

DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG



ÜZLETSZABÁLYZAT MELLÉKLETEKKEL

ENGEDÉLY NÉLKÜLI MÁSOLÁSA NEM MEGENGEDETT!

KARBANTARTÁSRA KÖTELEZETT PÉLDÁNY:	
KARBANTARTÁSRA NEM KÖTELEZETT PÉLDÁNY:	

TULAJDONOS NEVE:	A PÉLDÁNY SORSZÁMA:
BEOSZTÁSA:	ÁTVÉTEL IDŐPONTJA:
SZERVEZETI EGYSÉG	ÉRVÉNYESÍTŐ PECSÉT HELYE
	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZRT 2600 Vác, Kodály Zoltán út 3.

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, MÁSOLÁSUK, ILLETVE BÁRMILYEN MÓDON TÖRTÉNŐ FELHASZNÁLÁSUK CSAK A DMRV ZRT. ÍRÁSBELI
ENGEDÉLYÉVEL LEHETSÉGES.

J:\Ervenyes_integralt_utasitasok\Uzletszab_v8_4.docx

Záradék
A Hivatal a jelen üzletszabályzat módosítását jóváhagyta az
alábbi számú határozatával.
Határozatszám: 681/2015.
Budapest, 2015. február 27.

dr. Szalóki Szilvia
közszelektatásokért felelős elnök-helyettes
Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

	BEOSZTÁS	NÉV	DÁTUM	ALÁÍRÁS
KÉSZÍTETTE	ERT	Szűcsné Koncz Katalin	2015. 02. 03.	<i>[Signature]</i>
KÉSZÍTETTE	SZO	Pálmai Gábor	2015. 02. 03.	<i>[Signature]</i>
KÉSZÍTETTE	JOG	Dr. Maklári Gábor	2015. 02. 03.	<i>[Signature]</i>
ELLENŐRIZTE	IMR	Kollárné Pitz Mária	2015. 02. 03.	<i>[Signature]</i>
ELLENŐRIZTE	MIG	Balogh Zsolt	2015. 02. 03.	<i>[Signature]</i>
ELLENŐRIZTE	GIG	Podhorszki László	2015. 02. 03.	<i>[Signature]</i>
JÓVÁHAGYTA	VIG	Tóth István	2015. 02. 04.	<i>[Signature]</i>

JELEN DOKUMENTUM 2015. 03. 06 - án 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	15
5. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKTŐL TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGEI	17
II. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES BEMUTATÁSA	18
1. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, IGÉNYKEZELÉS	18
1.1. SZERZŐDÉSKÖTÉSI ÉS RÁKÖTÉSI KÖTELEZETTSÉG	18
1.2. SZERZŐDÉSKÖTÉS ÚJ SZOLGÁLTATÁS LÉTREHOZÁSOK	20
1.2.1. Új ivóvízbekötés létesítése, bekötés áthelyezése	21
1.2.1.1. Általános szabályok az ivóvízbekötéssel kapcsolatban	21
1.2.1.2. Ivóvízbekötés – az ügyintézés menete	23
1.2.2. Új szennyvízbekötés létesítése	25
1.2.2.1. Általános szabályok a szennyvízbekötéssel kapcsolatban	25
1.2.2.2. Szennyvízbekötés – az ügyintézés menete	26
1.2.3. Elkülönített mellékvízmérő felszerelése	27
1.2.3.1. Általános szabályok	27
1.2.3.2. Mellékvízmérők felszerelése - az ügyintézés menete	28
1.2.3.3. Locsolási célú mellékvízmérő felszerelése – az ügyintézés menete	30
1.2.4. Százalékos locsolási kedvezmény igénybevétele	31
1.2.5. Bekötés hatósági kötelezés alapján	32
1.2.6. Közműnyilatkozat kérelem kezelése	32
1.3. A FELHASZNÁLÓ SZEMÉLYÉBEN TÖRTÉNŐ VÁLTOZÁS ÉS FIZETŐ MÓDOSÍTÁSA, ADATVÁLTOZÁS	33
1.4. SZERZŐDÉSKÖTÉS ENGEDÉLY NÉLKÜLI, SZABÁLYTALAN KÖZMŰHASZNÁLAT ESETÉN	36
2. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS TARTALMA, HATÁLYA	36
2.1. A FELHASZNÁLÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	37
2.1.1. A felhasználó rendszeres ellenőrzési kötelezettsége	39
2.2. DMRV ZRT. JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	39
3. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK	42
3.1. DMRV ZRT. ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK ÁLTALÁNOS MŰSZAKI FELTÉTELEI, MINŐSÉGI PARAMÉTEREI	42
3.2. KERESKEDELMI FELTÉTELEK, DÍJAK, DÍJKÉPZÉS	43
3.2.1. Szolgáltatási díjak	44
3.2.2. Vízterhelési díj	45
3.2.3. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás és főművi fejlesztési hozzájárulás	45
3.2.4. Külön díj ellenében végzett szolgáltatások	46
3.2.5. Kötbérek, kártérítés és kamatok mértékei	46
3.3. MÉRŐESZKÖZÖK, HITELES MÉRÉS BIZTOSÍTÁSA	46
3.3.1. Hitelesítési célú mérőcsere (bekötési vízmérő) folyamata	48
3.3.2. Elkülönített mellékvízmérő, locsolási mellékmérő hitelesítési cseréje	49
3.3.3. Szennyvízmennyiség-mérő kalibrálása (hitelesítése)	50
3.3.4. Saját célú vízkivételi mű (saját kút) mérőjének hitelesítése	50
3.3.5. Fogyasztásmérő pontosságának felülvizsgálata	50
3.4. MÉRŐESZKÖZÖK LEOLVASÁSA	51
3.4.1. Leolvasási rend	52
3.4.2. Felhasználó általi mérőállás-bejelentés szabályai	52

3.5.	SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA.....	53
3.5.1.	<i>Elszámolás hiteles mérés, leolvasás alapján.....</i>	55
3.5.2.	<i>Elszámolás felhasználó hibájából eredő leolvasás elmaradása esetén.....</i>	55
3.5.3.	<i>Elszámolás mérőeszköz hiányában.....</i>	56
3.5.4.	<i>Elszámolás hibás mérés esetén.....</i>	56
3.5.5.	<i>Elszámolás házi hálózat meghibásodása esetén.....</i>	56
3.5.6.	<i>Elszámolás a szolgáltatói szakaszon történt, fogyasztásmérő által mért meghibásodás esetén</i>	57
3.5.7.	<i>Elszámolás a szerződés megszűnése esetén.....</i>	58
3.6.	FIZETÉSI MÓDOK ÉS HATÁRIDŐK.....	58
3.6.1.	<i>Részletfizetés, fizetési haladék.....</i>	59
3.6.2.	<i>Felhasználók számára biztosított részletfizetés, fizetési haladék.....</i>	59
	<i>DMRV Zrt. lakossági felhasználók számára az alábbi feltételekkel biztosít részletfizetési lehetőséget, illetve fizetési haladékokat:.....</i>	59
3.7.	KIFOGÁS A SZÁMLA ELLEN.....	60
4.	SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE	61
4.1.	SZERZŐDÉSSZEGÉS KEZELÉSE	61
4.1.1.	<i>Szerződésszerű közműhasználat DMRV Zrt. általi ellenőrzése.....</i>	61
4.1.2.	<i>Szerződésszegés DMRV Zrt. részéről.....</i>	62
4.1.3.	<i>Felhasználói szerződésszegés kezelése.....</i>	63
4.1.3.1.	<i>A késedelmes fizetés következményei.....</i>	63
4.1.3.2.	<i>Szabálytalan közműhasználat kezelése.....</i>	65
4.1.4.	<i>Szerződés felmondásával járó felhasználói szerződésszegés kezelése.....</i>	67
4.2.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, MEGSZŪNTETÉSE FELHASZNÁLÓ KÉRÉSÉRE	68
4.2.1.	<i>Szolgáltatás szüneteltetése felhasználó kérésére.....</i>	68
4.2.2.	<i>Ivóvíz-szolgáltatás megszüntetése.....</i>	69
4.2.3.	<i>Szennyvízelvezetés szolgáltatás megszüntetése.....</i>	69
4.3.	KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK EGYÉB ESETEI	69
III.	ELJÁRÁS ÜZEMZAVAR, SZÜNETELÉS ESETÉN	71
1.	KÖLCSONÓS TÁJÉKOZTATÁSI ÉS EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉG.....	71
2.	A TÁJÉKOZTATÁS ELMULASZTÁSÁNAK KÖVETKEZMÉNYEI	72
IV.	FELHASZNÁLÓI MEGKERESÉSEK KEZELÉSE, PANASZÜGYINTÉZÉS, VITARENDEZÉS, ÉRTESEITÉSEK.....	73
1.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSÉNEK BEMUTATÁSA	73
1.1.	<i>Személyes ügyintézés.....</i>	74
1.2.	<i>Telefonos ügyintézés.....</i>	74
1.3.	<i>Elektronikus ügyintézés.....</i>	75
1.4.	<i>Írásbeli ügyintézés.....</i>	75
1.5.	<i>Ügyfélszolgálati ügyintézés.....</i>	75
1.6.	<i>Ügyfélszolgálati tevékenységek végzésére vonatkozó részletes minőségi követelmények, a szolgáltatás elvárt színvonala.....</i>	75
2.	PANASZÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK	75
2.1.	<i>Panaszok dokumentálása, rögzítése, archiválása.....</i>	76
2.2.	<i>Érdemi válaszadási határidő.....</i>	76
2.3.	<i>A válaszadási határidő elmulasztásának következménye.....</i>	76
2.4.	<i>Felettes szervek és hatásköreik, jogorvoslati lehetőségek.....</i>	76
3.	VITARENDEZÉS, ÉRTESEITÉSEK	77
3.1.	<i>Az üzletszabályzatot meghatározó irányadó jogszabályok.....</i>	77
3.2.	<i>Bírósági kikötések.....</i>	78
3.3.	<i>Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja.....</i>	79

V. ADATVÉDELEM	81
1. SZERZŐDŐ FÉL KEZELT SZEMÉLYES ADATAINAK KÖRE	81
2. ADATFELDOLGOZÁS, ADATTOVÁBBÍTÁS	81
3. ELJÁRÁSREND A SZEMÉLYES ADATOKHOZ FŰZŐDŐ JOG MEGSÉRTÉSE ESETÉN.....	82
4. ADATKEZELÉSI SZABÁLY A FELHASZNÁLÓ SZEMÉLYÉBEN BEÁLLT VÁLTOZÁS ESETÉN	83
VI. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZTVEVŐ HARMADIK FÉL, ÉS A VELÜK SZEMBEN FENNÁLLÓ KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA	84
VII. MELLÉKLETEK	85
1. SZÁMÚ MELLÉKLET: KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MINTA – BEKÖTÉSI MÉRŐ.....	86
2. SZÁMÚ MELLÉKLET: KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MINTA – FELHASZNÁLÓI KÖZÖSSÉG.....	90
3. SZÁMÚ MELLÉKLET: KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MINTA - MELLÉKSZOLGÁLTATÁSI.....	93
4. SZÁMÚ MELLÉKLET: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)	97
5. SZÁMÚ MELLÉKLET: ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ELÉRHETŐSÉGEK, AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK NYITVA TARTÁSI RENDJE 107	
6. SZÁMÚ MELLÉKLET: AZ EGYES ÜGYFÉLSZOLGÁLATI MEGKERESÉSI CSATORNÁKON INTÉZHETŐ ÜGYEK TÍPUSAI 109	
7. SZÁMÚ MELLÉKLET: A MAGYAR ENERGIA HIVATAL, A KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE ÉS A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELÉRHETŐSÉGEI	110
8. SZÁMÚ MELLÉKLET: SZERZŐDÉSSZEGÉS PÉNZÜGYI KÖTELEZETTSÉGEI (KÖTBÉREK, KÁRTÉRÍTÉSEK, KAMATOK) 111	
9. SZÁMÚ MELLÉKLET: ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ.....	112
10. SZÁMÚ MELLÉKLET: ADATKEZELÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ SPECIÁLIS INFORMÁCIÓK.....	117
11. SZÁMÚ MELLÉKLET: A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK FÉL BEMUTATÁSA.....	118
12. SZÁMÚ MELLÉKLET: ÁTALÁNYDÍJAS FELHASZNÁLÁSI HELYEKEN FELHASZNÁLÁS MENNYISÉGÉNEK MEGÁLLAPÍTÁSA.....	119
13. SZÁMÚ MELLÉKLET: A BEKÖTÉS ELŐFELTÉTELÉT KÉPEZŐ VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓI HOZZÁJÁRULÁSHOZ SZÜKSÉGES TERV ELEMEI.....	122
14. SZÁMÚ MELLÉKLET: MELLÉKVÍZMÉRŐ CSERÉJÉNEK, ÚJRAHITELESÍTÉSÉNEK KÖLTSÉGE.....	124
ESEMÉNYTÁBLÁZAT	125

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 Szerződéses 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

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.

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 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 fogalomkörébe 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 megkeresés

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

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.

Saját célú vízkivételi műből származó víz mérője

A nem víziközműből származó víz azon mennyiségének mérésére szolgáló hitelesített fogyasztásmérő, amelyet a felhasználó közüzemi szennyvízhálózatba vezet be. A felhasználó feladata a fogyasztásmérő és tartozékainak beszerelése, és 4 évenkénti hitelesítése. Felhasználónak kérnie kell a fogyasztásmérő leszerelést megakadályozó zárral vagy plombával történő ellátását DMRV ZRT-től.

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 szennyvíz mennyiség mérők kalibráció érvényességi ideje 2 év, amely a plombán szereplő dátumtól számított második év december 31-én jár le, kivéve, ha Felek ettől a közszolgáltatási szerződésben eltérnek.

Locsolómérő

A kizárólag közterületi locsolási célú vízhasználat mérése céljából ivóvíz-bekötővezetékre telepített locsolási bekötési vízmérő vagy ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő.

Elkülönített locsolási vízmérő (mellékmérő)

A házi ivóvízhálózatra DMRV Zrt. és a felhasználó írásbeli megállapodása alapján telepített, elkülönített locsolási vízhasználatot mérő fogyasztásmérő.

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.

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 szennyvíz mennyiség-mérő, szennyvízminőség-ellenőrző akna, gravitációs tisztítóakna- vagy nyílás, szennyvíz-előkezelő mű).

Hibabejelentés

A szolgáltatással kapcsolatban észlelt meghibásodások, rendellenességek, üzemzavarok felhasználói bejelentése.

Ivóvíz

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

Ivóvíz-bekötővezeték

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt, az ivóvíz törzshálózat mentén fekvő ingatlanon, az ivóvíz-törzshálózat és a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között kiépített vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely

- a) bekötési vízmérő esetében
 - aa) úszótelkes és telekhatáron kialakított zártosrú beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,
 - ab) egyéb esetekben a bekötési vízmérőt követően a vízmérési helyen beépített elzárószerelvény bekötési vízmérő felőli csatlakozó pontjáig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakaszig végéig terjed,
- b) bekötési vízmérő hiányában az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódo vezetékszakaszig 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.

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.

Locsolási kedvezmény

Az 58/2013.(II.27.) Kormányrendeletben biztosított, csatornahasználati díjra vonatkozó százalékos kedvezmény a szennyvíz-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanok részére, a jogszabályban meghatározott feltételek megléte esetén. A locsolási kedvezmény mértéke (%) az ingatlan bekötési vízmérőjén mért, kedvezményes időszakhoz tartozó vízhasználat rendeletben meghatározott mértéke.

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.

Nyíltárkos bemérés

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

Nyomáspróba

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

Szabálytalan közműhasználat

DMRV Zrt. és a felhasználó között fennálló közszolgáltatási szerződésben, az egyéb megállapodásokban és a jogszabályoktól eltérő módon történő vízvételzés/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

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

- a) gravitációs: a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 méter távolságra telepített ellenőrzőaknáknak vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneteli oldala, ezek hiányában
 - aa) telekhatáron kialakított zárt sorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - ab) nem telekhatáron kialakított zárt sorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,
- b) kényszeráramoltatású: szennyvizet a gravitációs szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetén a szennyvíz beemelő szivattyú szívócsonkja vagy vízbevezető rácsozata, továbbá a szennyvizet kényszeráramoltatású szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetében – az átemelő szivattyú, vagy vákuumszelep elhelyezésétől függetlenül – a szennyvíz beemelő szivattyú szívócsonkja, vízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep felhasználó felőli oldala.

Szennyvíz előtisztító (előkezelő) berendezés

A szennyvízelvezető mű káros szennyezésének megelőzését szolgáló műtárgy (vízilétesítmény), amely a szennyvízbeocsátás 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 mellékvízmérővel mért, és szennyvízei elvezetését a házi szennyvízhálózat biztosítja.

Szennyvíz házi beemelő

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

Szennyvízmennyiség-mérő rendkívüli kalibrációja

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

Szennyvíz törzshálózat

Olyan, a víziközmű-rendszer részét képező hálózat, amely a szennyvíz főgyűjtőből, az erre kapcsolt mellékgyűjtőből 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.

Fogyasztással arányos díj

1 m³ 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

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

Szennyvízelvezetési szolgáltatási pont

A szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja, amely

- a) gravitációs bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneti oldala, ezek hiányában
 - zártosorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - nem zártosorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,
- b) kényszeráramoltatású rendszer esetén
 - az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,
 - az ingatlan szennyvizeit kényszeráramoltatású szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetén az átemelőszivattyú elhelyezésétől függetlenül szennyvíz beemelő szivattyújának szívócsonkja, vagy szennyvízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep elhelyezkedésétől függetlenül a vákuumszelep felhasználó felőli oldala,
- c) DMRV Zrt. és a felhasználó közötti közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
- d) DMRV Zrt. által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
- e) 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 vízvételzés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz.

Ügyfélszolgálati iroda

DMRV Zrt. által - a fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően - üzemeltetett, a felhasználó beadványainak, kérelmeinek, észrevételeinek, panaszainak, reklamációinak 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

Aki védelemre jogosító, jogszabályban meghatározott tulajdonság alapján szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő felhasználónak minősül.

Víziközmű

Olyan közcélú vízellátási rendszer, amely

- 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
- 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 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-rendszer

A víziközművek olyan egybefüggő struktúrája, amely:

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

Víziközmű-szolgáltatás

A közműves ivóvízellátás az ahhoz kapcsolódó tűzvíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás, ide értve az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetést is, mely tevékenységek által megnyilvánuló szolgáltatások közül az egyiket, vagy mindkettőt DMRV Zrt. a felhasználó részére közszolgáltatási jogviszony keretében nyújtja.

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-bekötővezeték, vagy a szennyvíz bekötővezeték és a csatlakozó 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 DMRV Zrt. által végzett mindazon tevékenységek összessége, amelyek a jogszabályokban és az üzemeltetési szerződésben előírt követelmények teljesítése érdekében okszerűen merülnek fel, különösen a víziközmű műszaki értelemben vett napi üzemben tartása, karbantartása és javítása, közszolgáltatási szerződés-kötés, számlázás, ügyfélszolgálat működtetése.

Vízmérő rendkívüli hitelesítése

Reklamáció 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:	10863877-4100-114-13
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 Gt. 247. §-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 vállalatirányítási 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.

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.

Az elkülönített vízhasználó a mellékvízmérővel elkülönített vízhasználatra DMRV Zrt.-vel írásban mellékszolgáltatási szerződést köthet. A mellékszolgáltatási szerződés megkötését – ha az elkülönített vízhasználó a meghatározott feltételeknek eleget tesz – DMRV Zrt. nem tagadja meg.

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 a víziközmű-rendszer üzembe helyezésétől számított egy éven belül köteles az ingatlan víziközmű-rendszerbe bekötetni, amennyiben:

- 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
- az ingatlan használata rendszeres emberi tartózkodáshoz kötődik.

A fentiekben rögzített kötelezettséget már meglévő víziközmű-rendszer esetében annak bővítésétől számított egy éven belül kell teljesíteni.

Ha az ingatlan tulajdonosa a rákötési kötelezettségét nem teljesíti, a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatala (a továbbiakban: járási hivatal) hivatalból kötelezi az ingatlan bekötésére.

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.

Adott ingatlan tekintetében mentesül a tulajdonos

- a vízellátó rendszerre történő bekötési kötelezettség alól, ha hatályos vízjogi üzemeltetési engedéllyel üzemeltet saját célú vízellátó létesítményt,
- a szennyvízelvető rendszerre történő bekötési kötelezettség alól, ha hatályos vízjogi üzemeltetési engedéllyel üzemeltet egyedi szennyvízkezelő létesítményt, egyedi zárt szennyvíztárolót vagy saját célú szennyvíztisztító telepet.

A vízügyi hatóság az ingatlan tulajdonosát közérdekből - tekintet nélkül a meghatározott határidőre vagy a meghatározott feltételekre - kötelezi az ingatlan bekötésére, 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 elvégeztetni. 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

Ha a bekötés nem a víziközmű-törzshálózati beruházás részeként, azzal egy időben valósul meg, a víziközmű-bekötővezeték megépítéséhez DMRV Zrt. hozzájárulása szükséges.

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.

DMRV Zrt. és a felhasználó között létrejött közszolgáltatási szerződés megkötése előtt 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,
- az ingatlanhasználat jogcímét, valamint az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulásának meglétét, ha a bejelentő az ingatlant egyéb jogcímen használja, és
- 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 kitérővel),
- tulajdonosi hozzájárulás,
- személyazonosságot igazoló irat (bemutatása),
- nem lakossági felhasználó esetén 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,
- 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 bekötést nem a felhasználási hely tulajdonosa kezdeményezi – a járási hivatal által elrendelt bekötés kivételével – a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása csak a tulajdonos előzetes írásbeli hozzájárulásával adható meg. Ha közös bekötéssel a víziközmű-szolgáltatás műszakilag megoldható – 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 a víziközmű közös használatából eredő jogokat és kötelezettségeket rögzítik. 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 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 vízvezetési és 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 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.

DMRV Zrt. a hozzájárulás megadásával egyidejűleg köteles közölni a bekötés létesítéséhez szükséges munkák, a helyszíni szemle, a nyomáspróba és a geodéziai bemérés várható költségeinek összegét, amelyet a megrendelő 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 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.

Ha az ivóvíz-bekötővezetéken a nyomáspróbát, a fertőtlenítést és a nyíltákos bemérést DMRV Zrt. jelenlétében elvégezték, annak használatbavételéhez DMRV Zrt. írásbeli hozzájárulást ad.

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 záró bélyeggel látja el és azok sorszámát jegyzőkönyvben rögzíti.

Az ivóvíz közműhálózatba bekapcsolt házi ivóvízhálózatot saját célú vízkivételi művel 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 közegezségügyi 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 a helyi önkormányzat képviselő testülete és az illetékes közegészségügyi szakhatóság, a közterületi tűzcsapot 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 megfelelés 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 fóművi fejlesztési hozzájárulást kell fizetni akkor, ha a szükséges fóművi 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:

- aláírt megrendelőlap. („Vízbekötés megrendelése” űrlap);
- a kapcsolódó műszaki előírásban („Bekötési terv”) rögzített dokumentációk pontos, hiánytalan kitöltése (tervező által kitöltött műszaki leírás és helyszínrajz, bekötési rajz);
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás vagy a főművi hozzájárulás fizetési kötelezettség teljesítése DMRV Zrt. felé;
- szerződéses ajánlat felhasználó általi kitöltése, aláírása.

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

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 és árajánlat kiadása

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 - az alkalmazott nyomtatványok aláírásával hozzájárul a bekötés végrehajtásához és az aláírt nyomtatványok átadásával, illetve megküldésével a hozzájárulásról értesíti a megrendelőt.

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 vízbekötés elvégzését a felhasználó a kapcsolódó nyomtatvány („Vízbekeötési munkalap”) aláírásával igazolja.

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 dokumentációs csomagot 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 szennyvíz-bekötővezetékkel kell megvalósítani. Egy ingatlan ellátására több szennyvíz-bekötővezeték csak műszakilag indokolt okból a DMRV Zrt. hozzájárulásával létesíthető.

Ha a szennyvízbekötést nem a felhasználási hely tulajdonosa kezdeményezi – a járási hivatal által elrendelt bekötés kivételével – a DMRV Zrt. hozzájárulása csak a tulajdonos előzetes írásbeli hozzájárulásával adható meg.

Több szomszédos felhasználási hely ellátására közös szennyvíz-bekötővezeték és csatlakozó hálózat építhető, ha a víziközmű-szolgáltatás közös bekötéssel műszakilag megoldható és a felhasználási helyek tulajdonosai írásban szerződnek erről a DMRV Zrt. előzetes hozzájárulása alapján.

Közös szennyvíz-bekötés esetén a felhasználási helyek tulajdonosai külön szerződésben a víziközmű közös használatából eredő jogokat és kötelezettségeket rögzítik. A közös szennyvíz-bekötést kezdeményező kérelemhez csatolt szerződés tartalmazza:

- a víziközmű-szolgáltatás díjának – az esetleges víziközmű-fejlesztési hozzájárulás – megfizetésére kötelezett felhasználó megnevezését;
- a szennyvízvezetési 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 igénybevételel is elvégezhető. A szolgalmi szerződésnek tartalmaznia kell a víziközmű elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A szolgalmi szerződést a DMRV Zrt. általi hozzájárulás iránti kérelemhez 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 szennyvízvezetési 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 DMRV Zrt, mint 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 beépítésével biztosítja.

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 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, 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 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 víz- és csatornabekötéshez 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 megfelelés 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 záró bélyeggel látja el.

DMRV 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.

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

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

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 ingatlan vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése;
- Az ingatlan vízellátására vonatkozóan rendelkezzen aláírt közszolgáltatási szerződéssel;
- DMRV Zrt. felé a bekötési vízmérő szerinti felhasználási hely és a szerződni kívánó elkülönített felhasználó hátralékkal nem rendelkezhet;
- A mellékvízmérőnek a házi vezetékálózatba történő beépítéséhez a bekötési vízmérő szerinti felhasználó (üzemeltető, közös képviselő) írásban előzetesen hozzájáruljon.
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó esetén a hozzájárulás megfizetése és a megfizetés víziközmű-szolgáltató 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 mellékmérő(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 mellékmérők üzembe helyezését.

Az üzembe helyezés során DMRV Zrt. ellenőrzi a hozzájárulásnak megfelelő kivitelezést, a mérőket 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. a fogyasztási 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

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

a) a bekötési vízmérő mellett az elkülönített vízhasználók elkülönített vízhasználati helye és más vízvételi helyek kizárólag hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel és hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkeznek, és

b) a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízvesztésig 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 az elkülönített vízhasználatok összesített fogyasztásának különbözete meghaladja a mérési hibát (4%), a csatlakozó hálózati szakasz esetleges vízvesztésének és elszámolatlan

vízvételeinek (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.)Korm.rendelet 72. § szerint korlátozza, vagy előrefizetős ivóvízmérőt helyezzen el a mérési helyen

1.2.3.3. 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 - mellékmérő felszereléséről), amely részletesen szabályozza az engedély kérelem feltételeit, a dokumentáció elemeit és a műszaki szabványokat.

Feltételek:

- 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 házi vezetékhálózatba 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 mérő(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 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 fogyasztási 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 házi kert öntözéséhez vagy haszonállat tartáshoz szükséges locsolási vízhasználatot elkülönített mérés nélkül az alábbi feltételek esetén biztosítja::

1. A kedvezményt azon felhasználók vehetik igénybe, akik 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 üdülőingatlanl és arra vonatkozóan a szolgáltatóval érvényes közszolgáltatási szerződéssel rendelkeznek. (A 85/2000. (XI.8.) FVM rendelet a telekkialakításról:
úszótelek: a tömbtelekeken 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 korigált 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
 - locsolási célú ivóvízszükségletének kielégítésére DMRV Zrt. közműhálózaton kívüli egyéb alternatív- saját tulajdonú kút, vásárolt víz, felszíni vízhasználat- vízbeszerzési lehetősége van,
 - a DMRV Zrt. által átvett, hiteles, záróbélyeggel ellátott locsolási vízmérővel 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 diktálást választó felhasználók részére
 - 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 illetékes vízügyi hatóság, illetve a járási hivatal az ingatlan tulajdonosát közérdekből kötelezheti az ingatlan bekötetésére, 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.

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 – központi ügyfélszolgálati 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.

DMRV Zrt. az elkülönített mellékvízmérővel rendelkező felhasználási helyekre vonatkozóan fenntartja magának a jogot, hogy elálljon a szerződéskötéstől, amennyiben a felhasználási helyet érintően követelése áll fenn.

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,
 - földhivatali tulajdoni lap másolat (30 napnál nem régebbi hiteles),
 - adásvételi szerződés, vagy tulajdon átruházást eredményező egyéb szerződés (a nem releváns részek kitakarása mellett),
 - tulajdonosi hozzájárulás,
 - személyazonosságot igazoló irat (bemutatása),
 - bérleti szerződés, vagy használati jogot igazoló dokumentum,
 - hasznélvezeti jogot igazoló dokumentum;
- Ha az új felhasználó gazdálkodó szervezet:
 - 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;
- 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: halotti anyakönyvi kivonat másolata, jogerős 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 szolgáltatási 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.

Amennyiben DMRV Zrt. az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott számlatartozást tart nyilván, úgy joga van az igénybejelentést elutasítani.

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 határidőn belül nem tesz eleget, úgy nem hivatkozhat szabálytalan közműhasználatra, és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt az új felhasználóval szemben.

DMRV Zrt. a változástól számított 30 napos határidőn belül beadott átírást díjmentesen intézi. A 90 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), plombá(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 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 szerződés, illetve az azt kiegészítő Általános Szerződési Feltételek és 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 szolgáltatási díj megállapításának, különösen a mérésnek, a fogyasztásmérő hitelesítésének, kalibrálásának, leolvasásának, a számlázásnak és a számla kiegyenlítésnek a módját, a szolgáltatási díj visszatérítésének módját,
- a szerződésszegés következményeit, különösen a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos szabályokat,
- a felhasználó személyében bekövetkezett változás-bejelentési kötelezettségének részletes szabályait DMRV Zrt. részére,
- egyébb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket.

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.

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.

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;
- 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 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 hitelesítésének 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 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 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 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 mindenkori mérésügyi jogszabályokban foglalt előírásokat betartani;
- 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 - tisztítóműből 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 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 és fagy elleni védelméről.
- Kizárja belső csősérülés lehetőségét azzal, hogy elzárja az ingatlanon belüli kifolyókat és vízvételést és ellenőrzi a mérő mutatóinak és számlapjainak mozdulatlanóságát.
- Ellenőrzi a havonta elfogyasztott vízmennyiséget.
- Ellenőrzi a mérő(k) és a leszerelését megakadályozó zárok sértetlen állapotát.
- Rögzíti a fogyasztásmérőn leolvasható mérőállást.

Az ellenőrzési kötelezettség megvalósulásának bizonyítása a felhasználót terheli.

A fedlap szint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a felhasználó az ingatlan előntés 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 (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 kötbér érvényesítésére, továbbá a víziközmű-szolgáltatás korlátozására és felfüggesztésére, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen nem állíthatók helyre;
- részszámlát kibocsátani, ha az elszámolás időszaka a két hónapot meghaladja;
- 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;
- előrefizetős mérőt elhelyezni, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval megállapodott;
- a jogellenes állapotot megszüntető kétszeri felszólítás után az 58/2013 (II.27.) kormányrendelet 6. melléklete szerint számított bevezetett csapadékvíz-mennyiség után kétszeres mértékű díjat kiszámlázni a bekötött ingatlan tulajdonosának, amennyiben elválasztott rendszerű szennyvízelvezető hálózatba csapadékvíz bevezetésére került sor.

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 csapadékvizet 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 paraméterei

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 és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége 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.

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.

DMRV Zrt. közszolgáltatási feladatai ellátásához – az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltség egyidejű értesítésével – 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 használatával 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, szennyzőanyag 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
- külön díj ellenében végzett szolgáltatások díjai (ún. egyéb díjak)

szerezésszegéshez kapcsolódó pénzügyi kötelezettségek (kötbérek, kártérítések, kamatok mértékei)DMRV Zrt. ezen árpolitikai alapelveket a szolgáltatás hatósági áaira vonatkozó árjavaslatának és a szabadaras tevékenységek áralkulációjának 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 ágazatonként, 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 tárgyható első napján az adott felhasználási helyen DMRV Zrt.-vel közszolgáltatási jogviszonyban állt. Új felhasználási hely kialakítása esetén a felhasználó a teljes tárgyható alapidjat köteles megfizetni.

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

- a távhő-szolgáltatónak lakossági használati melegvíz előállítására céljából szolgáltatott ivóvizet,
- lakásbérlet 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 (üzgyviteli 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

Víziközmű-fejlesztési kvóta megváltása

A nem lakossági felhasználó a hatályos jogszabályok alapján víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet:

- közszolgáltatási szerződéses jogviszony esetében a felhasználási helyen biztosítandó szolgáltatási kapacitásért,
- a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanhoz biztosított kapacitás általa kezdeményezett bővítéséért, továbbá
- a víziközmű-szolgáltatás minőségének (a víz minőségi paramétereinek, nyomásának) általa igényelt emelése esetében.

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.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás kizárólag azon település víziközmű-fejlesztési igényeivel összefüggésben - ide nem értve a felhasználó részére kiépítendő ivóvíz- vagy szennyvíz-bekötővezetékét - használható fel, ahol a hozzájárulás megfizetésével érintett felhasználási hely található.

Főművi fejlesztési hozzájárulás

Új területek közművesítése, víziközmű törzshálózat létesítésével járó bekötési igények esetén, valamint ha a meglévő víziközmű teljesítőképességét a többletigény meghaladja - amennyiben az így jelentkező többletigények miatt szükséges víziközmű-rendszer fejlesztésről a víziközmű tulajdonos nem gondoskodik - a DMRV Zrt. a bekötés feltételeként az igénylővel főművi fejlesztési hozzájárulás fizetésében állapodhat meg. Ez csak az esetben alkalmazható, ha a víziközmű-rendszer teljesítőképességét a többletigény meghaladja, de fejlesztéssel - melynek költségeit az érdekeltek vállalják - a víziközmű az igény kiszolgáltatására alkalmassá tehető. A főművi fejlesztési hozzájárulás mértéke a víziközmű rendszer főművi kapacitásához szükséges fejlesztés arányos része.

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 átlagfogyasztás időszaki alapja két leolvasás között eltelt időszak, de minimum 15 nap, mennyisége ugyanezen időszak tényleges és elszámolt fogyasztása.

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. 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

A felhasználási helyen szolgáltatott vízmennyiséget hiteles fogyasztásmérővel kell mérni. Szolgáltatási pont előtt beépített fogyasztásmérő tulajdonjoga DMRV Zrt.-t, szolgáltatási pont után beépített mellékvízmérő tulajdonjoga az elkülönített vízhasználót illeti meg.

A mérésügyi törvény alapján a fogyasztásmérők hitelesítési hatálya:

- bekötési vízmérő esetében: 4 év
- saját vízkivételi mű mérője: 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.

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 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.

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 vízilétesítményből származó vízmennyiség összesített mennyiségét kell figyelembe venni, csökkentve a - jogszabály alapján kiadott engedély alapján - más vízilétesítmény részét képező szennyvízelvezető műbe elhelyezett szennyvízmennyiséggel.

DMRV Zrt. a felhasználóval a közszolgáltatási szerződésben fentiekől eltérően is megállapodhat.

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 az átlagfogyasztás feletti vízmennyiség, amely a házi ivóvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott;
- d) elkülönített mérés hiányában a házi kert öntözéséhez használt, kizárólag a május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10%-át elérő vízmennyiség, valamint
- e) 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.

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 veszi figyelembe.

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

Locsolási kedvezmény

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

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

Lakossági és nem lakossági felhasználás elválasztása

Több felhasználó közös bekötése esetén a nem lakossági felhasználók vízhasználatát külön bekötési mérővel vagy mellékvízmérővel kell mérni.

Fogyasztásmérők és záruk megóvása

DMRV Zrt. a tulajdonában lévő bekötési vízmérőt, valamint az elkülönített vízhasználó tulajdonában lévő mellékvízmérőt illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával és számozott VIPAK-gyűrűvel látja el.

A felhasználónak kötelessége gondoskodni a vízmérőakna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztántartásáról, a vízmérő fagy elleni megfelelő védelméről, illetve 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.

Általános 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.

DMRV Zrt. a bekötési vízmérő cseréjét megelőzően - legalább 15 nappal – felhívja a felhasználó figyelmét a várható mérőcsere. 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,
- távleolvasó eszköz esetében annak azonosítóját,
- 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 felszerelésekör vagy cseréjekör a jegyzőkönyvben kerül rögzítésre.

A sikertelen mérőcsere követően DMRV Zrt. ismételt kísérletet tesz a mérőcsere elvégzésére. Tértivevényes postai küldeményben hívja fel a felhasználó figyelmét a mérőcsere és annak várható időpontjára. Lehetőséget biztosít egyúttal az időpont módosítására is.

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 mérőcsere nem tette lehetővé, úgy DMRV Zrt. jogosult a közszolgáltatási szerződést azonnal hatállyal felmondani.

3.3.2. 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 locsolási célú mellékvízmérő hitelesítéséről saját költségére köteles gondoskodni.

A mellékvízmérő hitelességének várható lejárataról DMRV Zrt. a főmérős és a mellékmérős felhasználónak értesítést küld.

A csere során a mellékvízmérős felhasználó köteles a csere lapot a közös képviselővel az adatok ellenőrzése céljából aláírni, és a mérőcsere DMRV Zrt.-nek minimum 8 nappal a csere előtt bejelenteni.

A felszerelt mellékvízmérőt DMRV Zrt., illetve megbízottja a későbbi 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 a felhasználó előzetesen köteles bejelenteni DMRV Zrt.-nek.

3.3.4. Saját célú vízkivételi mű (saját kút) mérőjének hitelesítése

A felhasználó a saját tulajdonában lévő, a saját célú vízkivételi műből származó víz azon mennyiségének mérésére - amelyet a felhasználó közüzemi szennyvízhálózatba vezet be- szolgáló fogyasztásmérő hitelesítéséről saját költségére köteles gondoskodni.

A mérő közszolgáltatási szerződésben rögzített hitelességi ideje: 4 év.

A hitelesítést új, hiteles mérő 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 a fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a DMRV Zrt.-nek haladéktalanul bejelenteni.

A DMRV Zrt. az ellenőrzésről szóbeli tájékoztatást ad, és szükséges esetben helyszíni ellenőrzést is végez.

DMRV Zrt. a bejelentéstől számított 8 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről DMRV Zrt. haladéktalanul köteles gondoskodni.

Pontossági és ellenőrző vizsgálat

A költségek megelőlegezése mellett a felhasználó és DMRV Zrt. is kezdeményezheti a fogyasztásmérő mérésügyi hatósággal történő metrológiai pontossági ellenőrzését, és ha indokolt, a pontossági vizsgálatot követően független szakértővel történő metrológiai szerkezeti vizsgálatát (a továbbiakban: ellenőrző vizsgálat).

Az ellenőrző vizsgálat idejéről, helyéről a DMRV Zrt.-t, valamint a felhasználót az ellenőrzést végző hatóság írásban értesíti.. Az ellenőrző vizsgálat végrehajtását az érintett felhasználó és DMRV Zrt. távolléte nem akadályozza.

Amennyiben az ellenőrző vizsgálaton a fogyasztásmérő a hitelesítési előírásban megfogalmazott követelményeknek

- megfelelt, a mérőeszköz cseréjének és az ellenőrző vizsgálat elvégzésének költsége a vizsgálatot kezdeményezőt terheli,
- nem felelt meg, a mérőeszköz cseréjének és az ellenőrző vizsgálat elvégzésének költsége, a felhasználói szerződésszegés esetét kivéve, DMRV Zrt.-t 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)

DMRV Zrt. a leolvasás várható időszakáról a felhasználót a számlában, vagy a számla mellett elhelyezett tájékoztatóban és honlapján tájékoztatja.

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 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 záruk sérülését állapítja meg, úgy rögzíti az eltéréseket és felhasználóval aláírhatja a jegyzőkönyvet.

A leolvasás alkalmával észlelt, a megelőző 12 havi átlagfogyasztást háromszorosan meghaladó fogyasztás esetén DMRV Zrt. a felhasználót a leolvasással egyidejűleg, vagy az azt követő 15 napon belül írásban tájékoztatja. A helyszíni tájékoztatás tényét a felhasználó aláírásával igazolja.

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 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 tértivevényes 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 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

DMRV Zrt. a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként és időszakonként számlát bocsát ki.

A DMRV Zrt. a rendszeres számlát és eseti számlát állít ki.

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, kéthavonta az előző 12 hónap tényleges fogyasztásából számított átlagfogyasztáson, vagy a felhasználó diktáláson alapuló számlázást is választhat.
- 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 szervezeteket 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 hiba (4%) feletti mértékben meghaladja, a DMRV Zrt-nek jogában áll a 4% 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.

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.

A víziközmű-szolgáltató a felhasználó 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 15 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.

Amennyiben az elszámoláskor a DMRV Zrt. hibájából fakadóan felhasználó számára visszatérítés jár, azt DMRV Zrt. a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 15 napon belül, a visszatérítés jogalapját képező időszak kezdő dátumától számított késedelmi kamattal együtt a felhasználónak – DMRV Zrt. által vezetett technikai folyószámlán – jóváírja, vagy – ha a visszajáró és késedelmi kamattal növelt összeg az 1000 forintot meghaladja és felhasználó másként nem rendelkezik – a felhasználónak visszafizeti. 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,
- fogyasztási 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 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 mellékmérő), 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 felhasználó hibájából eredő leolvasás elmaradása esetén

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.

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 időszak

Az alábbi alternatív módokon állapítható meg:

- Megállapítható a kezdődatum (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 leolvasást megelőző 12 hónap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és az elszámolási időszak (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.

3.5.5. Elszámolás házi hálózat meghibásodása esetén

A házi hálózat meghibásodását az észlelést követően azonnal köteles a felhasználó DMRV Zrt. felé jelezni.

DMRV Zrt. 5 napon belül köteles helyszíni ellenőrzést kezdeményezni és jegyzőkönyvben dokumentálni az információkat.

Amennyiben felhasználó a hiba kijavításáról gondoskodott, úgy köteles a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítást számlával igazolni.

DMRV Zrt. a házi hálózati meghibásodás miatti túlfogyasztást az alábbiak szerint kezeli.

A házi hálózati meghibásodás 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 házi hálózati 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. 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.

A házi ivóvízhálózat felhasználó által nem ellenőrizhető, vagy nem karbantartható helyen történő rejtett meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamaként – tekintettel a felhasználó havi ellenőrzési és karbantartási kötelezettségére – legfeljebb az észlelést megelőző 1 hónapot lehet figyelembe venni az átlag feletti vízdíj jóváírása során.

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 tényt 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.

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),
- mobiltelefonos fizetés.

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 határnapiig 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 haladékat:

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. a megállapodás megkötésekor 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.

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 az egyébként szociálisan rászoruló felhasználói körbe tartozó felhasználókról nem vezet nyilvántartást.

3.7. Kifogás a számla ellen

A felhasználó a számla kézhezvételétől számított 30 napon belül kifogással élhet DMRV Zrt. felé, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincsen halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség 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 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.

4. Szerződészegés és a közszolgáltatási szerződés megszűnése

4.1. Szerződészegés kezelése

4.1.1. Szerződészerű 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 Magyar Honvédség, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal és a rendvédelmi szervek kezelésében lévő ingatlanon a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos minden tevékenység végzéséhez DMRV Zrt. a létesítmény parancsnokától belépési engedélyt kér.

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.

Előzetes értesítés nélküli, DMRV Zrt. által kezdeményezett ellenőrzéskor a felhasználó hozzájárulása nélkül nem kerülhet sor az ellenőrzésre, továbbá az ellenőrzést a felhasználó időben és térben korlátozhatja.

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 felhasználási helyen végzett ellenőrzésről jegyzőkönyv készül. A felhasználónak vagy a képviselőjének az ellenőrzéssel, annak körülményeivel és eredményével kapcsolatos észrevételeit a jegyzőkönyvben fel kell tüntetni.

DMRV Zrt. a fogyasztásmérőn elhelyezett plomba vagy a záró bélyeg állapotát a felhasználási helyen végzett ellenőrzéskor is minden esetben dokumentálja, és arról a felhasználót írásban tájékoztatja.

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 szerződészegést 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.

Felhasználó jogosult – a vonatkozó díj megfizetése mellett - a felhasználó személyében történő változás esetén a DMRV Zrt.-től a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat helyszíni ellenőrzését kérni.

A helyszíni ellenőrzést nem lakossági felhasználónál DMRV Zrt. is előírhatja.

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,
- 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,
- 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 az elszámolás eredményeként a felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik és a túlfizetés összege a 1.000 Ft-ot meghaladja és a felhasználó másként nem rendelkezik, DMRV Zrt. 15 napon belül köteles intézkedni a túlfizetett összeg visszafizetéséről. DMRV Zrt. az 1.000 Ft-ot meg nem haladó túlfizetés esetén a túlfizetés összegét a következő számlá(k)ban elszámolja.
- A szerződés megszűnésekor keletkező túlfizetés összegét DMRV Zrt. köteles 15 napon belül visszafizetni a felhasználónak, vagy a számla fizetőjének DMRV Zrt. pénztárában készpénzben, vagy a régi felhasználó kérésére az általa megjelölt bankszámlára, vagy laccímre utalni.
- Ha a felhasználót jogos számla kifogás miatt visszatérítés illeti meg, DMRV Zrt. azt az esedékességtől számított 15 napon belül köteles a felhasználó részére készpénzben kifizetni vagy a felhasználó bankszámlájára visszautalni. Csak és kizárólag a szerződő felek erre vonatkozó egyedi megállapodása alapján jogosult DMRV Zrt. a visszatérítést a felhasználót terhelő számlatartozás összegébe beszámítani.

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

DMRV Zrt. késedelmes fizetés esetén – megállapodás hiányában – a jogszabályban meghatározott késedelmi kamatokat 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 DMRV Zrt. részére nem teszi lehetővé,
- vagy – ha erre megállapodás a felhasználót kötelezi – a fogyasztásmérő javításáról vagy a cseréjéről 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 mellékszolgáltatási szerződések felmondására is, beleértve a teljes körűen mellékmérősített, mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználókat is.

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 kötbér tételeket jelen üzletszabályzat 8. számú melléklete határozza meg.

4.1.3.1. 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 egyszerű postai küldeményként vagy az átvétel igazolására alkalmas módon postázza.

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 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

Amennyiben a felhasználó a korlátozási értesítő/szolgáltatás felfüggesztésére vonatkozó értesítő ellenére sem tesz eleget fizetési kötelezettségének, DMRV Zrt. a felhasználási helyen korlátozza/felfüggeszti a víziközmű-szolgáltatást az alábbi feltételek együttes fennállása esetén:

- lakossági felhasználó esetében 60 napot meghaladó díjfizetési késedelem,
- a lakossági felhasználó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetében az egyeztetés DMRV Zrt.-vel nem vezetett eredményre,
- DMRV Zrt. a felhasználót a következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére legalább kétszer, az átvétel igazolására alkalmas módon írásban felszólította (lásd jelen üzletszabályzat IV. fejezet 3.3. pontja)
- a felhasználási hely fekvése szerint illetékes népegészségügyi szakigazgatási szervet értesítette.

Lakossági felhasználóval szemben az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása csak az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv hozzájárulásával kezdeményezhető.

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 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. Ennek mértéke az ivóvízellátás tekintetében legalább 20 l/fő/nap mennyiség, négy emeletnél nem magasabb lakóépület esetén legfeljebb 150 m távolságon belüli, négy emeletnél magasabb lakóépületben pedig négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel járó vízvételezési lehetőséggel (közkifolyóról, tűzcsapról, szállított vízből) adott.

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 hozzájárulását kizárólag abban az esetben tagadhatja meg, ha DMRV Zrt. nem igazolja, hogy a felhasználónak felróható okból hiúsult meg

- a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben történő korlátozása, vagy
- a felhasználási helyen az átfolyó víz mennyiségét csökkentő szűkítő elhelyezése, vagy
- előrefizetős mérő elhelyezése és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval történő megállapodás.

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.

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 mérő 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, különösen csapadékvíz nem engedélyezett bevezetése és saját vízbázisból kitermelt víz bevezetése a szennyvízelvezető 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 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 az igénybejelentést megelőző 5 évvel korábbi időpontban kezdődött.

A fogyasztásmérő, a plomba vagy a VIPAK zárógyűrűk sérülését úgy kell tekinteni, mintha azok az utolsó 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 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:

$$Q_{CSV} = (A \times \& \times Q_{MÉRT}) / 365 \times d$$

ahol:

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

&: vízelvezetési együttható (lefolynási 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).

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 részéről, 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.

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.

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 rendszeres emberi tartózkodás nincs,
- a felhasználó – amennyiben a felhasználási hely víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan – 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 szabálytalanul használja, úgy DMRV Zrt. jogosult a jelen üzletszabályzat II. fejezet 4.1.3. pontja szerint eljárni.

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.

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 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. diszpécserszolgálatja fogadja (Elérhetőségét a jelen üzletszabályzat 5. számú melléklete tartalmazza).

Nem tervezett üzemzavar

Ha a közműves ivóvízellátás a belterület legalább 20%-át, illetve 500-nál több főt érintően előre tervezetten 12 órát, üzemzavar esetén 6 órát szünetel, DMRV Zrt. az ivóvízszükséglet kielégítéséről legalább 10 liter/fő mennyiségben gondoskodik.

A biztosított ivóvíz-mennyiség 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén legalább 20 liter/fő, míg 24 órát meghaladóan legalább 30 liter/fő/nap.

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.

Vízkorlátozás

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

A vízkorlátozás közzétételéről, a végrehajtás ellenőrzéséről a jegyző gondoskodik.

Szolgáltatás korlátozása vagy felfüggesztése díjtarozás miatt

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

A díjtarozással 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 kirendeltség előzetes hozzájárulását is beszerzi.

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 képviselőkkel 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 kapcsolattartás is végeznek az 5. számú mellékletben szereplő nyitva tartási rend szerint.

A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és az ügyfélszolgálatnak a működési rendjét, felfogadási 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 ügytípusokat 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, reklamáció.

- **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.
- **reklamáció:** a DMRV Zrt. felhasználót érintő szolgáltatási tevékenységével, így elsősorban a vízmérő működésével, annak leolvasásával, a számlázással, a kibocsátott számlák tartalmával, vízminőséggel kapcsolatos szóbeli vagy írásbeli felhasználói kifogás (panasz, észrevétel),

amelynek elbírálása és szükség szerinti orvoslása a Fogyasztóvédelmi törvény figyelembe vételével, a vonatkozó jogszabályok alapján.

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 ügyélforgalmat 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 és számlareklamációk esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül,
- nem panasz és reklamáció 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, reklamációk, panaszok egységes eljárással, határidőben kivizsgálásra kerüljenek és a reklamáció, panasz okai megszűnjenek – 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.

DMRV Zrt. a beérkező panaszokat, a jegyzőkönyvek és válaszlevelek másodpéldányát 5 évig megőrzi.

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 képviselőit 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) a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, valamint ha a fogyasztó rendelkezésre áll, székhelyének címét,
- b) a feltételezett jogsértéssel érintett üzlet címét vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét,
- c) 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
- d) 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 kapcsolatban

- 1990. évi LXV. törvény a helyi önkormányzatokról
- 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 kapcsolatban:

- 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 közüzemivíz-műből szolgáltatott ivóvízért és az állami tulajdonú közüzemcsatornamű használatáért fizetendő díjakról
- 8/2000. (X. 18.) KöViM rendelet az állami tulajdonú víziközmű igénybevitelével összefüggő locsolási kedvezményről

A fogyasztó- és adatvédelemmel kapcsolatban:

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről, és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (2012. évi LV. törvény)
- 2009. évi LX. törvény az elektronikus közszolgáltatásról és végrehajtási rendeletei
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 18/1999. (II.5.) kormányrendeletet. a fogyasztóval kötött szerződésekben tisztességtelennek minősülő feltételekről

3.2. Bírósági kikötések

A felhasználó és a DMRV Zrt. között a jelen üzletszabályzat alapján fennálló jogviszonyból keletkező jogviták eldöntésére a rendes bíróságok jogosultak, és eljárásukra a Polgári Perrendtartás szabályai irányadóak.

A jelen üzletszabályzat alapján fennálló jogviszonyból származó polgári jogi igény DMRV Zrt. általi, rendes bíróságok 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 értesítési címre juttatja el.

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. az üzemeltetési szerződés hatálybalépését 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 felhasználóknak.

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 egyszerű küldeményként vagy ajánlott küldeményként postázza.

A felhasználó saját költségén köteles gondoskodni arról, hogy részére a postai küldemények kézbesíthetőek legyenek.

Egyszerű postai küldeményekre vonatkozó szabályok

Az egyszerű postai küldeményeket – a számlák kivételével – a küldeménnyel megküldött levél keltezésének napját követő 8. napon kézbesítettnek kell tekinteni.

Számlákra vonatkozó speciális szabályok

A DMRV Zrt. zárt informatikai rendszeréből nyomtatott és egyszerű 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” „meghalt”, „címezett elköltözött”, „címezett ismeretlen”, „cég megszűnt” vagy postaláda hiányára utaló 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.

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 és/vagy sms-ben is azon felhasználók részére, akiknek az e-mail címe, mobil telefonszáma a nyilvántartásában rendelkezésre 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 kezelt adatok köre: név, születési hely, idő, anyja neve, fogyasztási hely, állandó lakhely, levelezési cím, e-mail cím, telefonszám.

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. Az adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában adja meg 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.

A személyes adatok törlésére, zárolására, helyesbítésére 30 nap áll az adatkezelő rendelkezésére. Amennyiben az adatkezelő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti igényét nem teljesíti, 30 napon belül írásban közli az elutasítás indokait.

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. közifolyó

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. idény

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\arkast\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSNPCTT\SZ72001_v11_1.doc

	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŪEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
	KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (BEKÖTÉSI MÉRŐ, L: LAKOSSÁGI, NL: NEM LAKOSSÁGI)

Számlavezető pénzüintézet*:	
Pénzüintézeti 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 pénzüintézet*:	
Pénzüintézeti 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\Tarkas\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSNFCTT\SZ72001_v11_1.doc

	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
	KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (BEKÖTÉSI MÉRŐ, L: LAKOSSÁGI, NL: NEM LAKOSSÁGI)

Távjeladás (I/n), azonosítója:	igen <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/>
Előre fizetés 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 ingatlan 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:	
Önellenzésre 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\farkest\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSNFCTT\SZ72001_v11_1.docx

	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 szerződésszegéseit 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 felveleire kerülő személyes adatokat az adatvédelmi szabályzatában (EU5602) és az ügyfeleknek szóló tájékoztatóban (Ü56003) foglaltaknak megfelelően kezeli, melyeket megtekinthet a cég honlapján (www.dmrvtzrt.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 irányadók. 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\fankest\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\WS2NFCTT\SZ72001_v11_1.docx

2. számú melléklet: Közszolgáltatási szerződés minta – felhasználói közösség

	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŪEN 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 vízvételt mérő vízmérő alapján | <input type="checkbox"/> |
| 3.5. szennyvíz-szolgáltatás alternatív vízvételt mérő szennyvíz mennyiségmérő alapján | <input type="checkbox"/> |
| 3.6. szennyvíz-szolgáltatás alternatív vízvétel általánosa 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. ideiglenes | <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.
-------------------	-----------	---------------

C:\Users\larkas\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XGZNFCTT\SZ72004_v8_1.docx

	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
	KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (FELHASZNÁLÓI KÖZÖSSÉG)

Képviselője (NL):	
Adószám (NL):	
Céggjegyzékszám (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 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 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. 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\arkait\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSNFCTT\SZ72004_v8_1.docx

	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŪEN 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 felételre kerülő személyes adatokat az adatvédelmi szabályzatában (EU5602) és az ügyfeleknek szóló tájékoztatóban (Ü56003) foglaltaknak megfelelően kezel, melyeket megtekinthet a cég honlapján (www.dmrvtzrt.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 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 irányadók. 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\felkast\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\5S2HFCTT\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 pénzintézet*:	
Pénzintézeti számla száma*:	
Képviselője (NL):	
Adószám (NL):	
Cégjegyzékszám (NL):	
Statistikai azonosító (NL):	

a továbbiakban: **Felhasználó**

SZ72005 SZERZŐDÉS	10. KIADÁS	2014. 07. 24.	1/4 OLDAL
-------------------	------------	---------------	-----------

C:\Users\Farkas\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSZNFCTT\SZ72005_v10_1.docx

	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 pénzügyintézet*:	
Pénzügyintézeti számla száma*:	
Képviselője (NL):	
Adószám (NL):	
Céggjegyzékszám (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 egyedi (lásd egyéb rendelkezéseknél) <input type="checkbox"/> <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):	

	DMRV DUNA MENTI REGIONÁLIS VÍZMŰ ZÁRTKÖRŪEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG AZ ELKÜLÖNÍTETT VÍZHASZNÁLATRA VONATKOZÓ KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (L: LAKOSSÁGI, NL: NEM LAKOSSÁGI)
	(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:	
Ingtalan minősítése:	nem üzem / üzem / új üzem
Tevékenységgel összefüggő anyaghasználat:	
Önellenzésre 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 diktálás alapján
- 12.2. Locsolási célú mellékvízmérő esetén számla leolvasás, leolvasások között diktálás alapján
- 12.3. Locsolási célú mellékvízmérő esetén számla leolvasás, 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.

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:

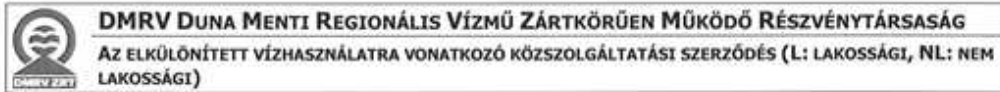
- 12.1. határozatlan idő
- 12.2. határozott: _____. _____. ____-ig

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\larkast\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\XSNFCTT\SZ72005_v10_1.docx



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.dmrvtz.hu)

16. FELHASZNÁLÓI PANASZOK KEZELÉSE

A Felhasználó a Szolgáltató Üzletszabályzatában meghatározott módon, személyesen, telefonon, írásban (e-mail, fax, levél) beadvánnyal fordulhat a Szolgáltatóhoz panasa 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 irányadók. 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

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 köz szolgáltatás.

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 köz szolgáltatási 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 és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége 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.

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 (köz szolgáltatási 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 közikifolyókon 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 csapadékvizet 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.

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 zárok 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 mindenkori mérésügyi jogszabályokban foglalt előírásokat betartani;
- tartózkodni a csapadékvízek szennyvízelvezető hálózatba történő bevezetésétől;
- tartózkodni a jogszabály által tiltott szennyező és veszélyes anyagok szennyvízbe történő bevezetésétől;
- a bebocsátott 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.

5.2. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás és főművi fejlesztési hozzájárulás

Víziközmű-fejlesztési kvóta megváltása

A nem lakossági felhasználó a DMRV Zrt.-vel kötött szerződésben foglaltak szerint DMRV Zrt. részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet:

- közszolgáltatási szerződéses jogviszony esetében a felhasználási helyen biztosítandó szolgáltatási kapacitásért,
- a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanhoz biztosított kapacitás általa kezdeményezett bővítéséért, továbbá
- a víziközmű-szolgáltatás minőségének (a víz minőségi paramétereinek, nyomásának) általa igényelt emelése esetében.

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, azonos településen és egy nyomáson belül fekvő felhasználási helyek között átvihetők.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás kizárólag azon település víziközmű-fejlesztési igényeivel összefüggésben - ide nem értve a felhasználó részére kiépítendő ivóvíz- vagy szennyvíz-bekötővezeték - használható fel, ahol a hozzájárulás megfizetésével érintett felhasználási hely található.

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 - a DMRV Zrt. a bekötés feltételeként az igénylővel főművi fejlesztési hozzájárulás fizetésében állapodhat meg. Ez csak abban az

esetben alkalmazható, ha a víziközmű-rendszer teljesítőképességét a többletigény meghaladja, de fejlesztéssel - melynek költségeit az érdekeltek vállalják - a víziközmű az igény kiszolgálására alkalmassá tehető. A főművi fejlesztési hozzájárulás mértéke a víziközmű rendszer főművi kapacitásához szükséges fejlesztés arányos része.

Fejlesztési hozzájárulások mértéke

DMRV Zrt. a működési területre egységesen, Ft/m³/nap mértékegységben határozza meg a vonatkozó fejlesztési hozzájárulások mértékét és azokat időszakosan felülvizsgálja.

Kvóta túllépése

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 figyelembe vett átlagfogyasztás időszaki alapja két leolvasás között eltelt időszak, de minimum 15 nap, mennyisége ugyanezen időszak tényleges és elszámolt fogyasztása.

A kvóták túllépését DMRV Zrt. évente felülvizsgálja. A kvóta túllépése szerződésszegésnek minősül.

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. 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

A felhasználási helyen szolgáltatott vízmennyiséget hiteles fogyasztásmérővel kell mérni. Szolgáltatási pont előtt beépített fogyasztásmérő tulajdonjoga DMRV Zrt.-t, szolgáltatási pont után beépített mellékvízmérő tulajdonjoga az elkülönített vízhasználatot illeti meg. Több felhasználó közös bekötése esetén a nem lakossági felhasználók vízhasználatát külön fogyasztásmérővel kell mérni.

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) 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.

DMRV Zrt. a tulajdonában lévő bekötési vízmérőt, valamint az elkülönített vízhasználat tulajdonában lévő mellékvízmérőt illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával és sorszámozott zárógyűrűvel (VIPAK-gyűrűvel) 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.

Szennyvízmennyiségnél 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 házikert öntözéséhez használt, kizárólag a május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízfogyasztás 10%-át elérő vízmennyiség, valamint
- házi ivóvízhálózatra DMRV Zrt. 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 átalány 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. DMRV Zrt. a leolvasás várható időszakáról a felhasználót a számlában, vagy a számla mellett elhelyezett tájékoztatóban és honlapján tájékoztatja.

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 aláírta a jegyzőkönyvet.

A leolvasás alkalmával észlelt, a megelőző 12 havi átlagfogyasztást háromszorosán meghaladó fogyasztás esetén DMRV Zrt. a felhasználót a leolvasással egyidejűleg, vagy az azt követő 15 napon belül írásban tájékoztatja.

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 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 - számítással, 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 térítvevényes 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 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 igényelnie.

A számlában szereplő mennyiség meghatározása történhet elsősorban a fogyasztásmérő leolvasásával, a felhasználó által történő leolvasással és diktálással, és ezek hiányában becsléssel.

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, kéthavonta az előző 12 hónap tényleges fogyasztásából számított átlagfogyasztáson, vagy a felhasználó diktáláson alapuló számlázást is választhat. A locsolási mellékmérőn mért fogyasztást DMRV Zrt. április 1. – október 31. közötti időszakban ismer 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 megfelelés mellett 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 kedvezmény és locsolási mellékmérő), 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 határnapra elszámoló számlát, valamint a közszolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki.

Amennyiben az elszámoláskor a DMRV Zrt. hibájából fakadóan felhasználó számára visszatérítés jár, azt DMRV Zrt. a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 15 napon belül, a visszatérítés jogalapját képező időszak kezdő dátumától számított késedelmi kamattal együtt a felhasználónak – DMRV Zrt. által vezetett technikai folyószámlán – jóváírja, vagy – ha a visszajáró és késedelmi kamattal növelt összeg az 1000 forintot meghaladja és a felhasználó másként nem rendelkezik – a felhasználónak visszafizeti.

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 köz szolgáltatási 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 15 napon belül pénztárban a felhasználónak kifizetni, illetve a felhasználó kérésére az általa megadott bakszámlára, vagy laccímre utalni. A visszatérítés feltétele, hogy a felhasználónak nem lehet lejárt határidejű hátraléka a DMRV Zrt.-nél.

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 [cekk], a banki átutalás, a csoportos beszedés. A nem lakossági felhasználók esetében alkalmazott fizetési módok a készpénz-átutalási megbízás [cekk] bankszámla vezetésére nem kötelezettek 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 határnapi 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.

Indokolt esetben felhasználó kérheti tartozásának kifizetésére fizetési haladék biztosítását, amelyet DMRV Zrt. mérlegel, majd beleegyezéséről, illetve annak feltételeiről tájékoztatja a felhasználót.

A felhasználó a számla kézhezvételétől számított 30 napon belül kifogással élhet DMRV Zrt. felé, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincsen halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség 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 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.

9. Szerződészegés DMRV Zrt. részéről

DMRV Zrt. részéről szerződészegésnek 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,
- 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,
- 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 (díjtarozás 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 az elszámolás eredményeként a felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik és a túlfizetés összege a 1.000 Ft-ot meghaladja, a felhasználó ettől eltérő rendelkezése esetén, DMRV Zrt. 15 napon belül köteles intézkedni a túlfizetett összeg visszafizetéséről. DMRV Zrt. az 1.000 Ft-ot meg nem haladó túlfizetés esetén a túlfizetés összegét a következő számlá(k)ban elszámolja.
- a szerződés megszűnésekor keletkező túlfizetés összegét DMRV Zrt. köteles 15 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.
- ha a felhasználót jogos számla kifogás miatt visszatérítés illeti meg, DMRV Zrt. azt az esedékességtől számított 15 napon belül köteles a felhasználó részére készpénzben kifizetni vagy a felhasználó bankszámlájára visszautalni. Csak és kizárólag a szerződő felek erre vonatkozó egyedi megállapodása alapján jogosult DMRV Zrt. a visszatérítést a felhasználót terhelő számlatartozás összegébe beszámítani.

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

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

10. Szerződészegés 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 DMRV Zrt. részére nem teszi lehetővé,
- vagy – ha erre jogszabály, vagy megállapodás a felhasználót kötelezi – a fogyasztásmérő javításáról vagy a cseréjéről 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 kötbért/kártérítést köteles fizetni DMRV Zrt.-nek, illetve a szerződésszegés a szolgáltatás korlátozásával, vagy a szerződése felmondásával is járhat.

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 egyszerű postai küldeményként vagy az átvétel igazolására alkalmas módon postázza. 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 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

Amennyiben a felhasználó a korlátozási értesítő/szolgáltatás felfüggesztésére vonatkozó értesítő ellenére sem tesz eleget fizetési kötelezettségének, DMRV Zrt. a felhasználási helyen korlátozza/felfüggeszti a víziközmű-szolgáltatást az alábbi feltételek együttes fennállása esetén:

- lakossági felhasználó esetében 60 napot meghaladó díjfizetési késedelem,
- a lakossági felhasználó által fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetében az egyeztetés DMRV Zrt.-vel nem vezetett eredményre,
- DMRV Zrt. a felhasználót a következmények kilátásba helyezésével fizetési kötelezettsége teljesítésére legalább kétszer, az átvétel igazolására alkalmas módon írásban felszólította (lásd jelen üzletszabályzat IV. fejezet 3.3. pontja)
- a felhasználási hely fekvése szerint illetékes megyei népegészségügyi szakigazgatási szervet értesítette.

Lakossági felhasználóval szemben az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása csak az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv hozzájárulásával kezdeményezhető.

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,
 - előrefizetés 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 bekötővezetéket 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 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.

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.

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, különösen csapadékvíz nem engedélyezett bevezetése és saját vízbázisból kitermelt víz bevezetése.
- 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 tekinteni, mintha azok az utolsó 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 köz szolgáltatási 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 elvégzeteti. 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 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 rendszeres emberi tartózkodás nincs,
- a felhasználó – amennyiben a felhasználási hely víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan – 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 szabálytalanul használja, úgy DMRV Zrt. jogosult az üzletszabályzat II. fejezet 4.1.3. pontja szerint eljárni.

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.

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 mentéről DMRV Zrt. az ügyfélszolgálati csatornáin ad tájékoztatást.

12. A közszolgáltatási szerződés megszüntetése, 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 késelemben 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 alapjául 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.

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

- annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevétel 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.

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.

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 Társszolgáltatók részére, illetve mérőóra leolvasásra vonatkozóan megbízottak felé 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 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 adatainak 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.

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

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.					

Tájékoztató iroda: Személyes ügyélfogadás ideje	hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek
2094 Nagykovácsi, Kossuth Lajos u. 78	14.00 – 20.00	Zárva	8.00 – 14.00	Zárva	Zárva

6. számú melléklet: Az egyes ügyfélszolgálati megkeresési csatornákon intézhető ügyek típusai

Ügytípusok	Személyes/számlázási	Személyes/műszaki	Telefonos	Postai	Elektronikus
adatváltozás bejelentése (tel, e-mail cím)	x		x	x	x
adósság kezelés, önkormányzati támogatás bejelentése	x		x	x	x
bontási engedély		x	x	x	x
csatornarakötés igénylés		x	x	x	x
csekk kérés	x		x	x	x
egyéb	x	x	x	x	x
egyéb vízmérő cserével kapcsolatos üi. (pl.: újraplombálás)		x	x	x	x
építési engedély		x	x	x	x
felhasználási hely ellenőrzése (vízmérő, házi ivóvíz, szennyvíz hálózat, csapadékvíz ell.)	x	x	x	x	x
felhasználási hely típus változás (állandó, idény)	x		x	x	x
felhasználási hellyel kapcsolatos bejelentés	x	x	x	x	x
fennmaradási engedély		x	x	x	x
folyószámla egyeztetés	x		x	x	x
használatbavételi engedély		x	x	x	x
hibabejelentés		x	x	x	x
kártérítési ügyek	x	x	x	x	x
kérelem(pl. házi ivóvízhálózat meghibásodása)	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 kapcsolatos megkeresés	x		x	x	x
locsolási mellékvízmérő létesítése/ nyilvántartásba vétele		x	x	x	x
mérőcserére vonatkozó kérelem (fagyott,eltulajdonított mérő miatt)	x		x	x	x
Nemzeti Eszközkezelő Zrt. megkeresései	x		x	x	x
nyomtatvány 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
szaghatásra vonatkozó észrevétel,panasz	x	x	x	x	x
számlamásolat kérés	x		x	x	x
számlamódosítás kérése (eseti számlakészítés bejelentése)	x		x	x	x
százalékos locsolási kedvezmény igénylése	x		x	x	x
szereződés típus változás (részszámlából diktálás, főmérésítés)	x		x	x	x
szolgáltatás szüneteltetése/megszüntetése felhasználó kérésére	x		x	x	x
tájékoztatás kérés (érdeklődés)	x	x	x	x	x
tulajdonosváltozás/bérlő változás bejelentése	x	x	x	x	x
tűzcsapról vételezett vízigény		x	x	x	x
új mellékvízmérő létesítése, nyilvántartásba vétele		x	x	x	x
vízbeiktetés 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
vízminőségre vonatkozó észrevétel, panasz	x	x			

7. számú melléklet: A Magyar Energia Hivatal, a Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége és a békéltető testületek elérhetőségei

Pest Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1135 Budapest, Lehel u. 43-47.

Levelezési cím: 1365 Budapest, Pf.: 270.

Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Felügyelősége és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Levelezési cím: 1119 Budapest,

Etele út 59-61. II.240.

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.

Postacím: 1444 Budapest, Pf.: 247.

Telefonszám: 459-77-40

E-mail: mekh@mekh.hu

**8. számú melléklet: Szerződészegés pénzügyi kötelezettségei
(kötbérek, kártérítések, kamatok)**

Felhasználó által fizetendő kötbérek, kártérítések és kamatok	Mértéke
mérő/plomba/zárágyűrű sérülés bejelentésének elmulasztása – kötbér*	10.000,- Ft/db
engedély nélküli bekötés (víz, csatorna, csapadékvíz) egyszeri kötbére az igénybevett mennyiségen felül*	50.000,- Ft/db
korlátozás/szüneteltetés alatti szabálytalan vételezés egyszeri kötbére az igénybevett mennyiségen felül*	30.000,- Ft/db
szabálytalan közműhasználat egyéb esetben*	10.000,- Ft/db
késedelmes átírás 90 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 meghíúsult leolvasás, mérőcsere, kivizsgálás, stb. költsége	árterv szerinti kiszállási díj+ ÁFA
késedelmes fizetés*	PTK szerint
részletfizetés kamata lakosság 6 hónapot meghaladó részletfizetési megállapodás esetén *	8%
részletfizetés kamata gazdálkodó*	8+7%

DMRV Zrt. által fizetendő kötbérek és kamatok	Mértéke
késedelmes fizetés kamata*	PTK szerint
részszámla túlfizetés miatti kamat*	PTK szerint
szerződészegés esetén fizetendő kötbér*	3.000,- Ft/db
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;

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. adatszűrés: 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 közzéteendő 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.

A felhasználó azonosításához a természetes személy neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, nem természetes személy felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma) szükséges.

5. DMRV Zrt. tájékoztatási kötelezettsége, a jogosulatlan adatkezeléssel szembeni jogorvoslati lehetőségek

Az érintett tájékoztatást 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. tájékoztatást 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.

DMRV Zrt. a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben DMRV Zrt. költségtérítést állapít meg.

A tájékoztatás 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 DMRV Zrt. az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban 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) a személyes adatok kezelése kizárólag DMRV Zrt., vagy az adatátvevő jogának vagy 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) 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.

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, Csíkó 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	
költségmentes marketinginformációk évente 1 alkalommal, országonként	
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, hagyományos fűtésű (fürdőhengeres) fürdőszobával	120 l/fő/nap
	1.8	mint 1.7, de hagyományos fűtésű helyett egyedi, éjszakai áramfelvételes vízmelegítővel	150 l/fő/nap
	1.9	mint 1.8, de központi melegvíz ellátással, illetőleg nem korlátozott fűtésű egyedi vízmelegítővel	180 l/fő/nap
2.		házi kert locsolás az ingatlan beépítetlen területe, de legfeljebb az ingatlan terület 50%-ának alapulvételével	1 l/m ² /nap
3.		állatállomány itatása számos állatonként	40 l/db/nap
4.		közkifolyókon fogyasztott víz átalánymennyisége 150 m-es körzetben lakók száma szerint	30 l/fő/nap

II. Közegészségügyi intézmények vízfelhasználásának figyelembe vehető általánymennyiségei

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 általánymennyiségei

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 általánymennyiségei

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

V. Vendéglátás, üdültetés, elszállásolás vízfelhasználásának figyelembe vehető általánymennyiségei

1.		Szállodák, üdülők, ágyanként	
	1.1.	egycsillagos:	60 l/nap
	1.2.	kétszillagos:	90 l/nap
	1.3.	háromszillagos:	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.	kétszillagos:	70 l/nap
	2.3.	háromszillagos:	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 általánymennyiségei

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 általánymennyiségei

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 általánymennyiségek 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.

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.