználási helyeken felhasználás mennyiségének megállapítása

I. Bekötési vízmérővel nem rendelkező felhasználási helyen az átalánydíjas elszámolásra irányadó ivóvíz mennyiségek

1.		beépített ingatlanok (telkek)	
	1.1	udvari csappal	40 l/fő/nap
	1.2	épületen belüli, de lakáson kívüli közös vízcsappal	60 l/fő/nap
	1.3	mint 1.2, de lakáson kívüli közös vízöblítéses WC-vel	75 l/fő/nap
	1.4	épületen belüli, lakásokon belüli vízcsappal	65 l/fő/nap
	1.5	mint 1.4., de épületen belüli, lakáson kívüli közös vízöblítéses WC-vel	80 l/fő/nap
	1.6	épületen belüli, lakásokon belüli vízcsappal és vízöblítéses WC-vel	95 l/fő/nap
	1.7	épületeken belüli, lakásokon belüli vízcsapokkal, vízöblítéses WC-vel, szilárd tüzelésű vízmelegítővel rendelkező fürdőszobával	120 l/fő/nap
	1.8	mint 1.7, de de árammal, gázzal vagy megújuló energiával üzemelő vízmelegítővel	150 l/fő/nap
	1.9	mint 1.8, de távfűtésű melegvízellátással	180 l/fő/nap
2.		házikert locsolás az ingatlan beépítetlen területe, de legfeljebb az ingatlan terület 50%-ának alapulvételével	1 l/m ² /nap
3.		állatállomány itatása (számosállatonként)	40 l/db/nap
4.		közkifolyókon fogyasztott víz átalánymennyisége 150 m-es körzetben lakók száma szerint	30 l/fő/nap

A DMRV Zrt. indokolni köteles, ha a táblázatban meghatározott mennyiségeknél többet tekint az elszámolás alapjának. Lakossági felhasználó kizárólagos használatában álló nyaralók, üdülők, esetében a táblázat 1-2. sorában megállapított átalánymennyiségek alapján évente legalább 5 hónap időtartamra (május-szeptember hónapokra) kell a víziközmű-szolgáltatás díját felszámítani.

12. számú melléklet: Átalánydíjas felhasználási helyeken felhasználás mennyiségének megállapítása

II. Közegészségügyi intézmények vízfelhasználásának figyelembe vehető átalánymennyiségei

1.	Kórházak, szülőotthonok betegágyanként:	400 l/nap
2.	Kórházak, szülőotthonok mosodaüzemmel betegágyanként:	600 l/nap
3.	Szanatóriumok betegágyanként:	200 l/nap
4.	Szanatóriumok mosodaüzemmel, dolgozónkénti további:	120 l/nap
5.	Szakorvosi rendelőintézetek orvosi munkahelyenként:	1750 l/nap
6.	Körzeti orvosi rendelők, orvosi munkahelyenként:	450 l/nap
7.	Gyógyszertárak, munkahelyenként:	80 l/nap
8.	Szociális otthonok, férőhelyenként:	210 l/nap
9.	Bölcsődék, férőhelyenként:	135 l/nap
10.	Óvodák, férőhelyenként:	90 l/nap

III. Oktatási intézmények vízfelhasználásának figyelembe vehető átalánymennyiségei

1.	Általános és szakközépiskolák, szakmunkásképző intézetek, tantermenként	
	1.1. zuhanyzó nélkül:	150 l/nap
	1.2. zuhanyzóval:	600 l/nap
2.	Napközi otthon, gyermekenként:	50 l/nap
3.	Diákétterem, menza	
	3.1. konyha nélkül, csak ételmelegítéssel, adagonként:	50 l/nap
	3.2. konyha étteremmel, adagonként:	120 l/nap
4.	Diákszálló, étkeztetés nélkül, bentlakónként:	150 l/nap

IV. Kulturális intézmények vízfelhasználásának figyelembe vehető átalánymennyiségei

1.	Filmszínházak, férőhelyenként:	8 l/nap
2.	Színházak, férőhelyenként:	18 l/nap
3.	Kultúrházak	
	3.1. állandó üzemmel, büfével, férőhelyenként:	22 l/nap
	3.2. időszakos üzemmel, büfé nélkül, férőhelyenként:	15 l/nap
4.	Közkönyvtárak, múzeumok és kiállítások látogatók száma szerint:	8 l/nap

12. számú melléklet: Átalánydíjas felhasználási helyeken felhasználás mennyiségének megállapítása

V. Vendéglátás, üdültetés, elszállásolás vízfelhasználásának figyelembe vehető átalánymennyiségei

1.		Szállodák, üdülők, ágyanként	
	1.1.	egycsillagos:	60 l/nap
	1.2.	kétcsillagos:	90 l/nap
	1.3.	háromcsillagos:	210 l/nap
	1.4.	négycsillagos:	350 l/nap
	1.5.	ötcsillagos:	500 l/nap
2.		Kempingek, férőhelyenként	
	2.1.	egycsillagos:	50 l/nap
	2.2.	kétcsillagos:	70 l/nap
	2.3.	háromcsillagos:	100 l/nap
	2.4.	négycsillagos:	200 l/nap
3.		Motel, férőhelyenként:	150 l/nap
4.		Éttermek	
	4.1.	melegkonyha, étkeztetés nélkül, adagonként:	50 l/nap
	4.2.	hidegkonyha, étkeztetés nélkül, adagonként:	12 l/nap
	4.3.	étterem, konyha nélkül, adagonként:	75 l/nap
	4.4.	étterem, konyhával, adagonként:	90 l/nap
5.		Italbolt, bisztró, cukrászda, eszpresszó, vendégenként:	4 l/nap

Üdülők, idényszállók, táborok, stb. vízfelhasználása után az idény (nyitástól zárásig) időtartamára kell felszámítani.

VI. Sportpályák vízfelhasználásának figyelembe vehető átalánymennyiségei

1.	Sportolók létszáma szerint:	30 l/fő/nap
2.	Locsolás:	3 l/m ² /nap
3.	Befogadóképesség (közönség) szerint:	3 l/fő/nap

VII. Egyéb vízfelhasználások figyelembe vehető átalánymennyiségei

1.		Iroda, hivatal:	30 l/m ² /nap
2.		Közterületek tisztán tartása, esetenként	
	2.1.	burkolt közlekedési felületek locsolása:	3 l/m ² /nap
	2.2.	a 2.1 pont alá nem tartozó utcák, parkolóhelyek locsolása:	5 l/m ² /nap
	2.3.	zöldterületek locsolása:	3 l/m ² /nap

Az átalánymennyiségek kiszámításához szükséges adatokat DMRV Zrt. a felhasználási helyen végzett ellenőrzés mellett, évenként egyszer megkéri a felhasználótól is.

13. számú melléklet: A bekötés előfeltételét képező víziközmű-szolgáltatói hozzájáruláshoz szükséges terv elemei

I. Vízimérnök tervezési (VZ-T), épületgépész-tervezői (G-T), illetve településrendezési víziközmű tervezési (TV-T) jogosultsággal rendelkező személy által elkészített terv.

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

1. Műszaki leírás, amely tartalmazza:

- a) a kérelmező (tulajdonos) nevét, postai címét;
- b) az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolatát és földhivatali térképmásolatát (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel);
- c) a vízszükséglet összeállítását az egy főre jutó liter/fő/nap, vagy a normák szerinti m³/napban kifejezve, a csúcsfogyasztási igény feltüntetésével, továbbá a vízszükséglet indokolását;
- d) a létesítmények, berendezések rövid leírását, műszaki jellemzőit, a vízvételi helyek számát.

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

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

3. Vízmérőhely építészeti, gépészeti terve (ha a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata – az ivóvíz-törzshálózat vízminőségének megóvása vagy a fagyvédelem végett – külön előírja, a bekötési vízmérőt követő elzáró-, valamint leürítő szerelvényel és visszacsapó szeleppel együtt).

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

5. A víziközmű-szolgáltató külön előírására hossz-szelvény és felhasználói egyenérték.

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

1. Műszaki leírás tartalmazza:

- a) a kérelmező (tulajdonos) nevét, postai címét;
- b) az ingatlan 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolatát és földhivatali térképmásolatát (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel);
- c) az elvezetendő szennyvíz napi átlagos és csúcsidei mennyiségét (m³/nap), minőségét;
- d) az előtisztításra, valamint az előtisztítás utáni szennyvízminőségre vonatkozó adatokat;
- e) a szennyvízhálózathoz tartozó berendezések (átemelő, szennyvíz előtisztító berendezés stb.) rövid leírását, műszaki jellemzőit.

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

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

13. számú melléklet: A bekötés előfeltételét képező víziközmű-szolgáltatói hozzájáruláshoz szükséges terv elemei

3. Nem lakossági szennyvízkibocsátás esetén a szennyvízhálózathoz tartozó létesítmények és berendezések építészeti és gépészeti általános terve.
4. A víziközmű-szolgáltató külön előírására hossz-szelvény és felhasználói egyenérték.

II. A mellékvízmérő felszereléséhez szükséges dokumentumok

1. Műszaki leírás, mely tartalmazza a megrendelő, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatokat, a beépítésre kerülő mérőberendezések típusát, főbb jellemzőit.
2. Tervrajzok:
 - a) az érintett ingatlan házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz a mérőbeépítés helyének megjelölésével, mely azonosításra, valamint helykiválasztás helyességének megítélésére alkalmas;
 - b) a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai olyan léptékben, amely a műszaki megoldás elbírálhatóságát lehetővé teszi.

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

1. Műszaki leírás, amely tartalmazza a kérelmező, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatait, a beépítésre kerülő mérőberendezés típusát, főbb jellemzőit.
2. Tervrajzok,
 - a) az ingatlan érintett házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz, a mérőbeépítés helyének megjelölésével,
 - b) a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzai.

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

14. számú melléklet: Mellékvízmérő cseréjének, újrathitelesítésének költsége

Mellékvízmérő csere díja:

	13 Ø	20 Ø
Mellékvízmérő ára	2.480,- Ft +ÁFA	3.040,- Ft +ÁFA
Mérő ki- beszerelés díja	2.495,- Ft +ÁFA	2.495,- Ft +ÁFA
Kiszállási díj	5.760,- Ft +ÁFA	5.760,- Ft +ÁFA

Mellékvízmérő hitelesítés (plombálás) díja

Plomba ára	120,- Ft +ÁFA
Szemledíj (első mérő esetén)	1.700,- Ft +ÁFA
Szemledíj (további mérő esetén)	570,- Ft +ÁFA
Kiszállási díj	5.760,- Ft +ÁFA

Eseménytáblázat			
kiadás száma	kiadás időpontja	változtatott oldal	változtatás leírása
1.	2001. 05. 22.		Új kiadás
2.	2002. 10. 31.		Az 1. kiadás módosítása
3.	2009. 07. 30.	Összes	Teljes átdolgozás
4.	2010. 03. 16.	Összes	Teljes átdolgozás
5.	2011. 06. 27.	Összes	Teljes átdolgozás (általános aktualizálás, valamint a részszámlázás bevezetése miatti kiegészítés)
6.	2013. 04. 26.	Összes	Teljes átdolgozás.
7.	2013. 10. 14.	16; 82-120	MSZ 28001:2008 és MSZ ISO 26000:2011 szabványok törlése; az SZ72001, SZ72004, SZ72005 szerződések aktuálisra cserélése; ÁSZF sorszámozása; 3. sz. melléklettől a sorszámozás módosult.
8.	2015. 02. 03.	Összes	Törvény változása, szervezeti változás, informatika program változása miatti átdolgozás. 681/2015 határozat szerinti egységes szerkezetbe foglalása 2015. 03. 25.
9.	2016. 10. 12.	Összes	Teljes átdolgozás.



Ügyiratszám: KSFO_2016/697-6 (2016)
Hivatkozási szám: DMRV/13335-4/2016/ERT
Ügyintéző: dr. Párvy Leticia
Tel.: 459-7777
Fax: 459-7766
E-mail: vizikozmu@mekh.hu

DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRÉKÖRTELNI MŰKÖDÉS SZABÁLYOZÁSI BÍRÓ	
SZÁM:	DMRV/13335-4/2016/ERT
ÉRKEZETT:	PM 18.965/2016 NOV 10
ÜGYINTÉZŐ:	ERT-162 / Szűcsné K. L.
ELJÁRÁSI TERVSZÁM:	

Tárgy: üzletszabályzat módosításának jóváhagyása

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52., a továbbiakban: Hivatal) a **DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zrt.** (székhely: 2600 Vác, Kodály Zoltán út 3., képviselik: Podhorszki László gazdasági igazgató, Szűcsné Koncz Katalin értékesítési osztályvezető, a továbbiakban: Kérelmező) által benyújtott üzletszabályzat módosításának jóváhagyása iránti kérelme alapján indult közigazgatási hatósági eljárásban meghozta a következő

HATÁROZATOT.

A Hivatal a Kérelmező 9. kiadású üzletszabályzatának - egységes szerkezetbe foglalt - módosítását
jóváhagyja az alábbi előírásokkal.

1. A Hivatal a Kérelmező üzletszabályzatát jelen döntéssel **3 évre hagyja jóvá.**
2. A Kérelmező köteles az egységes szerkezetbe foglalt üzletszabályzatát a határozat közlésétől számított **3 napon belül közzétenni a honlapjának nyitóoldaláról közvetlenül elérhetően a szövegben való kereshetőség biztosításával.**
3. A Kérelmező a jelen döntéssel jóváhagyott üzletszabályzatát **köteles 5 évig a honlapon megőrizni**, a későbbi módosítások tekintetében a hatályos időállapotok elhatárolásával.
4. A Kérelmező - a Hivatal egyidejű tájékoztatása mellett - köteles a jelen határozat jogerőre emelkedésétől számított **30 napon belül az üzletszabályzata IV. fejezetének a kölcsönös értesítések rendjéről, határidejéről, módjáról szóló 3.3 pontjában található, az átvétel igazolására alkalmas kézbesítés szabályainak keretén belül található - a tértivevény-szolgáltatással feladott küldeményekre vonatkozó - rendelkezéseknek a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013 (II. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) 2014. december 11. napjától hatályos 72. § (4) bekezdés a) pontjának megfelelő módosítására.**

A kiegészítést a Kérelmező a Hivatal által jóváhagyott és záradékolt üzletszabályzat esetében pótlappal, minden további példány esetében javítva, egységes szerkezetbe foglalással köteles elvégezni.

A jóváhagyott és záradékolt, egységes szerkezetbe foglalt üzletszabályzat jelen határozat elválaszthatatlan részét képezi, és a Kérelmező mindenkor hatályos víziközmű-szolgáltatói működési engedélyével együtt érvényes.

A Kérelmező a közigazgatási hatósági eljárás lefolytatásáért fizetendő igazgatási szolgáltatási díjat (50 000 Ft) a Hivatalnak megfizette.

A határozat ellen bírósági felülvizsgálatnak van helye a közléstől (kézbesítéstől) számított 30 napon belül. A keresetet a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságnak címezve a Hivatalhoz kell benyújtani. A keresetnek a végrehajtásra halasztó hatálya nincs. A közigazgatási ügyekben eljáró bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti. A közigazgatási ügyekben eljáró bíróság – az ügy érdemére ki nem ható eljárási szabály megsértésének kivételével – jogszabálysértés megállapítása esetén a közigazgatási döntést hatályon kívül helyezi, és szükség esetén a hatóságot új eljárásra kötelezi. A teljes személyes illetékmentességben nem részesülők számára a bírósági felülvizsgálati eljárás illetéke 30 000 Ft, amelynek előzetes megfizetése alól jövedelmi és vagyoni viszonyaikra tekintet nélkül mentesülnek a felek.

A Hivatal intézkedik a határozatnak a Hivatal honlapján történő közzétételéről.

INDOKOLÁS

A Kérelmező 2016. július 29. napján érkezett kérelmére a Hivatalnál a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vksztv.) 47. § (1) bekezdése, valamint a Vhr. 89. §-a alapján víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatának jóváhagyására irányuló eljárás indult.

A Vhr. 89. § (2) bekezdése alapján a jóváhagyásra benyújtandó üzletszabályzatra vonatkozó szabályokat és kötelező tartalmi elemeket a Vhr. 7. melléklet tartalmazza.

A kérelem vizsgálatát követően a Hivatal megállapította, hogy a Kérelmező a kérelméhez az alábbiakat mellékelte:

- 2 példány üzletszabályzat,
- üzletszabályzat tartós adathordozón,
- 2 példány korrektúrázott üzletszabályzat (papír alapon és tartós adathordozón),
- nyilatkozat az üzletszabályzat szolgáltató honlapján történő közzétételének időpontjáról.

A Vhr. 89. § (4) és (5) bekezdései értelmében a kérelemhez mellékelni kell a víziközmű-szolgáltató által a szabályzat kidolgozásánál el nem fogadott észrevételeket, továbbá az ezekről lefolytatott egyeztetések jegyzőkönyvét is. A Hivatal a jóváhagyási eljárás keretében a fennmaradt vitás kérdésekben is dönt. A Kérelmező által megküldött dokumentumokból megállapítható, hogy az üzletszabályzat tervezet véleményezése során nem érkezett a Kérelmező üzletszabályzatára vonatkozó módosítási javaslat. Tekintettel arra, hogy vitás kérdés nem maradt fenn az üzletszabályzat módosításával kapcsolatban, a Hivatalnak ezekről nem kellett döntenie.

A Hivatal a kérelem beérkezését követően megállapította, hogy a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal igazgatási szolgáltatási díjainak mértékéről, valamint az igazgatási szolgáltatási, a felügyeleti díjak és egyéb bevételek beszedésére, kezelésére, nyilvántartására és visszatérítésére vonatkozó szabályokról szóló 1/2014. (III. 4.) MEKH rendelet (a továbbiakban: MEKH rendelet) 6. § (1) bekezdése, illetve az 1. melléklet E) pont 20. alpontja szerinti, az üzletszabályzat módosításának jóváhagyására irányuló eljárás igazgatási szolgáltatási díját (50 000 forint) a Kérelmező a Hivatal előírányzat-felhasználási keretszámlájára - a kérelem benyújtását

megelőzően - nem utalta át, illetve az erről szóló hitelt érdemlő igazolást a MEKH rendelet 6. § (2) bekezdésében foglaltak ellenére kérelméhez nem csatolta.

A MEKH rendelet 6. § (2) bekezdése értelmében az igazgatási szolgáltatási díjakat a kérelem benyújtását megelőzően kell befizetni a Hivatal előirányzat-felhasználási keretszámlájára, az erről szóló hitelt érdemlő igazolást a kérelemhez csatolni kell.

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 36. § (1) bekezdése értelmében a kérelemhez csatolni kell a jogszabályban előírt mellékleteket. A Ket. 37. § (3) bekezdése szerint, ha a kérelem nem felel meg a 35. §-ban, továbbá a 36. § (1) bekezdésében foglalt követelményeknek, az eljáró hatóság - a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett - hiánypótlásra hívja fel az ügyfelet.

A Kérelmező által jóváhagyásra benyújtott üzletszabályzat tervezet módosítást a Hivatal megvizsgálta és megállapította továbbá, hogy az üzletszabályzat tervezet módosítás egyes pontjait - a Vksztv.-vel, illetve a Vhr.-rel történő összhang megteremtése érdekében - átdolgozni szükséges.

Fentiek értelmében a Hivatal KSFO_2016/697-2 (2016) ügyiratszámú végzésében 50 000 forint igazgatási szolgáltatási díj megfizetésére és az ezt igazoló dokumentum becsatolására, továbbá a jóváhagyásra benyújtott módosított üzletszabályzat végzésben foglaltaknak megfelelő benyújtására, valamint átdolgozására hívta fel a Kérelmezőt.

A Kérelmező 2016. augusztus 18. napján az üzletszabályzat módosításának jóváhagyására irányuló eljárás igazgatási szolgáltatási díját, 50 000 forintot, a Hivatal előirányzat-felhasználási keretszámlájára átutalta, továbbá 2016. szeptember 20. napján, DMRV/13335-2/2016/ERT iktatószámú leveléhez mellékelten, az üzletszabályzat érintett rendelkezéseit átdolgozva megküldte a Hivatal részére.

Megállapításra került azonban, hogy az üzletszabályzat érintett rendelkezéseit Kérelmező maradéktalanul nem dolgozta át, ezért a Hivatal KSFO_2016/697-4 (2016) ügyiratszámú végzésében ismételten felhívta arra, hogy az üzletszabályzat egyes rendelkezéseit a Vksztv.-ben és a Vhr.-ben előírtaknak megfelelően dolgozza át.

A Kérelmező 2016. október 24. napján eleget tett a KSFO_2016/697-4 (2016) ügyiratszámú végzésben foglaltaknak, és az üzletszabályzat érintett rendelkezéseit - DMRV/13335-4/2016/ERT iktatószámú leveléhez mellékelten - a Hivatal felhívásával összhangban átdolgozva megküldte a Hivatal részére.

A Hivatal megállapította, hogy az üzletszabályzat tervezet IV. fejezetének a kölcsönös értesítések rendjéről, határidejéről, módjáról szóló 3.3 pontjában található, az átvétel igazolására alkalmas kézbesítés szabályainak keretén belül található - a térítvény-szolgáltatással feladott küldeményekre vonatkozó - rendelkezéseknek a Vhr. 2014. december 11. napjától hatályos 72. § (4) bekezdés a) pontjának megfelelő módosítása szükséges.

Ennek megfelelően a Hivatal a jelen döntés rendelkező részében foglaltak szerint kötelezte a Kérelmezőt a módosított üzletszabályzat tervezet IV. fejezetének a kölcsönös értesítések rendjéről, határidejéről, módjáról szóló 3.3 pontjának megfelelő módosítására.

A megküldött dokumentumok alapján megállapítható, hogy a fenti pontosítást követően a Kérelmező üzletszabályzatának módosítása megfelel az üzletszabályzat korábbi változatának

kiadása óta bekövetkezett jogszabályváltozásoknak, így különösen a Vksztv. 2016. július 4. napjától hatályos rendelkezéseinek, valamint megteremti az összhangot a Vhr. 2015. december 10. napjától hatályos szabályaival, továbbá pontosítja az üzletszabályzat egyéb rendelkezéseit.

A Vhr. 89. § (5) bekezdése értelmében a Hivatal az üzletszabályzatot legfeljebb 3 évre jóváhagyja, illetve a jóváhagyást feltételekhez köti, ezért a Hivatal a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

A Hivatal a jóváhagyott és záradékolt, egységes szerkezetbe foglalt üzletszabályzatot jelen határozattal egyidejűleg megküldi a Kérelmezőnek. A Vksztv. 48. § (1) bekezdés b) pontja, illetve a Vhr. 89. § (7) bekezdése szerint a Kérelmező az üzletszabályzatát a honlapján köteles közzétenni a Hivatal jóváhagyó határozatának közzétételétől számított 3 napon belül, ezért a Hivatal a rendelkező részben foglalt előírást tette az üzletszabályzat közzétételére.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/B. § (9) bekezdésének i) pontja alapján a Kérelmező az üzletszabályzatát a honlapjának nyitóoldaláról közvetlenül elérhető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen köteles hozzáférhetővé tenni.

A Hivatal felhívja a Kérelmező figyelmét, hogy az Fgytv. 17/B. § (11) bekezdése alapján a Kérelmező az üzletszabályzatait a szövegben való kereshetőség biztosításával, a hatályos időállapotok elhatárolásával köteles hozzáférhetővé tenni 5 évre visszamenőleg.

A Vhr. 20. § (3) bekezdés a) pontja alapján a Kérelmező – a Hivatal által jóváhagyott és egységes szerkezetbe foglalt – üzletszabályzata a víziközmű-szolgáltatói működési engedély mellékletét képezi, ezért jelen határozat kizárólag a Kérelmező mindenkor hatályos víziközmű-szolgáltatói működési engedélyével együtt érvényes.

Fentiek alapján megállapítható, hogy a jóváhagyásra megküldött módosított üzletszabályzat tervezet – a kötelezésben foglalt kiegészítéssel – megfelel a Vksztv.-ben és a végrehajtására kiadott rendeletben foglaltaknak.

Ennek megfelelően a Hivatal a rendelkező részben foglaltak szerint döntött és az üzletszabályzat módosítását – előírásokkal – jóváhagyta.

A kiegészítést a Kérelmező a Hivatal által jóváhagyott és záradékolt üzletszabályzat esetében pótlappal, minden további példány esetében javítva, egységes szerkezetbe foglalással köteles elvégezni.

A határozat a fent hivatkozott jogszabályokon Ket. 71. § (1) bekezdésén és 72. § (1) bekezdésén alapul. Az eljárási költségről a Ket. 72. § (1) bekezdés d) pont dd) alpontja alapján kellett rendelkezni.

A határozat a Ket. 73/A. § (3) bekezdése alapján a közlés napján jogerőre emelkedik. A jogerősítő záradékkal ellátott határozatot a Vksztv. 3. § (8) bekezdése alapján a Hivatal a honlapján közzéteszi. Az ügyfél a jogerősítő záradékkal ellátott határozatról hiteles másolatot kérhet.


A fellebbezést a Ket. 100. § (1) bekezdésének d) pontja zárja ki. A határozat bírósági felülvizsgálatának lehetőségét a Ket. 100. § (2) bekezdése és a Ket. 109. § (1) bekezdés a) pontja biztosítja. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság illetékességét a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: Pp.) 326. § (7) bekezdése állapítja meg. A keresetlevél

benyújtásának helyét és idejét a Pp. 330. § (2) és (3) bekezdése határozza meg. A tárgyalás tartása iránti kérelem lehetőségéről szóló tájékoztatás a Ket. 72. § (1) bekezdés d) pont da) alpontján és a Pp. 338. § (1) és (2) bekezdésén alapul. A bírósági felülvizsgálati eljárás illetékének mértékét az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 43. § (3) bekezdése határozza meg.

A Hivatal feladat- és hatáskörét a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról szóló 2013. évi XXII. törvény (a továbbiakban: MEKH. tv.), 3. § (2) bekezdés e) pontja, továbbá a Vksztv. 3. § (1) bekezdése, illetékességét a központi államigazgatási szervekről, valamint a Kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról szóló 2010. évi XLIII. törvény 1. § (2) bekezdés i) pontja és 1. § (6) bekezdés c) pontja, illetve a MEKH tv. 1. §-a határozza meg. Az eljárás speciális szabályait a Vksztv. tartalmazza.

Budapest, 2016. november „07”

dr. Dorkota Lajos
elnök
nevében és megbízásából:



dr. Szalóki Szilvia s.k.
közszolgáltatásokért felelős elnökhelyettes

A határozat melléklete:

1 pld. módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt üzletszabályzat (záradékolva)

Kapják:

1./ DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zrt.
(2600 Vác, Kodály Zoltán út 3.)

(1 példány térítvevénnyel) + záradékolt
melléklet

2./ Hivatal, irattár

(2 példány) + záradékolt melléklet

DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG



HATÁLYÁT VESZTETTE:

2017 ÁPR 12.

PÓTLAP ÜZLETSZABÁLYZAT MELLÉKLETEKKEL

ENGEDÉLY NÉLKÜLI MÁSZOLÁSA NEM MEGENGEDETT!

KARBANTARTÁSRA KÖTELEZETT PÉLDÁNY:

KARBANTARTÁSRA NEM KÖTELEZETT PÉLDÁNY:

TULAJDONOS NEVE:

BEOSZTÁSA:

SZERVEZETI EGYSÉG

A PÉLDÁNY SORSZÁMA:

ÁTVÉTEL IDŐPONTJA:

ÉRVÉNYESÍTŐ PECSÉT HELYE

DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZRT
2600 Vác, Kodály Zoltán út 3
6.

A DMRV ZRT. MSZ EN ISO 9001: 2009 és MSZ EN ISO 14001:2005 SZERINT MŰKÖDŐ
INTEGRÁLT MINŐSÉGI RENDSZERÉNEK DOKUMENTUMA, A DMRV ZRT. TULAJDONA.

JELEN DOKUMENTUMBAN TALÁLHATÓ SZÖVEGRÉSZEK, ÁBRÁK, TÁBLÁZATOK SZELLEMI TERMÉKNEK MINŐSÜLNEK.
ÁTVÉTELŰK, MÁSZOLÁSUK, ILLETVE BÁRMILYEN MÓDON TÖRTÉNŐ FELHASZNÁLÁSUK CSAK A DMRV ZRT. ÍRÁSBELI
ENGEDÉLYÉVEL LEHETSÉGES.

J:\Ervenyes_integralt_utasitasok\Uzletszab_v9_3_potlap.docx

	BEOSZTÁS	NÉV	DÁTUM	ALÁÍRÁS
KÉSZÍTETTE	ERT	Szűcsné Koncz Katalin	2016. 11. 23.	<i>Szűcsné Koncz Katalin</i>
KÉSZÍTETTE	SZO	Pálmai Gábor	2016. 11. 23.	<i>Pálmai Gábor</i>
KÉSZÍTETTE	JOG	Dr. Maklári Gábor	2016. 11. 23.	<i>Dr. Maklári Gábor</i>
ELLENŐRIZTE	IMR	Kollárné Pitz Mária	2016. 11. 23.	<i>Kollárné Pitz Mária</i>
ELLENŐRIZTE	MIG	Balogh Zsolt	2016. 11. 23.	<i>Balogh Zsolt</i>
ELLENŐRIZTE	SZV	Csurjáné Bóbis Mónika	2016. 11. 23.	<i>Csurjáné Bóbis Mónika</i>
JÓVÁHAGYTA	VIG	Tóth István	2016. 11. 23.	<i>Tóth István</i>

JELEN DOKUMENTUM (PÓTLAP) 2016. 11. 25 - en LÉP HATÁLYBA.

- a DMRV Zrt. személyes, helyszíni és dokumentált egyeztetését.

Ha az ajánlott és a tértivevényes ajánlott küldemény felhasználó részére történt kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „az átvételt megtagadta jelzéssel adta vissza a DMRV Zrt. vagy megbízottja részére, akkor a küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni kézbesítés megkísérlésének napján. A DMRV Zrt. a „meghalt”, „címzett elköltözött”, „címzett ismeretlen”, „cég megszűnt” vagy postaláda hiányára utaló jelzést nem fogadja el, vagyis a küldemény átvettnek minősül, és ebben az esetben amennyiben a Felhasználó/Örökös nem jelenti be az adatváltozást az 1.2. pontban rögzítettek szerint felel ennek elmulasztásából eredő következményekért.

Ha az ajánlott és a tértivevényes ajánlott küldemény a felhasználó részére történt kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „nem kereste” vagy „nem vette át” jelzéssel adta vissza, az iratot – ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

E-mail-ben továbbított üzenetek

DMRV Zrt. írásbeli küldeményeit megerősítheti, és/vagy továbbíthatja e-mailben azon felhasználók részére, akiknek az e-mail címe a nyilvántartásában rendelkezésére áll.

Kézbesítettnek akkor tekinthető, ha a felhasználó visszajelezte a fogadását.



Eseménytáblázat

kiadás száma	kiadás időpontja	változtatott oldal	változtatás leírása
1.	2001. 05. 22.		Új kiadás
2.	2002. 10. 31.		Az 1. kiadás módosítása
3.	2009. 07. 30.	Összes	Teljes átdolgozás
4.	2010. 03. 16.	Összes	Teljes átdolgozás
5.	2011. 06. 27.	Összes	Teljes átdolgozás (általános aktualizálás, valamint a részszámlázás bevezetése miatti kiegészítés)
6.	2013. 04. 26.	Összes	Teljes átdolgozás.
7.	2013. 10. 14.	16; 82-120	MSZ 28001:2008 és MSZ ISO 26000:2011 szabványok törlése; az SZ72001, SZ72004, SZ72005 szerződések aktuálisra cserélése; ÁSZF sorszámozása; 3. sz. melléklettől a sorszámozás módosult.
8.	2015. 02. 03.	Összes	Törvény változása, szervezeti változás, informatika program változása miatti átdolgozás. 681/2015 határozat szerinti egységes szerkezetbe foglalása 2015. 03. 25.
9. Pótlap	2016. 10. 12. 2016. 11. 23.	Összes 95	Teljes átdolgozás. KSFO_2016/697-6 (2016) ügyiratszámú MEKH határozat előírása szerint.