



ÜZLETSZABÁLYZAT

Jóváhagyásra benyújtva: 2013. május 24.

Hatályos: 2014. május 26.

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	5
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA, FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK, A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ ADATOK, TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA	5
1.1. Az Üzletszabályzat célja, tárgya.....	5
1.2. Az Üzletszabályzat hatálya.....	5
1.2.1. Személyi és területi hatály	5
1.2.2. Időbeli hatály	5
1.3. Az Üzletszabályzat közzététele, hatályba lépése	5
1.3.1. Az Üzletszabályzat közzététele	5
1.3.2. Az Üzletszabályzat módosítása és hatályba lépése	5
1.4. Fogalom-meghatározások.....	6
1.5. Az Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság	9
1.5.1. A víziközmű-szolgáltatóra vonatkozó adatok.....	9
1.5.2. Tevékenység bemutatása.....	9
2. AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL, MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELRENDSZERTŐL TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGE	11
II. SZOLGÁLTATÁS BEMUTATÁSA.....	12
3. A) A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VENNI KÍVÁNÓ FELHASZNÁLÓ SZERZŐDÉSKÖTÉSI IGÉNYEINEK KEZELÉSE	12
3.aa) Igénybejelentés rendje.....	12
3.ab) Tájékoztatás az igénybejelentésre.....	12
3.ac) Szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje	14
3.ad) A Felhasználó személyében történő változás	16
3. B) SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK	18
3.ba) A közüzemi szerződés tárgya.....	18
3.bb) A közüzemi szerződés hatálya.....	18
3. C) A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK	20
3.ca) A víziközmű-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás minőségi paraméterei, folyamatossága.....	20
3.cb) Elszámolás, elszámolási időszakok, mérőeszközök leolvasása, a felhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai, elszámolás mérőeszköz hiányában	20
3.cc) Mérés, hibás mérés elszámolása, illetve eljárás a felhasználó hibájából eredő leolvasás elmaradása esetén.....	24
3.cd) A megelőző évi átlagfogyasztást meghaladó eltérés mértékére vonatkozó arány.....	27
3.ce) Fizetési módok és határidők	27
3.cf) Szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának minimális elvárásai, a szennyvíz-törzshálózat használatával kapcsolatos elvárások	29
3. D) A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK SZEMÉLYEK ÉS A VELÜK FENNÁLLÓ KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA	31
3. E) ELJÁRÁS ÜZEMZAVAR, SZÜNETELÉS, KORLÁTOZÁS ESETÉN	32
3.ea) Kölcsönös tájékoztatási kötelezettség	32
3.eb) A tájékoztatás elmulasztásának következményei	32
3.ec) Együttműködés a helyreállítás érdekében	32
3.ed) Felhasználó tájékoztatásának szabályai az előző évi átlagfogyasztástól jelentős eltérés esetén	32

3. F) SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK, SZÜNETELÉSÉNEK, MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI	33
3.fa) A szerződés időtartamának meghatározása.....	33
3.fb) Rendes felmondás szabályai.....	33
3.fc) Azonnali hatályú felmondás – az azonnali felmondáshoz vezető súlyos szerződésszegések meghatározása	34
3.fd) A szerződés megszűnésének egyéb esetei.....	34
3.fe) Elszámolás a szerződés megszűnése esetén.....	34
3.G) A SZERZŐDÉSSZEGÉS KEZELÉSE.....	36
3.ga) A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje.....	36
3.gb) A szerződésszegő felhasználó esetén az előzetes egyeztetés részletes szabályai (szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, valamint a tartozását rendező felhasználó víziközmű-szolgáltatás visszaállítása).....	38
3.gc) A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok.....	39
3.gd) Azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések jogkövetkezményei.....	39
3.H) ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG	43
3.ha) A szerződő fél kezelt személyes adatainak köre	44
3.hb) Azon személyek megjelölése, akik számára a kezelt adatok vagy azok meghatározott részei átadhatók (adatfeldolgozás, adattovábbítás).....	45
3.hc) Eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén (a Felhasználó adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai).....	45
3.hd) Felhasználói jogutódlás vagy képviselőjének személyében beállt változás intézésének szabályai.....	46
3.I) PANASZÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK	47
3.ia) A beérkező panaszok rögzítése, archiválása	48
3.ib) A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása	48
3.ic) Az érdemi válaszadási határidő	49
3.id) a válaszadási határidő elmulasztásának jogkövetkezményei.....	49
3.J) ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	50
3.ja) Állandó ügyfélszolgálati iroda, nyitvatartási idő, ellátott feladatok.....	50
3.jb) Ügyfélszolgálati fiókirodák, nyitva tartás, ellátott feladatok.....	51
3.jc) Telefonszámok, postacímek	51
3.jd) Ügyfélszolgálati tevékenységek végzésére vonatkozó részletes minőségi követelmények, a szolgáltatás elvárt színvonala	51
3.K) VITARENDEZÉS	54
3.ka) Irányadó jogszabályok megjelölése	54
3.kb) Bírósági kikötések	54
3.kc) Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja	54
III. MŰSZAKI RENDELKEZÉSEK.....	57
4. A BEKÖTŐVEZETÉK, A FOGYASZTÁSMÉRŐ, ILLETVE A MÉRŐHELY KIALAKÍTÁSÁNAK RÉSZLETES SZABÁLYAI	57
Szennyvíz bekötés.....	57
5. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE IRÁNTI KÉRELEM RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	64
6. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL A FELHASZNÁLÓI KÖRBEN ALKALMAZOTT SZERZŐDÉSMINTÁK	65
1. Közüzemi szolgáltatási szerződés	65
2. Általános szerződési feltételek	69
7. EGYÉB RENDELKEZÉSEK	77
7.1. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás.....	77

7.2. Utólagos rácsatlakozási díj	77
7.3. Hibaelhárítás	78
7.4. Ügyviteli díj felszámítása.....	78
7.5. Igazolás kiadása használatbavételi engedélyhez	79
7.6. Elháríthatatlan külső ok (Vis maior)	79
7.7. A Szolgáltató és a Felhasználó egymással szembeni követeléseinek beszámítása	79
7.8. Részleges érvénytelenség	80
7.9. Kötelező írásbeliség.....	80
7.10. Alkalmazandó anyagi és eljárási jog.....	80

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA, FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK, A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ ADATOK, TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA

Az Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (Cg. 13-09-156292; székhelye: 2030 Érd, Fehérvári út 63/B-C., a továbbiakban: **Szolgáltató vagy ÉTCS Kft.**) a vonatkozó és hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően végzi szennyvíz-elvezetés és szennyvíz-tisztítás szolgáltatási tevékenységét, és készítette el Üzletszabályzatát (a továbbiakban: **Üzletszabályzat**), amely az általa nyújtott szolgáltatások általános műszaki, kereskedelmi, elszámolási és fizetési szerződési feltételeit tartalmazza.

1.1. Az Üzletszabályzat célja, tárgya

Az Üzletszabályzat célja a közműves szennyvízelvezetéssel és kezeléssel, mint közüzemi szolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek Szolgáltatóra és Felhasználóra vonatkozó szabályainak rögzítése.

Az Üzletszabályzat tartalmazza az ÉTCS Kft., mint Szolgáltató által a Felhasználók részére nyújtott víziközmű-szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit. Az Üzletszabályzat tartalmazza továbbá többek között az adott felhasználási helyre vonatkozó szerződés megszegésének jogkövetkezményeit, valamint a közüzemi szolgáltatási szerződés nélküli (szabálytalan) igénybevételének következményeit.

1.2. Az Üzletszabályzat hatálya

1.2.1. Személyi és területi hatály

Az Üzletszabályzat területi hatálya a Szolgáltató vízjogi engedélyeiben meghatározott működési területére, személyi hatálya a Szolgáltató által üzemeltetett szennyvízcsatorna-hálózathoz csatlakozó, abba bebocsátó Felhasználókra, és az ÉTCS Kft-re, mint Szolgáltatóra terjed ki.

1.2.2. Időbeli hatály

Az Üzletszabályzat 2013. áprilisban készült, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyásával lép hatályba, és visszavonásáig érvényes. Az Üzletszabályzat egyes módosításai a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyásával lépnek hatályba és a jóváhagyott módosításokat a hatálybalépés előtt megkötött szerződésekre is alkalmazni kell.

1.3. Az Üzletszabályzat közzététele, hatályba lépése

1.3.1. Az Üzletszabályzat közzététele

Az ÉTCS Kft. az Üzletszabályzatot az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben – elsősorban Ügyfélszolgálati Irodájában – jól látható módon elhelyezi, kérésére bárkinek ingyenesen rendelkezésre bocsátja, és a <http://www.erdicsatornamuvek.hu> internetes oldalon hozzáférhetővé teszi.

1.3.2. Az Üzletszabályzat módosítása és hatályba lépése

Az ÉTCS Kft. az Üzletszabályzat megváltozása esetében a hatályba lépést megelőzően 30 nappal az érintett Felhasználókat írásban értesíti a változásról. Ezen kívül az ÉTCS Kft. az értesítendő Felhasználók körére tekintettel, a szolgáltatási terület településein megjelenő egy helyi lapban, egy alkalommal feladott közlemény útján, továbbá internetes honlapján, valamint Ügyfélszolgálati Irodájában nyilvánosan közzéteszi az Üzletszabályzat megváltozásának tényét, a változással érintett rendelkezések tartalmát és a hatályba lépés időpontját.

A Felhasználók az írásos közlés kézbesítésének napjától számított 20 napon belül írásban közölhetik esetleges véleményeltérésüket. A véleményeltérés elmaradása a módosítások elfogadását jelenti, illetve a határidő elmulasztása jogvesztéssel jár a véleményeltérésre vonatkozóan.

A véleményeltérés nem jelenti a módosítás elfogadását és Üzletszabályzatba történő beépítését, azzal kapcsolatban a Szolgáltató és a Felhasználó egyeztetést kezdeményez.

A Szolgáltató az Üzletszabályzat egyoldalú módosításának jogát, a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről szóló 18/1999. (II.5.) Kormányrendelet rendelkezéseinek figyelembe vételével fenntartja.

Az ÉTCS Kft. az Üzletszabályzatot az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;
- ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; így például, ha az Üzletszabályzatban vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak.

1.4. Fogalom-meghatározások

Felhasználó/Fogyasztó: a víziközmű-szolgáltatást a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (Vksztv.) szerinti 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.

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

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

Nem lakossági (közületi) fogyasztás: abból a vízhasználatból eredő csatorna-bebocsátás, amely nem minősül lakossági fogyasztásnak. (különösen egyéni vállalkozóként, gazdálkodó szervezetként, vagy egyéb nem lakossági felhasználóként végzett tevékenységhez kapcsolódó víziközmű-szolgáltatás igénybevétele).

Közüteményi felhasználó: a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet 55/A. § szerinti felhasználó.

Szolgáltató: az a víziközmű-létesítmény üzemeltetésével ivóvíz-szolgáltatást és/vagy szennyvízelvezetést és tisztítást (víziközmű-szolgáltatást) végző gazdasági társaság, amely a Vksztv. alapján működési engedélyt kapott; jelen Üzletszabályzatban az Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság;

Víziközmű: olyan közcélú vízellétesítmény, amely

- a) település vagy települések közműves ivóvízellátását, ezen belül az ivóvíztermelést, az ehhez kapcsolódó ivóvízbázis-védelmet, az ivóvízkezelést, -tárolást, -szállítást és -elosztást, és felhasználási helyekre történő eljuttatást, mindezekhez kapcsolódóan tűzvíz biztosítását vagy
- b) a közműves szennyvízelvezetés során (egyesített rendszer esetén a csapadékvíz-elvezetést is ideértve) a szennyvíz összegyűjtését, elvezetését, tisztítását, a tisztított szennyvíz hasznosítását, elhelyezését szolgálja.

Szolgáltatási díj: a víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékeként a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vszktv.) szerint fizetendő díj, amely alapidjából és fogyasztással arányos díjból áll;

Alapidj: a víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj;

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

Fizetési kötelezettség teljesítésének időpontja: az a nap, amikor a Felhasználó által teljesített befizetés az ÉTCS Kft. bankszámláján jóváírásra kerül (összhangban a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009 (VIII. 6.) MNB rendelet vonatkozó rendelkezéseivel), vagy az összeget a Felhasználó az ÉTCS Kft. pénztárába befizeti.

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

Elkülönített felhasználói hely: felhasználási helyen belül minden, önálló vízhasználattal és/vagy közműves szennyvízelvezetési lehetőséggel rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény;

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
 - i. zártos beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - ii. nem zártos beépítés esetén az ingatlan határvonala,
- b) kényszeráramoltatású rendszer esetén
 - i. az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,
 - ii. az ingatlan szennyvizet 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) a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közötti közüzemi szerződésben meghatározott pont,
- d) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közüzemi szerződésben meghatározott pont,
- e) a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja;

Fogyasztásmérő: a vízmennyiség vagy a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz:

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

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

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

ac) locsolási vízmérő: locsolási célú vízhasználat mérése céljából ivóvíz-bekötővezetékre telepített kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő vagy ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő,

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

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

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

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

Házi szennyvízhálózat: a felhasználási helyen keletkező szennyvíz összegyűjtését szolgáló - az ingatlan alkotórészét képező - vezeték, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen szennyvízmenntiség-mérő, szennyvízminőség-ellenőrző akna, szennyvíz-előkezelő mű),

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

Rejtett vízfolyás: a Felhasználónak fel nem róható okból keletkezett, látható jelekkel nem észlelhető vízfolyás. Nem minősül rejtett vízfolyásnak, ha vízhasználat nélkül a vízmérő számlálója látható pörög.

Szabálytalan közműhasználat: A víziközművek törvényben, rendeletben, egyéb jogszabályban rögzített igénybevételi, folyamatos használati rendjének megsértésével járó olyan tevékenység, mely veszélyezteti a közművek állapotát, a szolgáltatások megfelelő mennyiségének, minőségének biztosítását, a közegészségügyi követelmények betartását, veszélyezteti az egészséget, biztonságot vagy ezekkel összefüggésben bármely személynek vagy a szolgáltatónak kárt, indokolatlan költség felmerülést vagy jogos bevétel elmaradást okoz. Szabálytalan közműhasználat különösen:

1. **Szabálytalan csatornahasználat:** az ingatlanon keletkezett szennyvizek és/vagy csapadékvizek és egyéb, nem az ÉTV kft. vízellátó hálózatáról vételezett víz (pl. fűt, ásott kútból származó víz) szerződés vagy engedély nélkül, csatornahasználati díj megfizetése nélkül a csatorna törzshálózatba történő bevezetése. Szerződésben szereplő mennyiségnél nagyobb mennyiség bebocsátása m³/nap vagy l/s (még ha a napi mennyiséget nem is lépi túl)

Tulajdonosi felelősség: Amennyiben a Felhasználó nem az ingatlan tulajdonosa, hanem az ingatlant egyéb jogcímen használja, és a Felhasználó a szolgáltatás díját nem, nem teljes összegében, vagy késedelmesen fizeti meg az ÉTCS Kft.-nek, úgy az ÉTCS Kft. jogosult követelését az ingatlan tulajdonossal szemben érvényesíteni.

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

Víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan: az az ingatlan vagy ingatlanrész, amelyen a keletkező szennyvíz részben, vagy egészben történő elvezetése érdekében a szennyvíz-bekötővezeték, vagy a szennyvíz bekötővezeték és a csatlakozó szennyvízhálózat kiépült,

Megkeresés: minden olyan eset, amikor a Felhasználó valamilyen okból megkeresi a Szolgáltatót. Történhet személyes, telefonos, vagy írásbeli (levél, fax, e-mail, stb.) úton.

Reklamáció: minden olyan megkeresés, amely egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Panasz: Felhasználói panasznak azt a megkeresést kell tekinteni, amikor a Felhasználó a Szolgáltatóhoz intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást. A panasznak ugyanolyan típusai lehetségesek, mint a reklamációknak.

Nem minősül Felhasználói panasznak:

- a közterületi hibabejelentés
- a tájékoztatást kérő megkeresés
- a méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás, kamatjóváírás)
- a tulajdonosváltás, adatváltások bejelentése
- a más Felhasználó szabálytalan vízvételzésére, vagy csatornamű használatára vonatkozó bejelentés
- a folyószámla egyenleg lekérdezése

- a locsolási célú mellékmérő igénylése
- a számlamásolat, csekkpótlás kérése
- az eseti egyedi számla kérése
- az általános bejelentések a szolgáltatásról (pl. javaslatok, igények jelzése, stb).

1.5. Az Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Az Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság 2012. március 9-én 3 önkormányzat és 1 szakmai befektető (Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Konzorcium) alapításával jött létre. A Szolgáltató Érd, Diósd és Tárnok településeken keletkezett szennyvizek összegyűjtésére, elvezetésére és tisztítására alakult.

1.5.1. A vízközmű-szolgáltatóra vonatkozó adatok

Név: Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely: 2030 Érd, Fehérvári út 63/B-C.
Céjjegyzékszám: 13-09-156292
Statisztikai számjel: 23921917-3700-113-13
Adószám: 23921917-2-13
Postacím: 2030 Érd, Fehérvári út 63/B-C.
Telefonszám: +36-23-500-000
Fax: +36-23-500-000
Elektronikus levélcím: titkarsag@erdicsatornamuvek.hu
Honlap: www.erdicsatornamuvek.hu
Adatkezelési nyilvántartási száma: NAIH-55529/2012.

1.5.2. Tevékenység bemutatása

A Szolgáltató fő tevékenysége a szennyvízelvezetés és –tisztítás. A Szolgáltató ezen túlmenően építőipari tevékenységet is végez, amelynek részét képezi a szennyvízelvezetésbe bekapcsolt településeken végzendő bekötések munkálatai, valamint a mélyépítő-ipari kivitelezés.

Jelenleg Érden 112,1 km Diósdon 27,6 km, Tárnokon 21,7 km gerincvezeték üzemel. A szennyvízgyűjtő rendszer elválasztó jellegű, csak szennyvizet szállít, csapadékvíz nem juttatható a rendszerbe. A szennyvíz továbbítását 21 átemelő-telep segíti. A csatornázottsági arány mintegy 30%-os.

Az eredeti tisztítótelep a hetvenes évek végén épült, 2500 m³/nap kapacitással. A kilencvenes évek legelején a régi berendezések elhagyásával, új medencék építésével korszerű, mélylégbefúvós levegőztetésű telep épült 5000 m³/nap kapacitással. Két elődenitrifikáló-levegőztető sor és egy Dorr utóülepítő alkotta a biológiai tisztító technológiát. A kilencvenes évek közepén indult a 7500 m³/nap-ra történő bővítés. Egy Dorr előülepítő, egy újabb, a meglévőhöz hasonló elődenitrifikáló-levegőztető sor, egy további utóülepítő, egy gravitációs sűrítőket és rothasztót is tartalmazó iszapkezelő technológia építése kezdődött meg. A szakmai befektetők tulajdonossá válását követően az ÉTV Kft. befejezte az Érdi Szennyvíztisztító Telep félbeszakadt kapacitásbővítő fejlesztését, és műszaki, technológiai rekonstrukcióját. Ezzel a szennyvíztisztító telep 5000 m³-es napi kapacitása 8000 m³-re emelkedett. A bővített rendszer 2006. júniusától üzemel. A kapacitás növelése nemcsak a csatornaépítések folytatását tette lehetővé, de a víztisztítás hatásfoka is jelentősen megnőtt mind a szerves anyagok, mind a nitrogén-, foszfor- és lebegőanyag esetében.

Folyamatban van Érd, Diósd, Tárnok települések szennyvízgyűjtő hálózatának és az érdi szennyvíztisztító telep bővítése. A szennyvízgyűjtő rendszerhez korszerű szagmegelőző technológia kapcsolódik, megkímélve a lakosságot a szaghatásokból eredő kellemetlenségektől. A szennyvíztisztító telep 15000 m³/nap kapacitásúra bővül. Ide kerül Érd, Diósd és Tárnok települések összegyűjtött szennyvize. A négy tisztítószorral rendelkező, magas fokon automatizált telep a határértékeknek megfelelő tisztított szennyvizet bocsát a Dunába. A szennyvíziszapból rothasztókban biogázt fejlesztenek. A biogázt gázmotorokban elégetve villamos áramot termel,

amely jelentősen hozzájárul a tisztítási költségek alacsony szinten tartásához. A nem csatornázott, viszonylag kisszámú ingatlan szippantott szennyvizét a bővített szennyvíztisztító telep fogadja és megtisztítja.

A Szolgáltató kiemelt célja főtevékenységeinek, mint a szennyvízgyűjtő hálózat üzemeltetése, szennyvízkezelés és –tisztítás minél magasabb szakmai színvonalon történő végzése. Különös figyelmet fordít a Felhasználói igények felmérésére, a Felhasználókkal való partneri kapcsolat kiépítésére és fenntartására, és az eredményes működés biztosítására.

A Szolgáltató feladatának lényegét úgy fogalmazza meg, hogy a minőség teljes körű garantálásával kiérdemelje a Felhasználók, üzleti partnerek, a Szolgáltató munkavállalói, valamint tulajdonosai megaláztatását.

A Szolgáltató elkötelezett a víziközmű szolgáltatás folyamatos minőségi fejlődésének megvalósításában. Célja a műszaki, technológiai és ügyfélszolgálati feladatok biztonságos, egyre magasabb színvonalú teljesítése a víziközmű törvényben foglalt alapelvek mentén. Biztosítja a munkavállalók munka-, és egészségvédelmét, valamint a környezet megővését.

2. AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL, MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELRENDSZERTŐL TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGE

Lakossági felhasználó esetében a Felhasználó és a Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megkötése során a jelen Üzletszabályzatban rögzítettektől eltérő szerződéses feltételekben nem állapodhat meg.

Nem lakossági Felhasználó esetében a nem lakossági szolgáltatási szerződés általános szerződési feltételeitől műszaki vagy pénzügyi-gazdasági, illetve jogi szempontok szerint indokolt esetben a Szolgáltató és a nem lakossági Felhasználó eltérően is megállapodhat.

Egyedi feltételek alkalmazása esetén a víziközmű-szolgáltató köteles azokat nyilvánosságra hozni, és minden, a feltételeket teljesítő szerződő fél részére biztosítani. A feltételek nyilvánosságra hozatala honlapon, és ügyfélszolgálati irodán kifüggesztett tájékoztató anyagokon történik.

II. SZOLGÁLTATÁS BEMUTATÁSA

3. A) A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VENNI KÍVÁNÓ FELHASZNÁLÓ SZERZŐDÉSKÖTÉSI IGÉNYEINEK KEZELÉSE

3.aa) Igénybejelentés rendje

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését az ÉTCS Kft.-nél az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója kezdeményezheti (igénybejelentés).

A bekötést, valamint meglévő bekötés módosítását lakossági és nem lakossági Felhasználó esetében egyaránt kizárólag az érdi ügyfélszolgálati irodában az erre rendszeresített közműves csatorna-bekötésre vonatkozó igénybejelentő nyomtatvány kitöltésével, illetőleg a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet (Kormányrendelet) mellékletében közöltek szerint, erre engedéllyel rendelkező szaktervezővel elkészített tervdokumentáció egyidejű benyújtásával lehetséges igényelni.

Ügyfélszolgálati iroda elérhetősége és nyitva tartása:

Ügyfélszolgálati Iroda: 2030 Érd, Felső u. 2.

H: 8:00 - 20:00

Telefonszám: +3623-521751

K-Cs: 8:00 - 14:30

E-mail: ugyfelszolgalat@erdicsatornamuvek.hu

P: 8:00 - 11:00

Az ÉTCS Kft. és a Felhasználó között létrejött közüzemi csatornaszolgáltatási szerződés megkötése előtt a Szolgáltató a következőket vizsgálja:

- az adott felhasználási helyre vonatkozó írásbeli igénybejelentés meglétét, megfelelőségét,
- az adott szolgáltatási pont vonatkozásában a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását,
- az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulását, ha az igénybejelentő Felhasználó az ingatlant egyéb jogcímen használja,
- ha az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott számlatartozást tart nyilván az ÉTCS Kft. az igénybejelentést elutasíthatja, illetve
- amennyiben a törzshálózat műszakilag nem elérhető, az ÉTCS Kft. az igénybejelentést elutasítja.

A fenti feltételeknek megfelelő igénybejelentő részére az ÉTCS Kft. az igénybejelentést követő **15 napon belül** megküldi a kivitelezésre vonatkozó szerződéses ajánlatát, amely a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó esetén tartalmazza a fizetendő fejlesztési hozzájárulás összegét, lakossági felhasználó esetében a csatlakozási díj összegét. A szerződéses ajánlatban foglaltak az ÉTCS Kft-t a közléstől számított 30 napig kötik.

Ha a bekötés nem a víziközmű-törzshálózati beruházás részeként, azzal egy időben valósul meg, a víziközmű-bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez az ÉTCS Kft. hozzájárulása szükséges. A tervdokumentáció műszaki tartalmi követelményeit az Üzletszabályzat III. fejezete rögzíti.

3.ab) Tájékoztatás az igénybejelentésre

Az ÉTCS Kft. a hozzájárulásról a kérelem közlésétől számított **15 napon belül** nyilatkozik. Különösen indokolt esetben a Szolgáltató – az igénybejelentő értesítése mellett – a határidőt meghosszabbíthatja.

Ha a benyújtott terv az előírásoknak nem felel meg formai vagy műszaki okból, az ÉTCS Kft. a hozzájárulás megadását a terv kiegészítéséhez, módosításához vagy megfelelő új terv benyújtásához kötheti.

Szolgáltatói hozzájárulás kérelmezése korábban már megépült bekötővezeték esetén

Leggyakrabban az ÉTCS Kft. szolgáltatási területén az ingatlan szennyvíz-bekötővezeték a szennyvízelvezető törzshálózattal együtt épült ki, (azaz telekhatártól legfeljebb 1 méteres távolságon belül elkészült a tisztító-, ellenőrzőnyílás, vagy a bekötővezeték a felszín alatt benyúlik eddig a pontig), ebben az esetben a tervezetési kötelezettség kizárólag a házi szennyvízhálózatra (ún. házi szennyvíz-bekötővezeték) vonatkozik. Ez esetben a munkálatok közterületbontással nem járnak.

Szükség esetén a tervező egyeztetést kezdeményezhet az Ügyfélszolgálati Irodán, előzetesen egyeztetett időpontban.

A csatornabekötési terv elkészítésére a kérelmező szabadon választhat erre jogosított tervezőt.

A szennyvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv elbírálását követően az ÉTCS Kft. szolgáltatói hozzájárulást ad ki, mely birtokában a házi szennyvíz-bekötővezeték (pl. a tisztítónyílástól a lakásig) megépíthető.

Az Üzletszabályzat III. fejezetében előírt közműegyeztetett terveket az Ügyfélszolgálati Irodába kell benyújtani. Lakossági és nem lakossági csatornabekötéshez minden esetben közműegyeztetett terv szükséges.

Lakossági csatornabekötés esetén az ÉTCS Kft. részére **utólagos csatlakozási díjat** kell fizetni (mértékét a Szolgáltató mindenkor hatályban lévő Igazgatói Utasítása határozza meg) kivéve, ha az Igénybejelentő a befizetést korábban már megtette valamely víziközmű társulatnál, és arról igazolást csatol a bekötési kérelméhez.

Nem lakossági csatornabekötés esetén **víziközmű-fejlesztési hozzájárulás** fizetendő (mértékét a Szolgáltató mindenkor hatályban lévő Igazgatói Utasítása határozza meg, 2015. január 1. napjától a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozatban állapítja meg).

Az utólagos csatlakozási díj és a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás részletes szabályait a III. fejezet 7.1. és 7.2. pontja tartalmazza.

Szolgáltatói hozzájárulás kérelmezése bekötővezeték hiányában

Amennyiben az ingatlan vonatkozásában nem került létesítésre csatorna bekötővezeték (azaz az ingatlanon belül tisztító-, ellenőrzőnyílás nincsen, sem a földfelszín alatt nem található bekötővezeték benyúlás), ez esetben a Felhasználónak szaktervezői jogosultsággal rendelkező mérnökkel tervet kell készíttetnie a bekötővezetékéről, melynek műszaki megvalósíthatóságáról előzetes egyeztetést kell lefolytatnia az ÉTCS Kft.-vel, majd a tervet engedélyeztetésre be kell nyújtania Ügyfélszolgálati Irodába.

Mivel ebben az esetben a bekötés nem a víziközmű-törzshálózati beruházás részeként, azzal egy időben valósul meg, a víziközmű-bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez az ÉTCS Kft. ún. Szolgáltatói hozzájárulása szükséges. Ez esetben a Felhasználónak szaktervezői jogosultsággal rendelkező mérnökkel tervet kell készíttetnie a bekötővezetékéről, és a házi bekötővezetékéről egyaránt, mely a tervdokumentáció részét képezi.

A tervdokumentáció műszaki tartalmi követelményeit az Üzletszabályzat III. fejezetet és a Kormányrendelet rögzíti.

A közterületi bekötővezeték létesítése során szükségessé váló közterület-bontási engedélyeket (közterületi útburkolat, illetve járdabontás, fakivágás engedélyeztetése, közterület-foglalás, stb.) a megrendelő előzetesen köteles beszerezni a helyi Önkormányzattól. Az előzetes közműegyeztetések lebonyolítása, a közmű egyeztetési jegyzőkönyvek beszerzése szintén a Megrendelő feladata, ezek költségei Megrendelőt terhelik.

A környezetvédelmi és vízügyi hatóság kötelezheti az ingatlan tulajdonosát az ingatlan víziközmű-hálózatba történő bekötésére. Ez esetben a tulajdonos előzetes írásbeli beleegyezését az ÉTV Kft. hozzájárulásának megadásához a hatóság kötelezés helyettesíti.

Az ÉTCS Kft.-nek nincs más vízközmű-szolgáltatóval, olyan megbízási szerződése, mely alapján a felhasználókkal kapcsolatos eljárás szabályozást igényelne.

Az ÉTCS Kft. részére az „Érd és Térsége” Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság (2030 Érd, Fehérvári út 63/B-C., továbbiakban: ÉTV Kft.) látja el az ügyfélszolgálattal összefüggő tevékenységeket.

Engedélyek, nyilatkozatok típusai, jelentőségük

Szolgáltatói hozzájárulás a törzshálózatba történő bekötéshez

Az ingatlanon belüli szennyvízrendszer benyújtott terveit a Szolgáltató elbírálja, szükség esetén módosítást, kiegészítést kér, majd kiadja a közműves Szolgáltatói hozzájárulást. A hozzájárulás tartalmazza a befizetendő utólagos rácsatlakozási díj (lakossági fogyasztó esetében), vagy a közműfejlesztési hozzájárulás (közületi fogyasztó esetében) összegét.

Használatba vételi hozzájárulás

Helyszíni szemle során a Szolgáltató ellenőrzi, hogy a bekötés a jóváhagyott tervek szerint készült-e el. A megfelelően elkészült bekötések és ingatlanon belüli hálózatok használatba vételét engedélyezi a Szolgáltató. Új épületek esetében ez egyúttal hozzájárulást jelent az épület használatba vételi engedélyének kiadásához is. A használatba vételi hozzájárulás kiadásának feltétele az utólagos rácsatlakozási díj (lakossági fogyasztó esetében), vagy a közműfejlesztési hozzájárulás (közületi fogyasztó esetében) befizetésének igazolása.

Az ingatlan tulajdonosa a víziközmű-rendszer üzembe helyezésétől számított egy éven belül köteles az ingatlan víziközmű-rendszerbe bekötetni, ha

- a) 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.

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

Ha a bekötés feltételei teljesültek, a Szolgáltató az ingatlan víziközmű-rendszerbe történő bekötését nem tagadhatja meg.

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

Adott ingatlan tekintetében mentesül a tulajdonos a szennyvízelvezető rendszerre történő bekötési kötelezettség alól, ha hatályos vízjogi üzemeltetési engedéllyel üzemeltet egyedi szennyvízkezelő létesítményt, egyedi zárt szennyvíztárolót vagy saját célú szennyvíztisztító telepet.

A környezetvédelmi és vízügyi hatóság az ingatlan tulajdonosát közérdekből kötelezi 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.

3.ac) Szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

A közüzemi szerződéskötéshez a Felhasználó részéről szükséges minimális adatok:

- Természetes személy neve, születési neve, születési helye, ideje, lakcíme, anyja neve;
- Jogi személy, illetőleg jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak neve, székhelye, cégjegyzékszám, adószáma, képviselőjének neve, lakcíme, anyja neve;
- A felhasználási hely adatai (cím, hrsz.)
- A felhasználási helyen igénybe vett szolgáltatás
- Felhasználás jellege
- Használat módja lakossági felhasználó esetén
- Nem lakossági Felhasználó esetén a lekötött közműfejlesztési kvóta mértéke
- Leolvasás gyakorisága

- Számlázás módja
- Fizetési mód
- Szerződéskötés jogcíme
- Teljesítés helye
- Ha a szerződést kötő nem tulajdonos, a tulajdonos adatai (név, születési név, lakcím, anyja neve, születési hely, idő)
- Fogyasztásmérő(k) adatai

A közüzemi szerződéskötéshez szükséges iratok:

- személyazonosításra alkalmas dokumentum (személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány, kártyaalakú vezetői engedély, útlevel) egyike
- lakcímkártya
- **amennyiben az ügyintézéskor meghatalmazott jár el**, teljes bizonyító erejű magánokiratba (két tanú által aláírt, vagy ügyvédi ellenjegyzéssel ellátott), illetve közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás
- **amennyiben a fogyasztási helyül szolgáló ingatlanak több tulajdonosa van**, a tulajdonostársak teljes bizonyító erejű magánokiratba (két tanú által aláírt, vagy ügyvédi ellenjegyzéssel ellátott), illetve közjegyzői okiratba foglalt hozzájárulása
- **haszonélvezeti jog vagy özvegyi jog jogosultjával történő szerződéskötés esetén** a tulajdonostársak teljes bizonyító erejű magánokiratba (két tanú által aláírt, vagy ügyvédi ellenjegyzéssel ellátott), illetve közjegyzői okiratba foglalt hozzájárulása
- **nem lakossági felhasználó esetén:** gazdasági társaság esetében 30 napnál nem régebbi cégkivonat, egyéni vállalkozó esetében vállalkozói igazolvány, egyesület, alapítvány, egyéb civil szervezet esetében bírósági bejegyző végzés, továbbá aláírási címpéldány, vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-minta
- **társasházi közös képviselő/lakóközösségi megbízott szerződéskötése esetén** társasház alapító okirata, közgyűlési/lakógyűlési határozat a közös képviselő megválasztásáról
- felhasználói igénybejelentés és annak elfogadása
- 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel)
- ingatlan átruházásáról szóló szerződés (adásvételi, ajándékozási, csere stb.); hagyatékátadó végzés; bérleti szerződés vagy egyéb, használatot igazoló dokumentum

A fenti okiratok alatt eredeti vagy hiteles másolat értendő. (Amennyiben a fenti dokumentumok benyújtása a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában személyesen történik, elegendő az eredeti vagy hiteles másolat bemutatása és ezzel párhuzamosan nem hiteles másolat leadása.)

A Szolgáltató indokolt, az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult a fentiekben túl is meghatározni a benyújtandó adatok és dokumentumok körét.

Szerződésben szereplő adatok módosítása

A szerződéses adatok módosítását személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában vagy a Szolgáltatónak címezve levélben vagy elektronikus levélben vagy faxon is kezdeményezheti a Felhasználó.

A közüzemi szolgáltatási szerződés módosítását a Felhasználó írásban köteles kezdeményezni legfeljebb a változás bekövetkeztétől számított harminc napon belül az alábbi változások bekövetkezése esetén:

- változás a Felhasználó személyében,
- változás a Közös képviselő személyében,
- bármely a közüzemi szolgáltatási szerződésben feltüntetett adat változása esetén.

A kérelmek tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Szolgáltató a Felhasználót hiánypótlásra kérheti fel.

Az alábbi adatok megváltoztatása esetén a Szolgáltató új Szolgáltatási szerződést köt a Felhasználóval:

- Felhasználó személyében történő változás esetén,
- a szolgáltatás tárgyának, ivóvíz felhasználás vagy csatornaszolgáltatás jellegének változása esetén.

A Felhasználó nevében jognyilatkozat tételre jogosult személyek köre

A Felhasználó nevében joghatályosan a Ptk. 685. § b) pontja szerinti nagykorú közeli hozzátartozói, kézbesítési meghatalmazás esetén kézbesítési meghatalmazottja jogosultak nyilatkozni. E személyi körbe tartozik tehát a Felhasználó házastársa, az egyenes ágbeli rokona, az örökbefogadott gyermeke, a mostoha- és neveltgyermeke, az örökbefogadója, a mostoha- és a nevelőszülője, valamint a testvére; továbbá: az élettársa, az egyenes ágbeli rokona házastársa, a jegyese, a házastársa egyenes ágbeli rokona és testvére, valamint a testvére házastársa.

E személyek jognyilatkozat tételéhez az a vélelem fűződik, hogy arról a Felhasználó tudomást szerez és azzal egyetért. E vélelem megdönthető, azonban a vélelmezett jognyilatkozat megdöntésével a Szolgáltatónak okozott költségek és károk megtérítése a Felhasználó kötelezettsége.

A Felhasználó teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazással, képviselő útján is eljárhat a Szolgáltatónál. A meghatalmazást a Szolgáltató részére át kell adni. Az okiratok minősítésénél a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.) 195-196. §-ban foglalt rendelkezések irányadóak.

Gazdálkodó szervezet képviseletében a cégkivonatban szereplő képviselő járhat el. A képviselő teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazással más személyt is megbízhat a Szolgáltató előtti eljárással. A meghatalmazásban pontosan meg kell fogalmazni annak terjedelmét, pontosan milyen eljárásokban, nyilatkozattételben jogosult a meghatalmazott eljárni, illetőleg kifejezetten nyilatkozni kell a meghatalmazásban arról, hogy a képviselő eljárását a Társaság eljárásaként ismerik el.

3.ad) A Felhasználó személyében történő változás

1. A bejelentés módja, határideje

A Felhasználó személyében beállott változást, a korábbi és az új Felhasználó a birtokbaadási jegyzőkönyv felvétele alkalmával a **fogyasztásmérőn rögzített mérőállás megjelölésével**, a változástól számított **30 napon belül** köteles az e célra rendszeresített formanyomtatványon, vagy az általuk írt nyilatkozaton írásban vagy az Ügyfélszolgálati Irodában személyesen az ivóvíz-szolgáltató ÉTV Kft-nek, valamint (különösen szennyvízmennyiség mérő esetén) a Szolgáltatónak bejelenteni a szükséges dokumentumok (átruházásról szóló szerződés, tulajdoni lap, egyéb tulajdonjogot igazoló dokumentum, árverési jegyzőkönyv, hagyatékátadó végzés, bérleti szerződés) csatolásával. A mellékelt okiratok másolatán törölhető, kitakarható minden, a szerződéskötéshez nem szükséges személyes vagy egyéb adat (pl. vételár, személyi azonosító szám, stb.).

A bejelentés elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a Szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új Felhasználó **egyetemlegesen** (tehát együttesen mindannyian) felel.

Fenti kötelezettségek elmulasztása a Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, és a köteles a szerződésszegő magatartás megszüntetésén túl az ebből eredő valamennyi kárt és igazolt költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

2. Helyszíni ellenőrzés

A Szolgáltató a Felhasználó személyében bekövetkező változás esetére, bejelentést követően a szerződés megkötésének feltételeként előírhatja a házi szennyvízhálózat ellenőrzését.

Az ellenőrzés költségét a lakossági Felhasználók esetében a Szolgáltató, míg nem lakossági Felhasználók esetében az új Felhasználó viseli.

A korábbi vagy az új Felhasználó a szerződés megkötése előtt akkor is kérheti az ellenőrzést, ha annak elvégzése a fentiek szerint nem kötelező. Ennek költségét az ellenőrzést kérő köteles viselni. A helyszíni ellenőrzés díja a Szolgáltató honlapján tekinthető meg.

Az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben kell rögzíteni. Az ellenőrzés és jegyzőkönyvvezés menetét a jelen Üzletszabályzat 3.ga) pontja tartalmazza.

Amennyiben a Szolgáltató az ellenőrzési kötelezettségének a meghatározott határnapon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat szabálytalan közműhasználatra, és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt az új Felhasználóval szemben.

Abban az esetben, ha a Felhasználó a Szolgáltató felhívása alapján a helyszíni ellenőrzést nem biztosítja, annak 30 napon belüli végrehajtása érdekében nem működik együtt, a felhasználási hellyel közüzemi szolgáltatási szerződés nem jön létre.

Fentieknek megfelelően a változás bejelentés megtételének bizonyítása a Felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása a Szolgáltatót terheli.

3. Szerződéskötés, elszámolás

A Felhasználó-változás bejelentése – és esetlegesen helyszíni ellenőrzés tartása – után, a feltételek teljesülése esetén, az új Felhasználóval szerződést köt a Szolgáltató. Szolgáltató az új Felhasználóval abban az esetben is szerződést köt, ha az más fogyasztási hely tekintetében szolgáltatásait már igénybe veszi.

A Felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén az új Felhasználóval történő szerződéskötéssel egyidejűleg a régi Felhasználóval fennállt közüzemi szolgáltatási szerződés automatikusan megszűnik.

Ha a Szolgáltatónak a felhasználási helyre vonatkozóan korábbi közüzemi szerződés alapján rendezetlen követelése áll fenn, akkor az adott felhasználás hely tekintetében az Üzletszabályzat 3.gb) pontjában foglaltak szerint járhat el (szolgáltatás korlátozása).

A Szolgáltató a Felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát, valamint a közüzemi szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, és a Felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan elszámol.

Amennyiben a Felhasználó-változás bejelentése nem történik meg, akkor a Szolgáltató továbbra is az általa ismert tulajdonossal és/vagy a nyilvántartásban szereplő Felhasználóval szemben érvényesíti a szolgáltatás során felmerült költségeket.

4. A képviselő személyében bekövetkező változás

Társasházi közös képviselő, vagy a lakóközösség által felhatalmazott képviselő személyében bekövetkező változást az új képviselőnek a változástól számított 30 napon belül írásban kell bejelentenie a 2. pontban foglaltaknak megfelelően, csatolva a többlakásos épület/társasház közgyűlésének erre vonatkozó határozat másolatát.

3. B) SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

3.ba) A közüzemi szerződés tárgya

A Ptk. 387. § szerint közüzemi szerződés alapján a Szolgáltató köteles meghatározott időponttól a Felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan a Felhasználó igénye szerint meghatározott közüzemi szolgáltatást - így különösen gázt, villamos energiát és vizet - nyújtani, a Felhasználó pedig köteles időszakonként díjat fizetni.

A Szolgáltató - 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.

A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetében írásban köt szerződést a közműves szennyvíz-elvezetés és tisztítás szolgáltatásra a felhasználási helyen a Felhasználóval. A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében a Szolgáltató és a lakossági Felhasználó között a szolgáltatási szerződés megkötésével vagy ráutaló magatartással, a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Az így létrejövő víziközmű-szolgáltatási jogviszonyra a jelen Üzletszabályzat, valamint a jelen üzletszabályzatban található szolgáltatási szerződések általános szerződési feltételei az irányadóak.

Amennyiben a Szolgáltató és a lakossági Felhasználó között meglévő szolgáltatási jogviszony – akár a Felhasználó, akár a Szolgáltató hibájából vagy mulasztásából adódóan – az írásbeli szerződés nem jön létre, úgy a Felek szolgáltatási jogviszonyára a Ptk., a Vksztv. valamint a Kormányrendelet vonatkozó előírásai a szerződés írásba foglalása nélkül is irányadóak.

Amennyiben a nem lakossági Felhasználó és a Szolgáltató között írásbeli közüzemi szerződés nincs, a nem lakossági Felhasználó nem tartozik a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény hatálya alá, az ÉTCS Kft. által nyújtott szolgáltatás nem minősül közműves csatornaszolgáltatási tevékenységnek, így arra az ÉTCS Kft. nem a hatályos jogszabályok alapján megállapított hatósági díjat, hanem egy, a teljes költségre épülő vállalalkozási díjat számláz a nem lakossági Felhasználó felé. A nyújtott vállalalkozási jellegű csatorna-szolgáltatási tevékenység díjának meg nem fizetése, a fent nevezett jogszabályokban előírt – a közműves szolgáltatásra vonatkozó – feltételek figyelmen kívül hagyásával a szolgáltatás megszüntetéséhez vezet.

A Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok alapján köteles a Felhasználóval történő írásbeli szolgáltatási szerződés megkötésére.

A Szolgáltató csak abban az esetben mentesül a szerződés megkötésének kötelezettsége alól, ha a Felhasználó a bekötéshez, vagy a használatbavételhez szükséges Szolgáltatói hozzájárulás megadásához megkívánt jogszabályi előfeltételeknek és a bekötés megvalósításához előírt műszaki követelményeknek nem tesz eleget.

Ha a Szolgáltató a szerződés írásba foglalása előtt is szolgáltat, a szerződés megkötését maga kezdeményezi. A szerződésben a szerződési ajánlat megküldésének időpontjában teljesített szolgáltatástól csak mindkét fél egyetértése esetén lehet eltérni. A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a Szolgáltató és a lakossági Felhasználó között a közüzemi szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

3.bb) A közüzemi szerződés hatálya

A közüzemi szolgáltatási szerződés a Szolgáltató és a Felhasználó aláírásával lép hatályba, és határozatlan időre szól.

A szolgáltatás megkezdésének időpontja: a szolgáltatás igénybevételének első napja, szennyvíz-elvezetés esetén a használatbavétel időpontja, amennyiben a használatbavételi hozzájárulás kérelemben a csatornahasználat megkezdéséről más időpontot nem jelöltek meg. Felhasználó-váltás esetén (a szolgáltatás folyamatosága mellett) a birtokbaadási jegyzőkönyvön rögzített időpont.

Az Üzletszabályzat hatálya a szolgáltatás igénybevételétől kezdődően kiterjed a Szolgáltató és a Felhasználó jogviszonyára.

Abban az esetben, ha közműves szennyvízelvezetésre és -tisztításra irányuló igény a Szennyezőanyag listában (a 220/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében) meghatározott anyagokat felhasználó üzem részéről merül fel, a Felhasználó és a Szolgáltató között megkötött közüzemi szerződés az illetékes vízügyi hatóság jóváhagyásával válik érvényessé.

Az illetékes vízügyi hatóság jóváhagyását a Felhasználónak kell beszereznie.

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.

3. C) A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

3.ca) A víziközmű-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás minőségi paramétere, folyamatossága

A víziközművek üzemeltetésének követelményeit a 21/2002. (IV.25.) KöViM rendelet szabályozza. A víziközművek üzemeltetését szolgáló berendezések, műszerek folyamatos működéséről és fenntartásáról a Szolgáltató köteles gondoskodni.

1. A Szolgáltatás folyamatossága

A Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége a közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a szennyvíz-befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn. Az ettől eltérő szolgáltatást (műszaki indokok, vagy a Felhasználó igénye miatt) a szolgáltatási szerződésben, illetőleg a kapcsolódó dokumentumok rögzítik.

A szolgáltatás folyamatossága érdekében a Szolgáltató gondoskodik olyan szervezett munkarendről, ügyeleti, készenléti szolgálatról, amely a hiba felmerülése esetén azonnal be tud avatkozni a nagyobb károk elhárítása és a szolgáltatás helyreállítása érdekében.

A víziközművek működésében keletkezett hibák elhárítása során, illetve a karbantartási, javítási vagy átépítési munkák alatt a szennyvíz továbbvezetéséről folyamatosan gondoskodni kell.

3.cb) Elszámolás, elszámolási időszakok, mérőeszközök leolvasása, a felhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai, elszámolás mérőeszköz hiányában

1. A Szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere

A víziközmű-szolgáltatás díja alapidíjből és fogyasztással arányos díjból álló kéttényezős díjként kerül megállapításra. A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által jóváhagyott és a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter által rendeletben meghatározott - a Szolgáltató működési területén szennyvízelvezetésért és -tisztításért - fizetendő mindenkor hatályos szolgáltatási díjak a Szolgáltató honlapján található meg (www.erdicsatornamuvek.hu).

Az alapidíj összegének meghatározásakor a fogyasztásmérő berendezések átfolyási átmérője szerint különbséget kell tenni. Az alapidíjat az a Felhasználó köteles megfizetni, aki a tárgyhoz első napján az adott felhasználási helyen a Szolgáltatóval közüzemi jogviszonyban áll. Az alapidíj elkülönített felhasználási helyenként fizetendő.

Amennyiben az elkülönített felhasználói hely rendelkezik mellékvízmérővel, úgy az általa használt legnagyobb átfolyási átmérőjű vízmérőre vonatkozóan, az azzal azonos átmérőjű bekötési vízmérőre alkalmazott alapidíj figyelembe vételével kell megállapítani.

Amennyiben az elkülönített felhasználói hely nem rendelkezik mellékvízmérővel, úgy az NÁ 13 átfolyási átmérőre vonatkozóan, az azzal azonos átmérőjű bekötési vízmérőre alkalmazott alapidíj figyelembe vételével kell megállapítani.

Ha a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás igénybevételét szennyvízmennyiség-mérő rögzíti, a szennyvízalapidíj e mérő névleges kapacitásához kötött. A szennyvízmérő nélküli szennyvízalapidíj viszonyítási alapja a vízmérő átfolyási átmérője.

Az a Felhasználó, aki a felhasználási helyen a vizet nem, vagy nem csak közműves vízellátáshoz csatlakozva, hanem saját vízműből (pl.: ásott vagy fúrt kút) vagy más vezetékes megoldással (pl. csapadékvíz gyűjtő tartályból) szerzi be, vagy az ivóvíz-szolgáltatás a felhasználási helyen korlátozva van, a szennyvízelvezetés és -tisztítás szolgáltatás rendelkezésre állásának díját, tehát az alapidíjat köteles megfizetni.

Nem állapít meg szennyvíz-alapdíjat a Szolgáltató azokra a vízmérőkre, amelyek kizárólagosan tűzvíz ellátására állnak rendelkezésre és a Felhasználó az ennek megfelelő besorolást a Szolgáltatónál írásban kezdeményezte.

A fogyasztással arányos díj megfizetésének alapja a hiteles fogyasztásmérőn mért és a Szolgáltató által rögzített mérési eredmény, annak hiányában átalánnyal, arányosítással, átlagszámítással vagy műszaki számítással megállapított mennyiség.

Locsolási célú mellékvízmérőn mért vízmennyiségre jutó csatornaszolgáltatási díjat a Szolgáltató a locsolómérőhöz tartozó bekötési vízmérőn, ikermérőn vagy mellékmérőn mért fogyasztás csatornamennyiségéből, mint locsolási célú kedvezményt jóváírja. Ebben az esetben a Felhasználó más csatornadíj kedvezményre nem jogosult.

Lakossági díjszabásban kizárólag természetes személy Felhasználók részesülhetnek az alábbi kivétellel. A tényleges felhasználási adatok ismeretében a Szolgáltató lakossági díjat alkalmaz: a lakásbérlők tényleges víziközmű-szolgáltatás igénybevételét a bérlakás üzemeltetését végző gazdálkodó szervezettel szemben.

A felhasználás jellegét a szerződést kötő gazdálkodó szervezetnek az ott életvitelszerűen élő személlyel kötött bérleti szerződéssel, szívességi használati szerződéssel, vagy egyéb okirattal kell igazolnia.

Amennyiben egy felhasználási helyen lakossági és nem lakossági díjszabás szerinti fogyasztás is történik, a fogyasztások mennyiségét külön vízmérővel kell mérni, és a díjat eszerint kell megállapítani. Elkülönítés hiányában a teljes fogyasztás számlázása nem lakossági díjszabás alapján történik.

2. Elszámolás, elszámolási időszakok

A számlákra vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával a Szolgáltató Felhasználónként és felhasználási helyenként – külön kérésre összevontan – a szennyvízelvezetés, tisztítás díjakról, a szolgáltatási területen az ivóvíz-szolgáltatást végző ÉTV Kft. által a fogyasztásmérőkről leolvasott adatok alapján **számlát állít ki**. A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

A Szolgáltató számlázásának rendje az ÉTV Kft. adatátadási gyakorlatához igazodik, ennek megfelelően főszabály szerint Szolgáltató lakossági Felhasználók részére **kéthavonta**, előre meghatározott nagyfogyasztói, intézményi Felhasználók részére **havonta** állít ki elszámoló vagy részszámlát.

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy abban az esetben, ha az adott számla vagy részszámla összege nem éri el a bruttó 2.000 Ft-ot, úgy számla, illetve részszámla nem kerül kiállításra és a Felhasználó által fizetendő összeg a következő számlában jelenik meg, amennyiben az így keletkező számla fizetendő végösszege már eléri a bruttó 2000 Ft-ot. Ez nem vonatkozik arra az esetre, amikor a Szolgáltató a felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén állít ki elszámoló számlát vagy végszámlát. A díj mellett az elvezetett szennyvíz mennyisége alapján a környezetterhelési díjról szóló 2003. évi LXXXIX. törvényben meghatározott szabályok szerint vízterhelési díj is fizetendő, amelyet a Szolgáltató a Felhasználónak a mindenkor fizetendő szennyvízről kiállított számlában számít fel és érvényesít. A vízterhelési díjat a Szolgáltató az állami költségvetésbe fizeti be.

Kombinált vízmérőre számlázandó csatornaszolgáltatási alapdíj összegét a vízmérő nagyobbik átmérője határozza meg.

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

Az ingatlanon keletkező szennyvízmennyiség szempontjából, szennyvízmennyiség mérés hiányában **a bekötési vízmérő** az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözeteiből megállapított fogyasztási különbözet esetén a

bekötési vízmérő szerinti Felhasználó köteles a Szolgáltatónak megfizetni, kivéve ha az elkülönített vízhasználatokat hitelesített vízmérőkkel mérik.

Amennyiben a bekötési vízmérőt követően minden elkülönített felhasználói hely fogyasztását hiteles mellékmérő méri, és a bekötési vízmérőre kibocsátott számlában mérési különbség keletkezik, a Szolgáltató a fogyasztást minden esetben kiszámlázza a bekötési vízmérő szerinti Felhasználónak. A Szolgáltató az alábbi feltételek egyidejű teljesülése esetén – Felhasználó kérésére - figyelmen kívül hagyja a bekötési vízmérő szerinti fogyasztást:

- minden hitelesített vízmérővel ellátott elkülönített felhasználói helyen a fogyasztásmérők egyidejű leolvasása a Szolgáltató részére biztosított, a különbséget mutató számlák ez alapján készültek el,
- a fogyasztásmérők és a sértetlenségét biztosító plombák, illetve záruk sértetlenek, illetéktelen beavatkozás, mérőmanipuláció jelei nem láthatóak,
- egyszerű vizsgálattal megállapításra került, hogy a fogyasztásmérők működnek, nincsenek fordítva felszerelve, vízvételéskor a mérők fogyasztást jeleznek,
- minden elkülönített felhasználói hely érvényes mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik,
- vízfolyásra utaló jel, illetve annak korábbi helyreállítási munkálatainak nyoma a bekötési vízmérő és az elkülönített felhasználói helyek közötti vezetékszakaszon nem látható (minden felhasználói hely elzárt állapotában a bekötési mérő nem jelez fogyasztást), illetve a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó írásban tett nyilatkozata alapján meghibásodás korábban nem történt,
- vízfolyásra utaló jel illetve annak korábbi – a Szolgáltatónak be nem jelentett - helyreállítási munkálatainak nyoma a fővízmérő és az elkülönített felhasználói helyek közötti vezetékszakaszon nem látható, a bekötési mérő szerinti felhasználó nyilatkozata alapján a Szolgáltatónak be nem jelentett meghibásodás nem történt,
- a felhasználó eleget tett a Kormányrendeletben, és jelen Üzletszabályzatban felsorolt karbantartási és a meghibásodásra vonatkozó bejelentési kötelezettségének.

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

A díjelszámolás alapját képező mennyiségek megállapítása történhet:

- mérővel,
- átalánnyal,
- arányosítással,
- átlagszámítással,
- műszaki számítással.

Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál:

- a) az a szennyvízmennyiség, ami az illetékes vízügyi hatóság engedélye alapján üzemeltetett, saját célú szennyvízelhelyező műben nyert elhelyezést,
- b) az a szennyvízmennyiség, amelynek a közüzemi szennyvízhálózatba vezetését minőségi vagy egyéb okok miatt az illetékes vízügyi hatóság megtiltotta, és szakszerű, ártalommentes elhelyezését a felhasználó igazolta,
- c) az a vízmennyiség, amely a házi ivóvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott,
- d) az állami tulajdonú víziközmű igénybevételevel összefüggő locsolási kedvezményről szóló miniszteri rendeletben meghatározott locsolási célú felhasználás, valamint
- e) a házi ivóvízhálózatra a víziközmű-szolgáltató és a fogyasztó írásbeli megállapodása alapján telepített locsolási vízmérőn mért elkülönített locsolási vízhasználat, ha a d) pont szerinti kedvezmény igénybevétele nem kerül sor.

Árváltozások esetén, a Szolgáltató az ÉTV Kft. által átadott adatok alapján arányosítással állapítja meg az árváltozás időpontjáig a fogyasztást, majd az arányosítással megállapított mérőállástól az új ár került alkalmazásra. Ha a Felhasználó az árváltozás napján leolvasott vízmérő állást még a

számla kiállítás előtt közli az ivóvíz-szolgáltatóval, akkor a Szolgáltató azt elfogadja a számlakészítés alapjául. A Szolgáltató az árváltozásra a Felhasználók figyelmét az árváltozást megelőző számlán felhívja.

Amennyiben a Szolgáltató általi leolvasáskor a mért fogyasztás kevesebb, mint a már kiszámlázott átlag, a visszajáró összeg pénzügyi rendezése a következőképpen történik:

Ha a Felhasználó tartozással nem rendelkezik,

- a jóváírt összeg a következő esedékes számla összegébe kerül beszámításra, vagy
- a Szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 15 napon belül, a visszatérítés jogalapját képező időszak kezdő dátumától számított késedelmi kamattal együtt a Felhasználónak - a Szolgáltató által vezetett technikai folyószámlán - jóváírja, vagy
- ha a visszajáró és késedelmi kamattal növelt összeg az 1000 forintot meghaladja - a Felhasználó kérheti annak visszafizetését.

A visszatérítés jogalapját képező időszak kezdő dátuma átalánydíjas Felhasználók esetében az az időpont, amikor a kiszámlázott mérőállás eléri a tényleges mérőállást.

Amennyiben a Felhasználónak tartozása van, az elszámolási időszakra visszajáró összeg arra kerül elszámolásra.

A mellékvízmérőn mért fogyasztás számlázását követően a bekötési vízmérőn mért fogyasztásból levonásra kerülnek az elkülönített vízhasználatot mérő mellékmérők fogyasztásai, és a különbséget leszámlázásra kerül a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó felé.

Amennyiben valamelyik mellékmérőnek nincs leolvasott, illetve leadott fogyasztása, az előző év átlagfogyasztása alapján kiállított számla készül, az esetleg így keletkező eltérés a következő mellékmérő leolvasása alkalmával kiegyenlítődik.

3. Mérőeszközök leolvasása

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

A Szolgáltató megbízásából és felhatalmazása alapján az ÉTV Kft. az ivóvíz-szolgáltatásra kötött szolgáltatási szerződésben és általános szerződési feltételekben rögzített rendszerességgel lakossági Felhasználók esetében kéthavonta, előre meghatározott nagyfogyasztói intézményi kör esetében havonta olvassa a vízmérőt és (amennyiben a felhasználási helyen található) a szennyvízmérőt. A Felhasználó az ÉTCS Kft-vel megkötött szennyvízelvezetési szolgáltatói szerződés megkötésekor tudomásul veszi, és hozzájárulását adja, hogy a csatornadíj alapját képező fő- és mellékmérők, locsolási célú mellékmérők leolvasását az ÉTCS Kft. megbízásából és felhatalmazása alapján ÉTV Kft. végzi.

A Felhasználó a leolvasás időpontjában külön értesítés nélkül is köteles a vízmérőhely szabad megközelítését és a vízmérő leolvasását biztosítani.

4. Felhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai

A Felhasználóknak kizárólag az ivóvíz-szolgáltató ÉTV Kft-vel kötött szolgáltatói szerződés és ahhoz kapcsolódó általános szerződési feltételek és üzletszabályzat alapján van lehetőségük arra, hogy a mérőállást maguk jelentsék be az ivóvíz-szolgáltató ÉTV Kft-nek telefonon, elektronikus levél formájában vagy elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül.

5. Elszámolás mérőeszköz hiányában

Amennyiben a felhasználási hely fogyasztásmérővel nem rendelkezik, a csatornaszolgáltatás mennyiségét az ivóvíz-szolgáltató ÉTV Kft. által átadott adatok alapján kerül meghatározásra és ez az adatszolgáltatás képezi a számlázás alapját.

3.cc) Mérés, hibás mérés elszámolása, illetve eljárás a felhasználó hibájából eredő leolvasás elmaradása esetén

1. Mérés

Szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében az elszámolás a szennyvízelvezetési helyről a szennyvízelvezető víziközműbe kerülő szennyvíz mért mennyiségén alapul. Mérés hiányában az elszámolásnál a mért ivóvízmennyiség és a más vízállásból származó vízmennyiség összesített mennyiségét kell figyelembe venni, csökkentve a - jogszabály alapján kiadott engedély alapján - más vízállásból származó képező szennyvízelvezető műbe elhelyezett szennyvízmennyiséggel. A Szolgáltató a Felhasználóval a közüzemi szerződésben ettől eltérően is megállapodhat. A más vízállásból származó vízmennyiséget hiteles vízmérő berendezéssel kell megmérni, és annak mérési adatait a víziközmű-szolgáltató rendelkezésére kell bocsátani.

A mérés kialakítása ellenőrzésének, valamint a mérőállás ellenőrzésének lehetőségét a víziközmű-szolgáltató részére biztosítani kell.

Szennyvízmennyiség-mérő felszerelése

A közműhálózatba bevezetett szennyvízmennyiség meghatározására szolgáló, a Felhasználó tulajdonát képező szennyvízmennyiség-mérő nyilvántartásba vételét a III. fejezetben leírtak figyelembe vételével a jogszabályban meghatározott tervek csatolásával lehet igényelni. Szolgáltató a szennyvízmennyiség-mérőt és tartozékait Felhasználó költségén plombálja.

A szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a Felhasználónak kell gondoskodnia.

Felhasználó vállalja a felszerelést követő első 3 évben az évenkénti, azt követően a kétévente történő kicserélés nélküli, helyszíni kalibrációs eljárás lefolytatását, a jegyzőkönyv Szolgáltató részére történő megküldését. A kalibráció kezdetéről és várható időtartamáról 8 nappal korábban hivatalosan értesíti a Felhasználó a Szolgáltatót. A kalibrációs költségek a Szolgáltatóra nem háríthatók át.

Felhasználó – Szolgáltató ez irányú igénye esetén - biztosítja a Szolgáltató által végzendő ellenőrző kalibrálás lehetőségét. Amennyiben az ellenőrző kalibrálás a mérőeszköz, mint szennyvízmennyiség-mérő hibáját, mérési pontatlanságát állapítja meg, úgy az ellenőrző kalibrálás költségei a Felhasználót terhelik, ellenkező esetben az ellenőrző kalibrálás költségeit a Szolgáltató állja.

A szennyvízmennyiség-mérő abban az esetben alkalmas a rajta átfolyó szennyvíz hiteles mérésére, amennyiben a szennyvízmennyiség-mérőt működtető feszültség meglétének érzékelésére és a feszültség hiányos időszak(ok) időpontjának és hosszának tárolására és kiolvasására alkalmas regisztráló egység kerül felszerelésre.

ÉTCS Kft. a következő feltételekkel fogadja el a szennyvízmennyiség-mérő által mért mennyiséget a számlázás alapjául.

- Számlázás alapjául csak hitelesített (kalibrált) mérőből származó adat szolgálhat.
- A szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, hitelesítéséről (kalibrálásáról) a Felhasználónak kell gondoskodnia.
- A Felhasználó lehetővé teszi ÉTCS Kft. szakemberei számára a szennyvízmennyiség-mérő és a megtápláló feszültség meglétét regisztráló berendezés rendszeres (havi) leolvasását, valamint a rendszer működőképességének bármely időpontban történő ellenőrzését.
- A szennyvízmennyiség-mérőt megtápláló feszültség folyamatos megléte esetén ÉTCS Kft. a szennyvízmennyiség mérő által mért mennyiség alapján készít számlát.
- Amennyiben a szennyvízmennyiség-mérő érvényes hitelesítéssel (kalibrálással) nem rendelkezik, ÉTCS Kft. a vízfogyasztás-mérő alapján számlázza a szennyvizet.
- ÉTCS Kft. a vízfogyasztás alapján számlázza a szennyvizet, ha a szennyvízmennyiség-mérő nyilvánvalóan nem alkalmas vagy nem képes a rajta átfolyó szennyvíz hiteles

mérésére (pl.: nem kap feszültséget, a szivattyúk üzemelése esetén nem mutat átfolyást vagy irreális nagyságú átfolyást mutat),

- Rövid időre történő mérés kiesés (áramszünet), vagy előre bejelentett 2 napot meg nem haladó karbantartás, javítás idejére Szolgáltató az előző 12 hónap átlagfogyasztása alapján számlázza a szennyvizet.
- A mérő- és regisztráló egységet megfelelő szerkezettel leplombálhatóvá kell tenni, melyet a Szolgáltató végez Felhasználó költségére.

Mellékmérő

Amennyiben a Felhasználó az ivóvíz-szolgáltató ÉTV Kft-vel mellékszolgáltatási szerződést köt, az átadott adatok alapján a Szolgáltató is elkészíti szerződéses ajánlatát.

Locsolási célú fogyasztásmérők beépítése

A Szolgáltató lehetőséget biztosít a Felhasználó költségére az ingatlanon belül locsolási célú mellékmérő beépítésére. A locsolási célú vízmérő esetében a mérőn átfolyt, locsolásra használt ivóvízmennyiség után nem kell csatornahasználati díjat fizetni, e mennyiség tekintetében a Szolgáltató szennyvízdíj kedvezményt számol el a kibocsátott számlában.

A locsolási mellékvízmérő a Felhasználó tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, cseréjéről, kárveszélyviseléséről saját költségén kell gondoskodnia. A Felhasználó a felszerelt mellékmérőt Szolgáltatóval külön díjazás ellenében átveteti és plombáltatja. „Az elkülönített locsolási vízhasználat, mellékvízmérővel történő mérésének és elszámolásának feltételeire” vonatkozó megállapodás kötése csak ebben az esetben lehetséges.

Amennyiben a locsolási mellékmérő beépítését, illetve cseréjét nem az ÉTV Kft. végezte el, a locsolási célú mellékvízmérőn mért vízfogyasztások szerinti szennyvízdíj jóváírás vonatkozásában csak a mérőcsere előtti legutolsó, és a csere utáni, a Szolgáltató műszaki átvételének, plombálásakor feljegyzett induló új mérő állást tudja figyelembe venni a Szolgáltató.

A bekötési vízmérő szerinti Felhasználó locsolási célú elkülönített vízhasználatra az ÉTV Kft-vel és a Szolgáltatóval írásban háromoldalú megállapodást köthet, amelyet az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója kezdeményezhet (igénybejelentés).

A locsolási célú vízhasználat mérése céljából a locsolási célú vízmérő lehet

- ivóvíz-bekötővezetékre telepített locsolási bekötési vízmérő (kizárólag közterület locsolására), vagy
- ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő, illetve
- a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő.

Ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő vagy locsolási célú bekötési vízmérő esetében a mérő által mért ivóvízmennyiség vonatkozásban csatornaszolgáltatási díjat a Szolgáltató nem számít fel.

A vízmérőnek a házi vezetékhálózatba történő beépítéséhez a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges, melyben a Szolgáltató nyilatkozik a megvalósíthatóságról, ennek feltételei a következők:

- a Felhasználó biztosítja, hogy az öntözővezetékéről csak öntözési célú vízfelhasználás történhet, abból szennyvizet nem keletkeztet
- az öntözővíz a csatornahálózatba nem vezethető,
- a szolgáltatás kialakításának ellenőrzéséhez a Felhasználó feltétel nélküli és visszavonhatatlan hozzájárulását adja.

A locsolási célú vízmérő vonatkozásában létrejött megállapodás együttes előfeltétele:

- locsolási célú vízhasználatra vonatkozó írásbeli igénybejelentés,
- az ÉTV Kft. és a Szolgáltató előzetes hozzájárulása,
- a locsolási célú vízmérőnek az ivóvíz-hálózatba történő beépítéséhez a bekötési vízmérő szerinti felhasználó, valamint az ingatlan tulajdonosának hozzájárulása,

- a felhasználási hely vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése, és közüzemi szerződés megléte, amelyhez a locsolási célú vízhasználat csatlakozni kíván,
- a felhasználási helynek lejárt határidejű számlatartozása az ÉTV Kft. és a Szolgáltató felé nem lehet.

Szennyvízhálózatot egyéb vízforrásból terhelő Felhasználók

Az a Felhasználó, aki az ingatlanon keletkezett szennyvizet a szennyvízelvezető műbe mérés nélkül vezeti és a vizet nem, vagy nem csak közműves vízellátáshoz csatlakozva, hanem saját vízműből (pl.: ásott vagy fúrt kút) vagy más vezetékes megoldással (pl. csapadékvíz gyűjtő tartályból) szerzi be, köteles a beszerzett valamennyi vízmennyiség mérésére saját tulajdonú, hiteles vízmérőt működtetni, a mért mennyiségekről a Szolgáltatót tájékoztatni. A mért mennyiséget a Szolgáltató jogosult ellenőrizni.

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

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

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

2. Hibás mérés elszámolása

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

Amennyiben az ivóvízmérő nem, vagy hibásan mér, az ivóvíz szolgáltató által megadott számlázási adatok képezik a csatornahasználati díj alapját.

Amennyiben a Felhasználó tulajdonában lévő szennyvízmennyiség mérő vagy az egyéb forrásból (saját kút, csapadékvíz újrahaznosítás) beszerzett valamennyi vízmennyiség mérését szolgáló, Felhasználó tulajdonát képező vízmérő nem vagy hibásan mér, nem olvasható le, vagy hitelessége lejárt a hibás méréssel érintett időszakban az elfogyasztott víz mennyiségét a hibás mérés időtartamának kezdetét megelőző 12 hónap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a hibás mérés időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni.

Az átlagfogyasztás helyett a hibás mérést megelőző 12 hónapon belüli utolsó mérési hiba nélküli elszámolási időszak egy napra számított átlagfogyasztását is figyelembe veheti a szolgáltató, ha az a felhasználó számára kedvezőbb.

A hibás mérés időtartama:

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

3. Eljárás a Felhasználó hibájából eredő leolvasás elmaradása esetén

Amennyiben a Felhasználó nem teszi az ivóvíz-szolgáltató számára lehetővé a fogyasztásmérő leolvasását, illetve elmulasztja a mérőállás határidőre történő közlését, akkor a számlázandó szennyvíz mennyisége az ivóvíz-szolgáltató által átadott adatok alapján kerül megállapításra.

3.cd) A megelőző évi átlagfogyasztást meghaladó eltérés mértékére vonatkozó arány

A fogyasztásmérők leolvasását az ivóvíz-szolgáltató végzi, ezért az átlagfogyasztást meghaladó eltérést az ivóvíz-szolgáltató tartja nyilván.

3.ce) Fizetési módok és határidők

A Felhasználó a szolgáltatási szerződésben megjelölt módon vállalja a számla kiegyenlítését oly módon, hogy a számla ellenértéke a számlán feltüntetett fizetési határidő napjáig a Szolgáltató pénztárában vagy banki folyószámláján jóváírásra kerüljön (összhangban a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII. 6.) MNB rendelet vonatkozó rendelkezéseivel). Ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató a késedelem napjaira a mindenkor érvényes jogszabályokban meghatározott mértékű késedelmi kamat felszámítására jogosult.

Fizetési kedvezmény

Ha valamilyen okból a Felhasználónak a korábbi időszakokhoz képest magasabb végösszegű számla kerül kiküldésre, akkor a tartozás rendezése érdekében a Felhasználó részletfizetési kérelemmel fordulhat Szolgáltató Ügyfélszolgálatához, mely kérelemről a Szolgáltató egyedi mérlegelés alapján dönt és írásban értesíti a Felhasználót.

Amennyiben Szolgáltató a részletfizetési kérelmet jóváhagyja, akkor a felek között erre vonatkozóan írásbeli részletfizetési megállapodás készül. A megállapodás a mindkét fél által történő aláírást, a Szolgáltató példányának nyilvántartásaiba történő visszaérkezését követően lép érvénybe.

Amennyiben a részletfizetési kedvezmény hatálya alatt a Felhasználó bármely részlet határidőre történő befizetését elmulasztja, a fennmaradó tartozás azonnali egy összegben esedékessé válik a költségekkel és késedelmi kamatokkal együtt, illetve a Felhasználó újabb részletfizetési kérelme automatikusan elutasításra kerül. Felhasználónak a részletek fizetése mellett a mindenkor esedékes számlákat is ki kell egyenlítenie.

1. Fizetési módok**Pénztári befizetés**

Ha a Felhasználó a számlát a Szolgáltató pénztárában kívánja kiegyenlíteni, akkor a pénztáros a készpénz átvételét köteles pénztárbevételi bizonylat kiállításával igazolni. A számla kiegyenlítése a pénztárban bankkártyás fizetéssel is megvalósítható.

Készpénzáttalási-megbízás (postai csekk)

A Felhasználó a számla ellenértékét kiegyenlítheti postán történő befizetéssel, a számlához mellékelte Készpénzáttalási-megbízás felhasználásával.

Pénzintézeti folyószámláról történő átutalás

A Felhasználó választhatja fizetési módként a folyószámláról történő egyéni átutalást.

Csoportos beszedési megbízás

Csoportos beszedési megbízás esetén a Felhasználó egyszerre szerződik az ÉTCS Kft-vel, és számlavezető bankjával: a Felhasználó egyrészt meghatalmazza az ÉTCS Kft-t, hogy bankszámlájáról leemelje az éppen esedékes csatornadíj számla összegét, ugyanakkor engedélyt ad számlavezető bankjának, hogy ezt az ÉTCS Kft. részére lehetővé tegye.

Az ÉTCS Kft. az aktuálisan esedékes összeget a Felhasználó folyószámláján a fizetési határidő napján terheli.

2. Fizetési határidő

A számla fizetési határideje a számla kiállításának dátumától számított **15 nap**.

3. Számla kifogásolása

A Felhasználó a számla kézhezvételétől számított **15 napon belül** kifogással élhet a Szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségére nincsen halasztó hatálya, kivéve ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának kétszeresét meghaladja. A halasztó hatály a kifogás benyújtására nyitva álló 15 napos, majd a kivizsgálásra nyitva álló 15 napos (de maximálisan a vizsgálat eredményének közléséig) időtartamra érvényesül. Ezen határidő leteltét követően a fizetés elmaradása késedelmes fizetésnek minősül, és a Szolgáltató jogosult a jelen Üzletszabályzat 3.gd) 2. pontjában foglaltak alkalmazására.

A Felhasználó visszatérítési igény benyújtása esetén köteles nyilatkozni arról, hogy a visszatérítést milyen módon kívánja. A Szolgáltató saját hatáskörben megvizsgálja a kifogást, és 15 napon belül tájékoztatja álláspontjáról a Felhasználót.

Jogos számlareklamáció esetén a Szolgáltató köteles a kiszámlázott és a számlájára beérkezett összegről a reklamáció alapján elismert összeget a reklamáció elbírálásától számított 15 napon belül a visszafizetés napjáig terjedő időszakra járó törvényes késedelmi kamatokkal együtt a Felhasználónak visszatéríteni, amennyiben a visszajáró és késedelmi kamatokkal növelt összeg az 1.000 Ft-ot meghaladja. 1.000 Ft alatti összeg esetében a Felhasználó technikai folyószámláján kerül az összeg jóváírásra.

Abban az esetben, ha a számla módosítása a Felhasználónak felróható okból történik, Szolgáltató a számlakorrekciót kizárólag ügyviteli díj ellenében végzi el. Ennek mértéke a Szolgáltató honlapján tekinthető meg.

A Szolgáltatónak felróható okból elmaradt számlázás esetén a Felhasználó a szolgáltatási díjat vagy díjkülönbözetet az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel.

4. Számlák és egyéb szolgáltatói iratok Felhasználónak való kézbesítése

A Szolgáltató az iratokat

- postai úton, vagy
- személyesen, vagy
- elektronikus dokumentum formájában, illetve távközlési eszköz útján, vagy
- kézbesítési meghatalmazott útján, vagy
- az ÉTCS Kft. megbízottjával munkaviszonyban álló kézbesítője útján kézbesíti a Felhasználónak.

A Szolgáltató gondoskodik a számla Felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon, hogy a számla kiegyenlítésére a Felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap álljon rendelkezésére. A számla késedelmes kézhez vétele azonban nem mentesíti a Felhasználót a fizetési kötelezettsége alól.

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltatóhoz teljes bizonyító erejű magánokiratba (két tanú aláírásával ellátott, vagy ügyvéd által ellenjegyzett) vagy közokiratba foglalt és a meghatalmazott által az okiraton aláírásával elfogadott meghatalmazást (*kézbesítési meghatalmazás*) nyújtott be, az abban név szerint megnevezett meghatalmazottnak köteles a Szolgáltató kézbesíteni a számláit és egyéb Felhasználónak szánt iratait (együttesen: *Irat*).

Ha az Iratot azért nem lehet kézbesíteni, mert a címzett Felhasználó a bejelentett értesítési címen ismeretlen, vagy onnan ismeretlen helyre költözött anélkül, hogy új értesítési címet, vagy érvényes kézbesítési meghatalmazást adott volna meg a Szolgáltatónak, a Felhasználó viseli a meghiúsult kézbesítéssel Szolgáltatónál felmerült összes költséget és kárt.

A postai úton megküldött iratokat a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (azaz a Szolgáltatóhoz nem kereste jelzéssel érkezett vissza), az iratot

- az ellenkező bizonyításáig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni (*kézbesítési vélelem*).

3.cf) Szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának minimális elvárásai, a szennyvíz-törzshálózat használatával kapcsolatos elvárások

1. Szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának minimális elvárásai

A Felhasználó köteles **minimum havonta egyszer** ellenőrizni a házi szennyvízhálózat általános állapotát, dugulásmentességét.

A Felhasználó köteles a meghibásodás észlelését a Szolgáltatónak haladéktalanul jelezni, a hiba elhárítását azonnal megkezdeni, a hiba helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítás tényét számlával igazolni a Szolgáltató részére.

2. A szennyvíz-törzshálózat használatával kapcsolatos elvárások

A Felhasználó a házi szennyvízhálózat építési követelményeknek megfelelő kialakítására, üzemképes állapotának fenntartására köteles.

A gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózatot üzemeltető Szolgáltató 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 köteles biztosítani.

Szolgáltató a szolgáltatási területén kizárólag elválasztott rendszerű szennyvízcsatorna-hálózatot üzemeltet. Ennek megfelelően a szennyvízcsatornába **kizárólag szennyvíz bocsátható be**, csapadékvíz bevezetése nem engedélyezett. Amennyiben a hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, a Szolgáltató a jogellenes állapotot megszüntető kétszeri felszólítás után jogosult a Kormányrendelet 6. melléklet szerint számított bevezetett csapadékvíz-mennyiség után kétszeres mértékű díjat kiszámlázni a bekötött ingatlan tulajdonosának.

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

Amennyiben a keletkező szennyvíz minősége nem felel meg az előírásoknak, úgy annak előtisztításáról gondoskodni szükséges. A tervezett szennyvíz-előtisztító (előkezelő) berendezés megvalósítása vízjogi engedély-köteles.

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.

Szolgáltató 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.

Jogszabály szerint önellenőrzésre kötelezett Felhasználók önellenőrzési tervüket minden év október 1-jéig kötelesek a hatóság és a Szolgáltató részére megküldeni. A Szolgáltató az önellenőrzési tervre 30 napon belül észrevételt tehet, amelyet a bebocsátónak és a hatóságnak egyidejűleg köteles eljuttatni. Az elfogadott önellenőrzési tervben meghatározott vizsgálatok elvégzését a Szolgáltató a bebocsátó megrendelésére külön díjazás ellenében vállalhatja, melynek körülményeit vállalkozási keretszerződésben kell rögzíteni.

A közcatornába bebocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzésére a Szolgáltató jogosult naptári évenként legalább két helyszíni ellenőrzést lefolytatni (abban az esetben is, ha az önellenőrzési tervben meghatározott vizsgálatokat keretszerződés alapján a Szolgáltató végzi).

Káros csatornaszennyezés megállapítása esetén a Felhasználó csatornabírság fizetésére köteles. A Szolgáltató megállapítása megtételét követő naptól a tárgyévet követő év január 1-jétől március 31-ig továbbítja az illetékes vízügyi hatóságnak a káros szennyezés megállapítására vonatkozó valamennyi iratot és vizsgálati adatot, a csatornabírság kiszabására vonatkozó javaslatával együtt.

A Felhasználó köteles a házi ivóvízhálózaton történő meghibásodás észlelését a Szolgáltatónak haladéktalanul jelezni a mérőállás megadásával, a hiba elhárítását azonnal megkezdeni, a hiba helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítás tényét számlával igazolni a Szolgáltató részére.

Házi ivóvízhálózat meghibásodása esetén, amennyiben a hibára utaló jelet

- a Szolgáltató a mérő leolvasásakor, ellenőrzésekor vagy cseréje során észlelte, haladéktalanul köteles a Felhasználót szóban, majd 15 napon belül írásban tájékoztatni a tapasztaltakról és a Felhasználó feladatairól,
- a Felhasználó a házi ivóvízhálózat rendszeres ellenőrzésekor észlelte, köteles a Szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni, illetve a hiba kijavítását azonnal megkezdeni.

A helyszíni ellenőrzés során rögzíteni kell, hogy a meghibásodás következtében az elfolyt ivóvíz a szennyvíz elvezetésére szolgáló hálózatba jutott-e vagy sem.

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

Szolgáltató jogosult az üzemeltetésében lévő házi szennyvízáttemelők Felhasználó hibájából történő meghibásodása miatt szükségessé váló javítás díját a Felhasználó részére kiszámlázni. A javítás díját Szolgáltató a www.erdicsatornamuvek.hu internetes honlapján teszi közzé.

3. D) A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZT VEVŐ HARMADIK SZEMÉLYEK ÉS A VELÜK FENNÁLLÓ KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA

A Szolgáltató és a Felhasználó közötti szerződések teljesítésében tagi mellékszolgáltatási tevékenység keretében esetenként résztvevő harmadik fél:

„ÉRD és TÉRSÉGE” Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság

- pénzügyi-számviteli és munkaügyi szolgáltatások (könyvelés, bérszámfejtés, tárgyi eszköznyilvántartás stb.) nyújtása;
- az ügyfélszolgálat, fogyasztói nyilvántartás, számla előállítás, díjbeszedés, díjkönyvelés, hátralékkezelés;
- Hiba-elhárítási ügyelet fenntartása a szennyvízelvezető rendszeren felmerülő üzemzavarok elhárítására;

Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.

- Hibaelhárítás elvégzése a szennyvízelvezető rendszeren, illetve a hozzá tartozó műtárgyakon
- Dugulás-elhárítás
- Átemelő-telepek, illetve technológiai berendezéseinek javítása
- Szennyvíztisztító telepek technológiai berendezéseinek javítása
- A szennyvízelvezető rendszeren elvégzendő időszerű és tervszerű karbantartási munkák, illetve vizsgálatok elvégzése:
- Intézményes csatornatisztítás
- Csatornák kamerás vizsgálata
- Illegális csapadékvíz bevezetések felderítése
- Takart bekötések vizsgálata
- Átemelő-telepek, illetve technológiai berendezéseinek tervszerű karbantartása
- Iszapelszállítás és –ártalmatlanítás, rácsszemét és homokfogó üledék elszállítás, elhelyezés
- Laboratóriumi szolgáltatások
- Környezetvédelmi megbízotti tevékenység ellátása

3.E) ELJÁRÁS ÜZEMZAVAR, SZÜNETELÉS, KORLÁTOZÁS ESETÉN

A szennyvízelvezető mű üzemeltetését szolgáló berendezések, műszerek folyamatos működéséről és fenntartásáról a Szolgáltató köteles gondoskodni. A szennyvízelvezető mű működésében keletkezett hibák elhárítása során, illetve a karbantartási, javítási vagy átépítési munkák alatt a szennyvíz továbbvezetéséről folyamatosan gondoskodni kell.

3.ea) Kölcsönös tájékoztatási kötelezettség

Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról a Felhasználókat legalább három nappal korábban, a helyben szokásos módon tájékoztatni kell. Szolgáltató a tájékoztatást a www.erdicsatornamuvek.hu internetes oldalon közzéteszi, illetőleg az Ügyfélszolgálati irodán kifüggeszti.

3.eb) A tájékoztatás elmulasztásának következményei

A tájékoztatás elmaradása esetén a Szolgáltató az érintett Felhasználó kezdeményezésére, kétnapi szennyvíz-bebocsátásnak megfelelő mennyiségű, de maximum 5 000 liter szennyvíz-elvezetési díj ellenértékével megegyező mértékű kötbért fizet.

3.ec) Együtműködés a helyreállítás érdekében

A Felhasználó együtműködése keretében – amennyiben indokolt - biztosítani köteles az ingatlanjára történő bejutást, illetve közterületen tárolt ingóságának más helyen történő elhelyezését.

Együtműködés keretében az előre közölt szüneteltetési időpontokat köteles elfogadni, elősegítve ezáltal a Szolgáltató közérdekű tevékenységét.

3.ed) Felhasználó tájékoztatásának szabályai az előző évi átlagfogyasztástól jelentős eltérés esetén

A fogyasztásmérők leolvasását az ivóvíz-szolgáltató végzi, ezért az átlagfogyasztást meghaladó eltérésre vonatkozó tájékoztatást az ivóvíz-szolgáltató teljesíti.

3. F) SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK, SZÜNETELÉSÉNEK, MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI

3.fa) A szerződés időtartamának meghatározása

A szolgáltatás főszabály szerint folyamatos, és határozatlan időre jön létre.

3.fb) Rendes felmondás szabályai

1. A szolgáltatási szerződés felmondása a Felhasználó kezdeményezésére

A megkötött szolgáltatási szerződést a Felhasználó, ha egyben az ingatlan tulajdonosa – az egyéb jogcímen használó pedig a tulajdonos hozzájárulásával, - 60 napos határidővel és írásban felmondhatja, amennyiben az ingatlanon nincs más Felhasználó vagy egyéb Felhasználó által igénybe vett közműves szolgáltatás, illetőleg ha az ingatlanon az ivóvíz-szolgáltatás is megszüntetésre kerül, kivéve ha a Felhasználó az illetékes népegészségügyi szakigazgatási szerv, illetve illetékes építési hatóság hozzájárulását a szolgáltatás felmondására irányuló leveléhez csatolja.

Mellékvízmérőre vonatkozó szolgáltatási szerződés 30 napos határidővel írásban felmondható.

A szerződés felmondása minden esetben csak írásban történhet. A felhasználó írásbeli felmondásnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- Felhasználó/elkülönített vízhasználó szerződéses adatai (neve, anyja neve, születési helye és ideje),
- felhasználási hely/elkülönített felhasználói hely azonosításához szükséges adatok (felhasználási hely pontos címe, fogyasztási hely azonosító),
- a felhasználási/elkülönített felhasználói helyen felszerelt fogyasztás mérő berendezések gyári száma, a felmondás időpontjában leolvasott mérőállásokkal,
- a felhasználó/elkülönített vízhasználó új lakcíme a végszámla kézbesíthetősége érdekében,
- a felhasználó/elkülönített vízhasználó kifejezett nyilatkozata, amelyben egyértelműen kinyilvánítja felmondási szándékát,
- felmondás időpontja,
- felmondási határidő, az a felmondás időpontjától közüzemi szerződés esetében legalább 60 nappal, míg mellékszolgáltatási szerződés esetében legalább 30 nappal későbbre eső időpont, amely időpontban a felhasználó meg akarja szüntetni a szerződést.

Amennyiben a Felhasználónak a szerződés felmondásakor lejárt határidejű tartozása van a Szolgáltató felé, vagy a szerződés felmondása nem felel meg jelen Üzletszabályzat rendelkezéseinek, erről a Szolgáltató a Felhasználót a felmondás kézhezvételétől számított 30 napon belül értesíti. Ezekben az esetekben a felmondás nem lép hatályba mindaddig, amíg az értesítésben megjelölt, illetve a szerződésből fakadó kötelezettségeket teljesítésre nem kerülnek.

2. A szolgáltatási szerződés felmondása a Szolgáltató kezdeményezésére

Nem lakossági felhasználó esetében a szolgáltatást a Szolgáltató felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közüzemi szerződést felmondhatja.

A megkötött mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató 60 napot meghaladó díjtartozás esetén további 15 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződések felmondásáról a bekötési vízmérő Felhasználóját a Szolgáltató köteles tájékoztatni. A mellékszolgáltatási szerződés felmondását követően az adott fogyasztási helyhez kapcsolódó díjak (alapdíj és fogyasztással arányos díj) a főmérős Felhasználónak kerülnek számlázásra. Az ÉTV Kft-vel megkötött mellékszolgáltatási szerződés ÉTV Kft. általi felmondása esetén, az ÉTCS Kft. felmondja a megkötött mellékszolgáltatási szerződést.

Mellékvízmérő hitelesítésének elmaradása esetén Szolgáltató 30 napos határidővel mondhatja fel a Szolgáltatási Szerződést.

A Szolgáltatási Szerződés felmondása a fogyasztásmérő kiszerelésével egyidejűleg a szolgáltatás megszüntetését is eredményezi. A korlátozás vagy a megszüntetés, illetve a szolgáltatás újraindításának költségei a Felhasználót terhelik.

A szolgáltatás megszüntetésével kapcsolatos intézkedések csak nem lakossági Felhasználók, illetőleg lakatlan ingatlanok esetében, vagy kárenyhítési célból alkalmazhatóak.

3.fc) Azonnali hatályú felmondás – az azonnali felmondáshoz vezető súlyos szerződésszegések meghatározása

Szolgáltató kizárólag a következő esetekben mondhatja fel egyoldalúan és azonnali hatállyal a szolgáltatási szerződést, amennyiben a Felhasználó az igazolt, a jogkövetkezményekre felszólító értesítést követően sem teljesíti jelen Üzletszabályzatban foglalt kötelezettségeit:

- annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevétel eredményez, kivéve ha ez a víziközmű-szolgáltató beleegyezésével történt,
- a Felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, víziközmű-szolgáltató a Felhasználót az együttműködésre legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre, vagy
- a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.

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

3.fd) A szerződés megszűnésének egyéb esetei

1. A szolgáltatás megszüntetése a Felhasználó kérésére

A Felhasználó írásbeli megrendelése alapján történik, a megrendelő költségére. A szennyvíz bekötővezeték Szolgáltató leválasztja a törzshálózatról, és a vízmérőt leszereli. Ebben az esetben a szolgáltatás újraindítása csak új bekötés létesítéseként végezhető.

2. Adott felhasználási hely tekintetében a közüzemi szerződés megszűnik, ha

- a) a Felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre nézve a víziközmű-szolgáltató új közüzemi szerződést kötött,
- b) a felhasználási hely megszűnt, vagy
- c) a víziközmű-szolgáltató a közüzemi szerződést a fc) pontban meghatározott okból azonnali hatállyal felmondta,
- d) a felhasználó vagy a víziközmű-szolgáltató a fb) pontban meghatározott módon a szerződést rendes felmondással felmondta,
- e) a határozott idejű szerződés esetében a szerződésben kikötött határozott idő lejárt.

3.fe) Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

A Szolgáltató a közüzemi szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, és a Felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan elszámol a következő esetekben:

- Felhasználó a közüzemi szolgáltatási szerződés felmondását kezdeményezte.
- Szolgáltató kezdeményezte a felhasználási hely közüzemi szolgáltatási szerződésének felmondását.
- Az elkülönített vízhasználatra vonatkozó mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató két hónapon túli díjtartozás esetén felmondja.

Amennyiben az elszámoláskor a Felhasználó számára visszatérítés jár, azt a Szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 15 napon belül a Felhasználó részére

visszatéríti. A visszatérítést a Szolgáltató csoportos beszedési megbízást választó Felhasználók esetén bankszámlára, minden más esetben postai kézbesítéssel teljesíti.

A közüzemi szolgáltatási szerződés megszűnése esetén, (a Felhasználó, vagy a Szolgáltató által kezdeményezett közüzemi szolgáltatási szerződés felmondása miatt) a felhasználási hellyel történő elszámolásra az ivóvíz-szolgáltató által átadott adatok alapján kerül sor. Amennyiben a Felhasználó a felhasználási helyről elköltözik, az elszámolás érdekében az új lakcímét (értesítési címét) köteles közölnie a Szolgáltatóval.

3.G) A SZERZŐDÉSSZEGÉS KEZELÉSE

3.ga) A szerződés szerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje

A Szolgáltató jogosult a Felhasználók fogyasztási helyein ellenőrzésre annak érdekében, hogy a Szolgáltató szolgáltatásainak nyújtása és azok igénybevétele a jogszabályokban, a szabványokban és a szerződési feltételekben foglaltaknak megfelelően történjen. Az ellenőrzés során jegyzőkönyvben dokumentálja a Szolgáltató munkatársa a helyszínen tapasztaltakat, melynek egy példánya a Felhasználó részére átadásra kerül. Az ellenőrzés csak a Felhasználó vagy képviselője jelenlétében folytatható le.

Az eljárás célja a szolgáltatásvételezés szabályosságának ellenőrzése, az azzal kapcsolatosan feltárt esetleges szabálytalanságok tényszerű megállapítása, a helyszín biztosítása, a tapasztalt szerződés-, jogszabály-, és/vagy szabvány ellenes szolgáltatás igénybevétel megszüntetése érdekében történő haladéktalan intézkedés, a Felhasználói felelősség megállapítása, a jogkövetkezmények alkalmazásához szükséges bizonyítékok összegyűjtése.

Ellenőrzés során rendellenesség feltárása esetén a Felhasználó mulasztásából adódóan a Szolgáltató az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazhatja:

- az ellenőrzés teljes költségét (beleértve a kiszállás költségét is) felszámítja,
- az esetlegesen okozott kárt felszámítja,
- a jogszabályokban, szabványokban és a szerződési feltételekben foglalt feltételek kialakításának költségeit felszámítja,
- szabálytalan vételezési és/vagy bebocsátási kötbért számít fel,
- késedelmi kamatot számít fel,
- az igénybevett szolgáltatás ellenértékét, az elmaradt bevételeit érvényesíti visszamenőlegesen, amelynek időszaka az ellenőrzés napjától a Felhasználó nyilvántartásba vétele napjáig, vagy az utolsó, és mindent az összes vizsgálati szempontból szabályosnak megállapító ellenőrzésig, de maximálisan 5 évig terjedhet.

Amennyiben a Felhasználó vitatja a követelés jogosságát, úgy azt a Szolgáltató peres vagy nem peres eljárásban érvényesíti.

Amennyiben a szolgáltató szabálysértés vagy bűncselekmény elkövetését észleli, vagy annak gyanúja merül fel, az illetékes hatóságot értesíti.

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 a jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

A jegyzőkönyvben fel kell tüntetni:

- az ellenőrzéssel feltárt előírásoktól való eltéréseket,
- az alkalmazott vizsgálati módszert (módszereket)
- az ÉTCS Kft. képviselőjében eljáró személy nevét, beosztását,
- az érintett Felhasználó vagy a Felhasználó nagykorú (Ptk. 685. § b.) pontja szerinti) közeli hozzátartozója és az esetlegesen felkért tanú(k) személyazonosító adatait (név, születési név, személyi igazolvány szám, állandó vagy ideiglenes lakcím, vezeték és mobil telefon)
- a felvett személyes adatok Szolgáltató általi kezeléséhez való hozzájáruló nyilatkozatot
- a jegyzőkönyv felvételének helyét, továbbá a
- kezdő időpontját,
- a jegyzőkönyvvezető – és esetlegesen az ÉTCS Kft. részéről még jelenlevő személy – nevét és aláírását.
- Felhasználó vagy képviselője aláírását, nevét, a képviselő hozzátartozói státuszát,

- a felhasználási helyen található fogyasztásmérőkön elhelyezett plombák vagy záró bélyegek állapotát
- abban az esetben, ha a Felhasználó megtagadja a jegyzőkönyv aláírását, ennek tényét a jegyzőkönyvben rögzíteni szükséges.

A jegyzőkönyvben röviden le kell írni az eljárás menetét és az annak során történeteket. Ha valamely kifejezés vagy kijelentés pontos szövege jelentős, azt szó szerint kell jegyzőkönyvbe venni.

Különösen fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben:

- az esemény kezdésének kitűzött és tényleges időpontját,
- a jelenlevők által előadott vagy iratokból felolvasott lényeges nyilatkozatokat, ideértve tényállításaik korábbi nyilatkozatoktól való eltéréseit,
- valamely nyilatkozatnak jegyzőkönyvvezetői felhívás ellenére való elmulasztását vagy megtagadását,
- az iratok bemutatásának megtörténtét,
- a tanúk nyilatkozatait,
- az elismerést és a jogról való lemondást.

A Felhasználó iratának felolvasása, valamint iratnak vagy másolatnak csatolása esetében a jegyzőkönyvben csupán ennek megtörténteire kell utalni.

Ha a Felhasználó az eljárás során felmerült valamely körülménynek vagy ott elhangzott nyilatkozatnak jegyzőkönyvbe vételét kéri, ezt csak abban az esetben lehet mellőzni, ha a jegyzőkönyvvezetőnek az felmerült körülmény vagy nyilatkozat megtörténtéről nincs tudomása.

Az elhalasztott eseményről külön jegyzőkönyvet kell készíteni. Ha az esemény folytatólagos vagy ismételt, ennek a jegyzőkönyvből ki kell derülnie.

Az eseményről a jegyzőkönyvet egyidejűleg, hangfelvétel esetén pedig legkésőbb nyolc munkanapon belül el kell készíteni. Ha a jegyzőkönyv hangfelvétel alapján készül, fel kell tüntetni a jegyzőkönyv írásba foglalásának napját, és a Felhasználót tájékoztatni kell arról, hogy az elkészült jegyzőkönyvet mikor és hol tekintheti majd meg, illetve veheti át. Ha az eljárási cselekményen történetek rögzítése hangfelvétellel történik, a hangfelvétel írásba történő áttétele során a jegyzőkönyvvezető helyett a leírást végző szolgáltatói alkalmazott is eljárhat, aki ekkor aláírásával is igazolja, hogy a leírást a hangfelvételnél megfelelően készítette el.

Amennyiben az ellenőrzés során fénykép vagy digitális felvétel készül, annak sorszámát a jegyzőkönyvön fel kell tüntetni.

A Jegyzőkönyv módosítása, kiegészítése

A jegyzőkönyvet a jegyzőkönyvvezető saját vagy a Felhasználó kezdeményezésére kiegészítheti és módosíthatja, a Felhasználó erre vonatkozó kérelmét - annak elutasítása esetén - a jegyzőkönyvben fel kell tüntetni. A módosítás folytán szükségtelenné vált szövegrészeket úgy kell törölni, hogy a törölt szövegrész olvasható maradjon.

Ha a jegyzőkönyv elkészítésére nem az eseménnyel egyidejűleg kerül sor, az eseményen jelenlevő Felhasználó - amennyiben a jegyzőkönyv részére kézbesítésre kerül - a kézbesítéstől számított 8 napon belül, ha pedig a jegyzőkönyv a Felhasználó részére nem kerül kézbesítésre, akkor az eseménytől számított 15 napon belül a jegyzőkönyv kijavítását, kiegészítését kérheti.

3.gb) A szerződészegő felhasználó esetén az előzetes egyeztetés részletes szabályai (szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása, valamint a tartozását rendező felhasználó víziközmű-szolgáltatás visszaállítása)

A Szolgáltató részéről szerződészegésnek minősül, ha

- a szennyvízelvezetési szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg; **következmény:** kötbér, mértéke 100 Ft/nap
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft
- a Felhasználói panaszt nem vizsgálja ki, és a vizsgálat eredményéről a felhasználót írásban 15 napon belül nem tájékoztatja, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft.

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik. A Szolgáltató kötbér fizetésére kötelezi magát arra az esetre, ha a szolgáltatást a Felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza. A kötbér mértéke a 4. naptól a szolgáltatás helyreállítási díj 50 %-nak megfelelő összeg, a 8. naptól 100 %-nak megfelelő összeg.

A Felhasználó részéről szerződészegésnek minősül, ha

- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,
- a Szolgáltatóval 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 Felhasználó tulajdonában lévő fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a víziközmű-szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy - ha erre megállapodás a Felhasználót kötelezi - ezek javításáról vagy a cseréjéről nem gondoskodik,
- a Szolgáltató megbízottja által végzett ellenőrzés lehetőségét nem biztosítja, az ellenőrzés, illetve leolvasás során a házi és a csatlakozó víziközmű-hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő víziközmű használat megszüntetéséről nem gondoskodik,
- az Üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségét nem teljesíti.

A Felhasználó a szolgáltatási szerződés és az Üzletszabályzat megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

1. A szolgáltatás korlátozásának esetei, előzetes értesítés követelménye

A szolgáltatás korlátozására kizárólag nem lakossági Felhasználók esetében kerülhet sor.

Szolgáltató különösen az alábbi esetekben korlátozza a szolgáltatást, amennyiben a Felhasználó az igazolt, a jogkövetkezményekre felszólító kétszeri értesítést követően sem teljesíti jelen Üzletszabályzatban, a közüzemi szerződésben és a jogszabályokban foglalt kötelezettségeit.

- Felhasználó nem szünteti meg a szabálytalan közműhasználatot.
- nem lakossági Felhasználó a fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett és a Felhasználó által részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés a Szolgáltatóval nem vezetett eredményre
- a házi és csatlakozó hálózaton észlelt hibák kijavításáról a Felhasználó a Szolgáltató felhívására sem tesz eleget

A Szolgáltató a korlátozást megelőzően a fővárosi és a megyei kormányhivatal népegészségügyi szakigazgatási szervét tájékoztatja a korlátozási szándékról és fenti intézkedéseket csak ellentétes állásfoglalás hiányában fogatosítja.

A korlátozás fogatosítására csak előzetes értesítést követően kerül sor. A Szolgáltató a korlátozási értesítők megküldése előtt minden esetben automatikus fizetési felszólítást küld a Felhasználónak a fennálló díjtartozásáról. Amennyiben a felszólítást követően nem történik fizetés a Felhasználó részéről, Szolgáltató két alkalommal küld tértivevényes fizetési felszólítást, amely egyúttal korlátozási értesítésnek is minősül. Az értesítőben tájékoztatja a Felhasználót a korlátozás várható időpontjáról, illetőleg tartozása összegéről jogcímenként.

A Szolgáltató az első korlátozási értesítő mellékleteként megküldi ajánlatát a Felhasználóval történő megállapodásra arra vonatkozóan, hogy a korlátozásra egyeztetett időpontban kerülhessen sor. Felhasználó köteles a megállapodást kitöltve, a Szolgáltató részére visszaküldeni.

A vonatkozó jogszabályok alapján a szolgáltatás korlátozásának, kikötésének és a szolgáltatás helyreállításának a költségeit minden esetben Felhasználó viseli. Ezen költségek mértékéről Szolgáltató a korlátozás vagy kikötés előtti utolsó fizetési felszólításról szóló levélben, írásban tájékoztatja Felhasználót.

Szolgáltató jogosult egyszeri kiszállási díjat Felhasználónak kiszámlázni, amennyiben Felhasználó a Szolgáltató által előre, írásban jelzett korlátozás időpontjáig igazolható módon nem tájékoztatja Szolgáltatót a díjtartozás kiegyenlítéséről, és ezzel összefüggésben a Szolgáltató a korlátozás fogatosítása érdekében kiszáll.

A Szolgáltató a Felhasználó fizetési kötelezettsége (díjtartozása, valamint a korlátozás fogatosításával és visszaállításával kapcsolatban felmerülő díj) teljesítésének igazolását követően a víziközmű-szolgáltatást – a rendelkezésre álló kapacitása figyelembevételével – **3 naptári napon belül** állítja helyre.

3.gc) A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok

Ha ellenőrzés során az ellenőrzést végző szerződésszegést állapít meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet vagy digitális felvételt is köteles készíteni.

Ha a Felhasználó a szabálytalan közműhasználat tényét vitatja, a Szolgáltató a szakértői vizsgálatot a Magyar Mérnöki Kamara nyilvántartásában szereplő szakértővel elvégezteti.

Amennyiben a szakértői vizsgálat a szabálytalan közműhasználat tényét

- a) megállapítja, akkor a szakértői vizsgálat elvégzésének költsége a Felhasználót terheli,
- b) nem állapítja meg, akkor a szakértői vizsgálat elvégzésének költsége a Szolgáltatót terheli.

A Felhasználó szerződésszegését a víziközmű-szolgáltató köteles bizonyítani.

3.gd) Azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések jogkövetkezményei

1. A megváltott kontingens túllépése, mint Felhasználói szerződésszegés

Az Üzletszabályzat 7.1. pontjában foglaltak szerint megváltott kontingens túllépése és annak meg nem fizetése esetén, a Szolgáltató a megváltott kontingens mértékét egy napra vetíti, és amikor a Felhasználó eléri a megváltott mennyiséget a napi mennyiség * 365 nap alapján, a Szolgáltató jogosult a szennyvízszolgáltatást szüneteltetni a különbözet megtérítéséig.

2. Díjtartozás, mint Felhasználói szerződésszegés

Amennyiben a Felhasználó a számlán feltüntetett díjat határidőn belül nem teljesíti és nem él kifogással, szerződésszegést követ el, és Szolgáltató jogosult az alábbi következmények alkalmazására.

Késedelmi kamat

A Szolgáltató a késedelmes számlateljesítésekkel a vonatkozó jogszabályoknak - különösen a Ptk. rendelkezéseinek – megfelelően, késedelmi kamat felszámítására jogosult, melynek összege a Felhasználó – a késedelmes számla befizetését követő – első aktuális számlájában kerül feltüntetésre. A Felhasználó külön kérésére Szolgáltató kamatterhelő levélben tájékoztatja a Felhasználót a késedelmi kamat összegének pontos levezetéséről.

Egyéb költségek

A Szolgáltató jogosult minden, az adóssal szembeni követelésének érvényesítésével kapcsolatban felmerült költségének és kárának adóssal szemben történő érvényesítésére (ilyen különösen a fizetési meghagyás megindításával összefüggő díj, ügyvédi munkadíj, végrehajtási eljárás megindításával kapcsolatban felmerült díj, végrehajtónak fizetendő költségek).

Kinnlevőség kezelése

Amennyiben a Felhasználó fizetési határidőre nem tesz eleget a Kormányrendeletben és a szolgáltatói szerződésben rögzített díjfizetési kötelezettségének, első lépésként a Szolgáltató fizetési felszólító vagy telefon útján értesíti a Felhasználót, hogy késedelembe esett valamint felszólítja, hogy haladéktalanul rendezze fennálló tartozását. Amennyiben a felhasználási helyhez eltérő számlafizető van bejelentve, akkor a fizetési felszólításokat Szolgáltató a Számlafizetőnek küldi meg.

Amennyiben a Felhasználó/Számlafizető díjfizetési kötelezettségének továbbra sem tesz eleget, a Szolgáltató tértivevényes Fizetési felszólítót küld részére, melyben a jogkövetkezmények rögzítése mellett felszólítja, hogy tartozását a Fizetési felszólító kézhezvételétől számított 8 napon belül fizesse meg.

Közös képviselővel rendelkező Társasházak esetében Szolgáltató a közös képviselőt tájékoztatja a fennálló tartozásról, értesíti Fizetési felszólításban a díjfizetési kötelezettségről.

Közös képviselővel nem rendelkező Társasházak, közös tulajdonú felhasználási helyek (lakóközösségek) esetében a Fizetési felszólításokat Szolgáltató a számlafogadónak és a saját tartozásról az ingatlan tulajdonosának/tulajdonosainak küldi meg, értesítve őket a szankciókról is.

A tartozás eredménytelen behajtása esetén a Szolgáltató jogi eljárást kezdeményez Felhasználóval / Számlafizetővel / Közös képviselő nélküli társasház és Lakóközösségek esetén a tulajdonossal szemben (pl.: fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem, polgári per indítása, felszámolási eljárás megindítása illetve a bíróság jogerős határozata, közjegyző jogerős végzése alapján végrehajtási eljárás indítása).

Szolgáltató jogosult a tartozás behajtásával kapcsolatosan felmerülő mindennemű díjat és költséget (különösen az illetékek, végrehajtási díj, ügyvédi díj, nyomtatvány és postaköltség, adatszolgáltatási díj, stb.) a Felhasználóra áthárítani.

3. Adatváltozás bejelentésének elmulasztása

Amennyiben a Felhasználó a közüzemi szerződésben foglalt adatainak változását 30 napon belül nem jelenti be a Szolgáltatónak és ezzel költséget keletkeztet, vagy kárt okoz, köteles megtéríteni a Szolgáltatónak.

A bejelentés elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a Szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új Felhasználó egyetemlegesen felel.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szabályszerű igénybevételének, az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózat ellenőrzésére, amelyet az érintett Felhasználó köteles lehetővé tenni.

A Szolgáltató a szolgáltatás nem szabályszerű igénybevételével kapcsolatosan tapasztalt rendellenességek esetén, a helyszínen ellenőrzést tart, melyről jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet a Felhasználóval, vagy megbízottjával alá kell írni, illetve amennyiben a Felhasználó megtagadja az

aláírást, azt a tényt is rögzíteni szükséges. A Szolgáltató a felvett jegyzőkönyvből a Felhasználó részére egy példányt köteles biztosítani.

4. Szabálytalan szennyvízbeocsátás, mint súlyos Felhasználói szerződésszegés

Szabálytalan közműhasználatnak minősül, ha a Felhasználó

- a közcatornába a szennyvizet a Szolgáltató hozzájárulása nélkül bocsátja be,
- a Felhasználó elválasztott rendszerű szennyvíz csatornába csapadékvizet vezet be,
- a bevezetett szennyvíz minősége, illetve az összetétele nem felel meg a jogszabályban leírtaknak,
- az építkezésekkor keletkező talaj-, vagy rétegvizet, esetleg technológia szennyvizet a Szolgáltató engedélye nélkül a közcatornába vezet be,
- locsolási vízmérőn mért vízből szennyvizet keletkeztet.

Szennyvízmennyiség-mérővel rendelkező ingatlanok esetében szabálytalan használatnak minősül, ha:

- a szennyvizet a közcatornába a mérőt megkerülő vezetéken keresztül vezetik be
- a mérést manipulálják
- a mérőn, vagy tolózárokon található plombát megbontják, és erről a Szolgáltatót nem értesítik,
- a szennyvíz nem a megállapodásban rögzítettek szerint hagyja el az ingatlant (pl. méretlen bekötővezetéken keresztül történik a beocsátás).

Szabálytalan közműhasználat esetén a Szolgáltató a csatornahasználati díjat – a hiteles fogyasztásmérőn mért mennyiségen túlmenően - **a bekötési vízmérő térfogatarama alapján kalkulált műszaki számítással évi 500 óra fogyasztásnak megfelelő összegben számlázza ki** a Felhasználónak a hatályos díjakon – ellenkező bizonyításig – legfeljebb 5 évre visszamenőleg, az együttműködési kötelezettség megsértése esetén 1 évre visszamenőleg.

A szabálytalanul közterületi szennyvízcsatornába vezetett szennyvízmennyiség, csapadékvíz mennyiség után

- legfeljebb 5 évre, vagy
- a közterületi szennyvízcsatorna megépítésének időpontjától, vagy
- az ingatlan vízbekötésének időpontjától, vagy
- szennyvízbeocsátás-csapadékvíz beocsátás megkezdésének Felhasználó által hiteles dokumentummal igazolt időpontjától a törvényes állapot megteremtéséig az ingatlan vízhasználata és a feltárás időpontjában érvényes hatósági csatornahasználati díj kétszeres értéke figyelembevételével számított díjat köteles az ingatlan tulajdonosa és/vagy használója egyetemlegesen megfizetni.

A csapadékvíz mennyisége az Országos Meteorológiai Szolgálat által észlelt jellemző éves csapadékmennyiség (mm), az ingatlan vízzáróan burkolt felületei, és 0,8 lefolyási tényező figyelembevételével határozandó meg.

Szennyvízzé váló és szabálytalanul a szennyvízcsatornába jutó egyéb (pl. kút, stb.) víz esetén Felhasználó 500 m³ csatornadíjat, aktuális díjon büntető tételként megfizetni köteles.

A szabálytalan szennyvízbeocsátás tényét a Szolgáltató (illetőleg a nevében eljáró személy) jogosult megállapítani. A feltárt tényekről a Szolgáltató a helyszínen jegyzőkönyvet vesz fel, amelyre a jelen Üzletszabályzat 3.ga) pontjában foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni

A szennyvízkibocsátással járó létesítmények működtetése során:

- a) olyan anyag-, víz- és energiafelhasználást kell folytatni, amely nem okozza a kibocsátási határértékek túllépését és megfelel az egyéb környezetvédelmi előírásoknak;
- b) a szennyvíztisztító és a szennyvízkezelő berendezések szakszerű üzemeltetéséről folyamatosan, karbantartásukról rendszeresen gondoskodni kell;

c) a technológiai előírások megtartásával, az üzemzavarok megelőzésével, illetőleg elhárításával a vízszennyezést meg kell akadályozni.

Káros csatornaszennyezés megállapítása esetén a Felhasználó **csatornabírság** fizetésére köteles. A Szolgáltató megállapítása megtételét követő naptól a tárgyévet követő év január 1-jétől március 31-ig továbbítja az illetékes vízügyi hatóságnak a káros szennyezés megállapítására vonatkozó valamennyi iratot és vizsgálati adatot, a csatornabírság kiszabására vonatkozó javaslatával együtt.

5. Fogyasztási kategória eltérés esetén követendő eljárás

A csatornaszolgáltatás igénybevételének jellegében bekövetkezett változás bejelentésének elmaradása esetén Felhasználó a nem lakossági tevékenység megkezdésének Felhasználó által igazolt időpontjáig, de legfeljebb 5 évre visszamenőlegesen köteles megfizetni a lakossági és közületi víz és/vagy csatornadíj különbözetét a szabálytalanság megállapításának időpontjában hatályos díj a vonatkozó időszakban elfogyasztott vízmennyiségre vetítve.

A nem lakossági fogyasztási tevékenység megkezdésének időpontja kizárólag cégbírószági bejegyzéssel vagy a területileg illetékes jegyző által kiadott működési engedéllyel igazolható.

A Felhasználó köteles a gazdasági tevékenység folytatását bejelenteni az ÉTCS Kft. Ügyfélszolgálati Irodájánál.

Amennyiben egy felhasználási helyen lakossági és nem lakossági díjszabás szerinti fogyasztás is történik, a fogyasztások mennyiségét külön vízmérővel kell mérni, és a díjat eszerint kell megállapítani. Elkülönült mérés hiányában nem lakossági díjszabás szerint történik az igénybe vett szolgáltatás számlázása.

3.H) ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG

A Szolgáltató 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.) alapján kezeli.

A Szolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfelel az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatban meghatározott követelményeknek.

A Felhasználó a közüzemi szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot megismerte, és elfogadja. A szolgáltatási jogviszony megszűnésétől számított 5 év elteltével a Szolgáltató a személyes adatokat törli a nyilvántartásából.

A Felhasználó a közüzemi szerződésben fogalt nyilatkozatban járul hozzá ahhoz, hogy személyes adatait a Szolgáltató adatkezelésre harmadik személynek díjbeszedési intézkedések foganatosítása (számlák előállítása, fizetésre felszólító, késedelmi kamat-, illetve egyenlegközlő levelek előállítása, elkülönített vízhasználó fogyasztásának megállapítása, stb.) fogyasztói elégedettség-vizsgálat, valamint fogyasztási adatok gyűjtése céljából átadhassa.

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a Szolgáltató és a lakossági felhasználó között a közüzemi szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Ez esetben a felhasználó hozzájárulására és a Szolgáltató adatkezelésére a Szolgáltató üzletszabályzatában és Általános Szerződési Feltételeiben foglaltak vonatkoznak

Az ÉTCS Kft. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata a <http://www.erdicsatornamuvek.hu/adatvedelem> oldalon megismerhető.

Az adatvédelem alapelvei, célja

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

A Szolgáltató tevékenységének végzése, a tevékenység végzéséhez szükséges műszaki berendezések létesítésére, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a felhasználó azonosításához szükséges és elégséges, a szerződés tartalmát képező személyes adatot.

Az adatok kezelésének időtartama

A Felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, az ÉTCS Kft. a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

Az ÉTCS Kft., mint adatkezelő a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha nem a 4.1 pontban meghatározott célból történt az adatkezelés, vagy az ott meghatározott adatkezelési cél megszűnt, különösen az engedélyesi tevékenység keretében létrejött jogviszony megszűnik, vagy az ahhoz kapcsolódó követelések érvényesítése megtörtént, illetve a követelés érvényesíthetősége megszűnt.

Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések

Az ÉTCS Kft. a szolgáltatással, illetve hálózatának üzemeltetésével kapcsolatban a tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Az adatokat – a 14.3 pontban foglaltak, valamint bírósági, illetve hatósági megkeresések kivételével – harmadik személyeknek nem továbbítja, és nem teszi hozzáférhetővé mindaddig, amíg a Felhasználó a szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. A Felhasználó a szolgáltatási szerződés aláírásával feltétel nélkül hozzájárul ahhoz, hogy amennyiben kötelezettségeinek nem tesz eleget, az ÉTCS Kft. a szükséges Felhasználói adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére Felhasználói azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja.

Az ÉTCS Kft. mindent megtesz az általa kezelt Felhasználói személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés elleni védelméért.

3.ha) A szerződő fél kezelt személyes adatainak köre

A Felhasználó azonosításához a természetes személy felhasználó esetén neve, lakcíme (állandó lakcíme, ideiglenes lakcíme, levelezési/számlázási címe), anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, nem természetes személy felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszama (egyéb nyilvántartási száma), képviselőjének neve és anyja neve szükséges.

Megadható adat a felhasználó bankszámla száma (csoportos beszedési megbízással történő fizetés esetén), vezetékes és/vagy mobil telefonszáma, e-mail címe.

A jogszabályban meghatározott és a fenti adatokon túl, az ÉTCS Kft., és az ÉTV Kft. a következő adatokat kezeli:

- a Felhasználó azonosítója,
- a szennyvíz bebocsátás megkezdésének időpontja, tartama,
- a szennyvíz bebocsátás mennyisége, és elszámolási adatai,
- befizetett közműfejlesztési hozzájárulás és utólagos rácsatlakozási díj,
- ipari bebocsátással kapcsolatos adatok,
- a rendelkezésre állási alapidő és fogyasztási díj fizetésével, illetve a díjtartozással összefüggő adatok,
- a bekötés igényléshez, engedélyekhez beadott tervdokumentáció,
- minden egyéb olyan adat, amelyet a Szolgáltatási Szerződés tartalmaz, illetve amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése és Szolgáltató általi ellenőrzése érdekében szükséges.

Szolgáltató jogosult minden, a Szolgáltatási Szerződésben rögzített személyes adatot, a fogyasztási helyre, a leolvasásra, a számlázásra és a fogyasztásvízmérőre vonatkozó adatot alátámasztó dokumentum (különösen személyazonosító okmányok, szerződések, jegyzőkönyvek, stb.) másolására, a másolatok papíralapú és elektronikus tárolására a Szolgáltatási Szerződés hatálya alatt.

Ügyfélnyilvántartás

A Szolgáltató ügyfél-nyilvántartása a szolgáltatási jogviszonyra vonatkozó tények dokumentálására szolgáló kötelező adatkezelés, amelynek adatállománya a szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatban keletkező jogok érvényesítésével és kötelezettségek teljesítésével kapcsolatos adminisztratív, szervezési és kivitelezési feladatok ellátására használhatók fel.

Az ügyfél-nyilvántartás a Társaság valamennyi ügyfelének adatait tartalmazza. Az ügyfelekről nyilvántartásba felvehető és tárolható adatok körét a Ptk. szerződésekre vonatkozó általános és a közüzemi szerződésekre vonatkozó különös rendelkezései, a Vksztv., valamint a Kormányrendelet határozzák meg.

Az ügyfél-nyilvántartás adatait az ügyfél által kitöltött és aláírt szolgáltatási szerződések, a kitöltött bejelentő és változásközlő lapok, az írásbeli és a személyesen tett bejelentések, valamint az eseti helyszíni adatközlések szolgáltatják. A nyilvántartás számítógépes adatbázisban történik. Az adatbázis adatait a Társaság megbízásából az ÉTCS Kft. munkavállalói kezelik, akiket az adatokkal kapcsolatban titoktartási kötelezettség terhel.

3.hb) Azon személyek megjelölése, akik számára a kezelt adatok vagy azok meghatározott részei átadhatók (adatfeldolgozás, adattovábbítás)

A Felhasználói adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatók

- a) az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére,
- c) az üzemeltetési szerződés megszűnését követően a tulajdonos önkormányzatoknak,
- d) az üzemeltetési szerződés megkötését követően az új víziközmű-szolgáltatónak,
- e) a közérdekű üzemeltetőnek,
- f) a Magyar Energia Hivatalnak,
- g) a Fogyasztóvédelmi hatóságnak,
- h) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
- i) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságnak, ügyészségnek, valamint bíróságnak.

A Szolgáltató a Felhasználók igényeinek maximális kiszolgálása érdekében együttműködik az ivóvíz-szolgáltató ÉTV Kft-vel. Ennél fogva a Felhasználó a szolgáltatás igénybevételével tudomásul veszi és hozzájárul, hogy a Szolgáltató az a) pontban foglaltaknak megfelelően az adatokat az ÉTV Kft-nek átadja. Az ÉTV Kft., az ÉTCS Kft. felhatalmazása és teljeskörű megbízása alapján, jogosult a Felhasználó által igénybevett szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése érdekében a szükséges intézkedések megtételére. Ezen cél elérése érdekében az ÉTV Kft. jogosult az ÉTCS Kft. felhatalmazása alapján a Felhasználók adatainak kezelésére.

A Felhasználó személyes adatai közül az adatkezelés céljához szükséges adatok a jogszabályban felsorolt eseteken túlmenően átadhatók, hozzáférhetővé tehetők (adattovábbítás)

- a számlázási és elszámolási jogviták rendezésére jogi képviselő részére,
- szoftverfejlesztők részére.

Felhasználó tudomásul veszi továbbá, hogy amennyiben az adatváltozás tényét az ivóvíz-szolgáltatónak jelenti be, a módosult adatok az ÉTCS Kft-nél is módosításra kerülnek.

3.hc) Eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén (a Felhasználó adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai)

Az Info tv. alapján a Felhasználó jogosult:

- tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint a kezelt személyes adataiba betekinteni,
- személyes adatainak helyesbítését valamint
- személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását kérni.

A Szolgáltató (adatkezelő) köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást. A Szolgáltató a Felhasználó kérésére a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét a Felhasználó számára biztosítja.

A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet a Szolgáltatóhoz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

Az érintett tájékoztatását a Szolgáltató csak jogszabályban meghatározott esetben tagadhatja meg. A tájékoztatás megtagadását a Szolgáltató köteles megindokolni.

Az érintett tájékoztatás, helyesbítés, törlés iránti kérelmét elsősorban ügyfélszolgálathoz, vagy a belső adatvédelmi felelőshöz nyújthatja be.

Ha a Szolgáltató 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 a Szolgáltató tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

A tájékoztatás, helyesbítés, törlés, tiltakozás esetén a Szolgáltató az irányadó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően jár el. Az érintett jogsérelem esetén kérheti a Szolgáltató képviselőjében eljáró személy felettes vezetőjének vizsgálatát, valamint fordulhat a Szolgáltatónál kinevezett belső adatvédelmi felelőshöz.

Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat, és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a Polgári Törvénykönyv alapján érvényesítheti jogait.

Az érintett személyes adatai védelméhez való joga megsértése esetén fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, és kérheti a Hatóság vizsgálatát.

Az ÉTCS Kft. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata, amely részletes szabályokat tartalmaz az adatkezelésre vonatkozóan, a <http://www.erdicsatornamuvek.hu/adatvedelem> oldalon megismerhető.

A belső adatvédelmi felelős

Az ÉTCS Kft. adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét a Felhasználó az Ügyfélszolgálati Irodán, valamint a www.erdicsatornamuvek.hu honlapon megismerheti.

A személyes adatok időszerűségének megőrzése

A Szolgáltató törvényből fakadó kötelezettsége, hogy az általa kezelt személyes adatok időszerűek legyenek, ezért a Felhasználók az ÉTCS Kft. által kezelt személyes adataikban beállt változás tudomásukra jutásától számított 30 napon belül kötelesek bejelenteni az ÉTCS Kft. számára a kezelt személyes adatváltozás tényét és eredményét.

3.hd) Felhasználói jogutódlás vagy képviselőjének személyében beállt változás intézésének szabályai

A Felhasználók a Szolgáltató által kezelt személyes adataikban beállt változást, a változástól számított 30 napon belül kötelesek bejelenteni a víziközmű-szolgáltatónak a 3. ad) pontban rögzítettek szerint.

A Felhasználó elhalálozása esetén a változást az örökösök, amennyiben a Felhasználó nem volt az ingatlan tulajdonosa, úgy az örökösök mellett a felhasználási hely/elkülönített felhasználói hely tulajdonosa köteles az elhalálozást követő 30 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak.

A Felhasználó képviselőjének személyében beállt változást a Felhasználó köteles a változástól számított 30 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak.

3.1) PANASZÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

A fogyasztói érdekek szabályozását, a fogyasztói érdekképviselőhöz fűződő jogokat, valamint érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény tartalmazza. A személyes adatok védelmét és a közérdekű adatok nyilvánosságát az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény szabályozza. Szolgáltató az ügyfélszolgálati tevékenységét a fenti jogszabályok rendelkezéseinek betartásával végzi.

A Felhasználó részéről megkeresés, reklamáció, panasz szóban, telefonon, írásban terjeszthető elő.

Megkeresések: Minden olyan eset, amikor a felhasználó valamilyen okból megkeresi az Víziközmű-szolgáltatót. Történhet személyes, telefonos, vagy írásbeli (levél, fax, e-mail, stb.) úton.

Írásbeli megkeresés: A levélen, faxon, e-mailen, SMS-ben érkezetteken túlmenően minden olyan felhasználói megkeresés, amely a felhasználóval való pillanatnyi kontaktus befejezéséig nem nyer maradéktalan módon elintézést, azaz további ügyintézést igényel. Ebből következően az is írásbeli megkeresés, ha a felhasználó telefonos vagy személyes bejelentéséről papír, vagy elektronikus dokumentum kerül kiállításra, amely alapján további munkafolyamatok elvégzése válik szükségessé.

Információadás: A felhasználó megkeresésével kapcsolatos érdemi válaszadás. A beérkezést, feldolgozás megkezdését közlő válaszok nem számítanak információadásnak.

Reklamáció: Minden olyan megkeresés, amely egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Folyószámla és hátralékkezeléssel kapcsolatos reklamáció: Azok a megkeresések, amelyek a befizetések könyvelésével, a visszautalás elmaradásával, a többszörös banki megterhelésekkel, valamint a felszólítással, a kamat és ügyviteli költség felszámításával és a korlátozás/kizárás kapcsolatosak.

Kártérítési igény miatti reklamáció: Téves korlátozás/kizárás, téves banki leemelésre, késedelmes visszautalás miatti kamatigényre vonatkozó, és egyéb az Víziközmű-szolgáltató által végzett tevékenységhez kapcsolódó kártérítési tárgyú megkeresések.

Kiszolgálás minőség reklamáció: Az ügyintézők magatartásával, a határidők betartásával összefüggő megkeresések.

Számlareklamáció: Az időszakos számla, becsült fogyasztásról szóló számla, az elszámoló-számla, valamint a pótszámla és a jóváíró-számla tartalmával kapcsolatos kifogás. A kifogásolt adat lehet: mérőállás, alapidő, időszak, tarifa, áralkalmazás, befizetés figyelmen kívül hagyása, stb.

Mérővel, méréssel kapcsolatos reklamáció: Minden olyan megkeresés, amely a fogyasztásmérő működésével, a mért adatok helyességével, megfelelőségével, működésével kapcsolatosak.

Szerződéskötés, és –felmondás miatti reklamáció: Azok a megkeresések tartoznak ide, amikor a felhasználó egy a víziközmű-szolgáltatáshoz szükséges szerződés megkötésének, vagy felmondásának jogszerűségét kérdőjelezi meg.

Szerződésszegés miatti reklamáció: A szerződésszegés tényét, a kiszámlázott összeg nagyságát, a fizetési lehetőségeket vitató megkeresések.

Egyéb reklamáció: Minden olyan, a Víziközmű-szolgáltató érdekkörébe tartozó reklamáció, vagy panasz, amely a reklamációs, vagy panasz kategóriák egyikébe sem sorolható be. (pl.: elérhetőség, nyitva tartás, számlázás ütemezése, irodák bezárása, stb.)

Panasz: Felhasználói panasznak azt a megkeresést kell tekinteni, amikor a felhasználó az Víziközmű-szolgáltatóhoz intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást. A panasznak ugyanolyan típusai lehetségesek, mint a reklamációknak.

Hivatalhoz érkezett panasz: Az a felhasználói panasz, amely a Hivatalhoz kerül benyújtásra, miután a felhasználó a problémáját a vele szerződésben álló Víziközmű-szolgáltatóval nem tudta rendezni. Amennyiben a felhasználó panaszának megoldását a vele szerződésileg kapcsolatban álló Víziközmű-szolgáltatónál még nem kezdeményezte, akkor a Hivatal megadja a lehetőséget a panasz Víziközmű-szolgáltató általi rendezésére.

3.ia) A beérkező panaszok rögzítése, archiválása

Az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársai minden telefonon és személyesen érkező megkeresést, adat és információ-közlést, reklamációt és panaszt az integrált rendszerben rögzítenek.

Az írásban - levélben, telefaxon, e-mailen - beérkező küldemények kezelése (érkeztetés, iktatás, elosztás) zárt iratkezelési rendszerben történik.

A Szolgáltató a Felhasználói panaszbejelentéseket az alábbi eljárásrendet követve intézi:

- i) A Felhasználó panaszával, észrevételével a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat az alábbi elérhetőségeken:
 - személyesen: a 3.ja) pontban foglalt Ügyfélszolgálati Irodában nyitvatartási időben,
 - írásban levél formájában,
 - faxon a 3.ja) pontban foglalt telefonszámon,
 - elektronikus üzenetben a 3.ja) pontban foglalt e-mail címen.
 - telefonon a 3.ja) pontban foglalt telefonszámon
 - elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül a www.erdicsatornamuvek.hu oldalon történt regisztrációt követően
- ii) A Szolgáltató a Felhasználó bejelentését, panaszát az ügyfélszolgálati irodában szóban vagy telefonon előadott panasz esetén lehetőleg azonnal kivizsgálja jegyzőkönyv felvétele mellett, és a vizsgálat eredményéről a Felhasználót igénye szerint szóban vagy írásban értesíti. A szóbeli értesítés tényét és tartalmát a Szolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti.
- iii) A nem szóban előadott vagy hosszabb ügyintézés igénylő panasz kivizsgálásának határideje a panaszbejelentés kézhezvételétől számított 15 nap. Ez esetben a Szolgáltató a panaszbejelentésre a fenti határidőn belül írásban köteles választ adni. A Szolgáltató a panaszt elutasító álláspontját köteles indokolni. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- iv) Egyéb írásbeli Felhasználói megkeresés esetén a Szolgáltatónak az írásban történő válaszadást a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a kézhezvételtől számított 30 napon belül el kell intéznie.
- v) A Szolgáltató a beérkező panaszokat köteles egy erre külön létrehozott nyilvántartásban iktatni, és gondoskodik a panaszbejelentések, valamint az azokra adott válaszok megőrzéséről legalább öt évig.
- vi) A Szolgáltató az ügyfélszolgálat és a Felhasználó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, egyedi azonosító számmal látja el, a hangfelvételt 5 évig megőrzi és a Felhasználó kérésére díjmentesen rendelkezésre bocsátja. Erről a Felhasználót a telefonos ügyintézés kezdetekor a Szolgáltató tájékoztatja.

A beérkező panaszok archiválása

Minden beérkező írásbeli megkeresést a Szolgáltató elektronikus formába alakítja (bescanneli) és zárt iratkezelési rendszerben rögzíti. A panaszok jegyzőkönyvei egyrészt archiválásra (írártárba) kerülnek, másrészt a telefonos panaszokról hangfelvétel készül és ezek kerülnek archiválásra.

3.ib) A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása

A panaszok kivizsgálása és válaszadása során a Szolgáltató rendszerén belül az egyes részlegek közötti egyeztetések e-mail útján történnek.

3.ic) Az érdemi válaszadási határidő

A Szolgáltató a Felhasználó bejelentését, panaszát, reklamációját az ügyfélszolgálati irodában szóban vagy telefonon előadott panasz esetén lehetőleg azonnal kivizsgálja jegyzőkönyv felvétele mellett, és a vizsgálat eredményéről a Felhasználót igénye szerint szóban vagy írásban értesíti. A szóbeli értesítés tényét és tartalmát a Szolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti.

A nem szóban előadott vagy hosszabb ügyintézészt igénylő panasz kivizsgálásának határideje a panaszbejelentés kézhezvételétől számított 15 nap. Ez esetben a Szolgáltató a panaszbejelentésre a fenti határidőn belül írásban köteles választ adni. A Szolgáltató a panaszt elutasító álláspontját köteles indokolni. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Egyéb írásbeli Felhasználói megkeresés esetén a Szolgáltatónak az írásban történő válaszadást a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a kézhezvételtől számított 30 napon belül el kell intéznie.

Amennyiben a Felhasználó írásbeli megkeresése munkanapokon 15:30 óra után érkezett, akkor annak feldolgozását a Szolgáltató a beérkezést követő munkanapon kezdi el.

3.id) a válaszadási határidő elmulasztásának jogkövetkezményei

Amennyiben a Felhasználó megkeresésére nem kapott választ, a megfelelő jogorvoslati fórumokat veheti igénybe.

3.J) ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

3.ja) Állandó ügyfélszolgálati iroda, nyitvatartási idő, ellátott feladatok

A Szolgáltató – az ügyfelek magasabb színvonalú ellátása érdekében – ellátási területén Ügyfélszolgálati Irodát működtet. Az Iroda elhelyezkedése, elérhetősége és nyitvatartási ideje:

Ügyfélszolgálati iroda

Cím: 2030 Érd, Felső u. 2.

Internet: www.erdicsatornamuvek.hu

Telefon: 06 23 521 591

Fax: 06 23 521 599

E-mailcím: ugyfelszolgalat@erdicsatornamuvek.hu

Ügyfélfogadási időpontok:

Hétfő: 8.00-20.00

Kedd - csütörtök: 8.00-14.30

Péntek: 8:00-11:00

A nyitvatartási idő esetleges korlátozásáról vagy változásáról a Szolgáltató az Iroda bejáratára kifüggesztett hirdetőmenyen, a <http://www.erdicsatornamuvek.hu> honlapon, illetve szükség szerint a helyi médiában tájékoztatja ügyfeleit.

Az ügyfélszolgálat tevékenységi körei

- általános tájékoztatás,
- Az ügyfelek által bejelentett adatváltozásokkal kapcsolatos feladatok,
- szolgáltatási szerződések kötése,
- a csatornadíj számlázással összefüggő igények, panaszok kezelése,
- csatorna bekötésekre, és azok szakszerűségi felülvizsgálatára vonatkozó kérelmek engedélyezése, adminisztrálása,
- műszaki hiba esetén kivizsgálás kezdeményezése, az ügyfelek bejelentései alapján,
- igazolások kiadása, hozzájárulások kiadása elvi vagy használatbavételi engedélyhez,
- a Szolgáltató tevékenységéhez kapcsolódó panaszügyek kezelése,
- kinnlevőség kezelés,
- szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése.

Elektronikus ügyfélszolgálat

A hagyományos – személyes, telefonos és levelezés útján történő – kapcsolattartás mellett a Szolgáltató biztosítja az elektronikus úton történő gyorsabb és kényelmesebb ügyintézési módot is a Felhasználók részére.

Az elektronikus ügyfélszolgálati rendszert a www.erdicsatornamuvek.hu internetes oldalon keresztül lehet igénybe venni regisztrációt követően. Az online ügyfélszolgálat igénybevételének feltételeit az Online Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentum tartalmazza, amely a honlapról letölthető és az Ügyfélszolgálati Irodában is hozzáférhető.

Online ügyfélszolgálat keretében az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe:

- Személyes adatok megtekintése, módosításának kezdeményezése
- Levelezési cím módosítása
- Fizetési mód módosítása
- Aktuális egyenleg lekérdezése, tartozásigazolás kérése
- Vevői folyószámla kivonat megtekintése
- Számlamásolatok (tájékoztatói célú számlaképek) megtekintése
- Hiteles (eredetivel egyező) számlamásolatok postai úton történő megküldésének igénylése
- Részletfizetés igénylése.

Az online ügyfélszolgálat a nap 24 órájában rendelkezésre áll, nincs ügyélfogadási időhöz kötve, biztonságos és teljesen díjmentes, az e-szolgáltatások körét Szolgáltató folyamatosan bővíti.

3.jb) Ügyfélszolgálati fiókirodák, nyitva tartás, ellátott feladatok

A Szolgáltató ügyfélszolgálati fiókirodát nem működtet.

3.jc) Telefonszámok, postacímek

Név: **Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

Székhely: 2030 Érd, Fehérvári út 63/B-C.

Postacím: 2030 Érd, Fehérvári út 63/B-C.

Telefonszám: +36-23-500-000

Fax: +36-23-500-000

Elektronikus levélcím: titkarsag@erdicsatornamuvek.hu

Honlap: www.erdicsatornamuvek.hu

Szennyvíztisztító telep

2030 Érd, hrsz. 26249.

tel/fax:23/521-592

Bankszámlaszámunk:

Raiffeisen Bank: 12020304-01337119-00100006

Ügyfélszolgálati Iroda

Cím: 2030 Érd, Felső u. 2.

Internet: www.erdicsatornamuvek.hu

Telefon: 06 23 521 591

Fax: 06 23 521 599

E-mailcím: ugyfelszolgalat@erdicsatornamuvek.hu

Hibabejelentő:

Telefon: 06 (23) 365 921 és 06 (23) 500 000

3.jd) Ügyfélszolgálati tevékenységek végzésére vonatkozó részletes minőségi követelmények, a szolgáltatás elvárt színvonala

A Felhasználók gazdasági érdekeinek, jogainak maradéktalan és feltétlen figyelembevételére, a Szolgáltatóra vonatkozó jogszabályok betartására, a hatékony és gyors reklamáció- illetve panaszkezelésre nagy figyelmet fordít a Szolgáltató. A Közüzemi szolgáltatási szerződés, jelen Üzletszabályzat, illetve az Általános Szerződés Feltételek (ÁSZF) megalkotásakor a Szolgáltató a jogkövető Felhasználók érdekeit tartotta sem előtt. Szolgáltató törekszik arra, hogy a vitás ügyeket a Felhasználók megaláztatására rendezze, vitás esetben kompromisszumra törekszik.

Az ÉTCS Kft. a Felhasználó érdekvédelmi, jogorvoslati lehetőségeit minden levelében feltűnteti, a Békéltető Testületi vitarendezések 100%-ban személyesen is megjelenik. Hátralékkezelést, behajtási tevékenységet a Szolgáltató saját maga végzi, ezzel is biztosítva a legminimálisabb ügyfélvesztést, a Felhasználók nehéz helyzetében a korrekt adósságrendezést.

A beérkező panaszok, Vásárlók könyvébe tett bejegyzések alacsony száma is igazolja a Felhasználók elégedettségét. Az Ügyfélszolgálat a reklamációkra, panaszokra a hatályos a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény által előírt 15 napos határidőn belül, egyéb megkeresésekre, levelekre legkésőbb 30 napon belül válaszol. Szolgáltató törekszik arra, hogy az elektronikus levelekre 24 órán belül reagáljon.

Szolgáltató folyamatosan azon dolgozik, hogy ügyviteli rendszerei fejlesztésével, új kényelmi szolgáltatások bevezetésével a Felhasználók minél nagyobb elégedettségére szolgáljon.

Az ügyfélszolgálati rendszerek folyamatos fejlesztés alatt állnak, Szolgáltató igyekszik a víziközmű-szolgáltatók által diktált trendet követni, vagy néha röviddel az előtt járni.

Szolgáltató számára nagyon fontosak a Felhasználóktól érkező visszajelzések, az eljuttatott tapasztalatok nagyban hozzásegítik a Szolgáltatót a kommunikációs csatornák

továbbfejlesztésében, a fejlesztések irányainak meghatározásában. Szolgáltató minden beérkező javaslatot, észrevételt megvizsgál.

Mivel Szolgáltató tapasztalatai szerint az e-mailben érkező megkeresések, ügyféllevelek száma folyamatosan nő, ezért ezek hatékony és gyors megválaszolására egyszerre több felhasználói hozzáférést biztosító informatikai rendszer került bevezetésre, amely biztosítja a levelek elektronikus iktatását, ezzel gyors és precíz követését, a fogyasztóvédelmi törvénynek történő megfelelést.

A minőségi mutatóikat, azokkal szemben a Szolgáltató által támasztott elvárásokat a következőkben mutatjuk be:

Színvonal mutató megnevezés	menyiségi egység	A szolgáltatás elvárt színvonala	
a) Lakossági felhasználói igénybejelentésre adott tájékoztatás	%; nap	25 nap 90%, 30 nap 100%	
b) Nem lakossági felhasználói igénybejelentésre adott tájékoztatás	%; nap	25 nap 90%, 30 nap 100%	
c) Információadás írásbeli felhasználói megkeresésre	%; nap	25 nap 90%, 30 nap 100%	
d) Call Center szolgáltatási színvonal mutató	%/mp	a) Hibacím bejelentés	75%/30mp
		b) Mérőállás bejelentés	85%/30mp
		c) Egyéb megkeresés	80%/30mp
e) A hivatalhoz érkezett jogos felhasználói panaszok	db/ ezer felhasználó	legfeljebb 0,8	
f) Az ÉTCS Kft-hez érkezett jogos felhasználói panaszok	db/ ezer felhasználó	a) Reklamáció	Elvárt szint nem kerül meghatározásra, minél kevesebb
		b) Panasz	legfeljebb 8,00

ahol

a. lakossági Felhasználói igénybejelentésre adott tájékoztatás:

Lakossági felhasználó igénybejelentésének esetében a felhasználói írásos igénybejelentéstől a Szolgáltató által írott tájékoztatásáig *maximum 30 nap* számított időtartam. (nap, %)

b. nem lakossági Felhasználói igénybejelentésre adott tájékoztatás:

Nem lakossági felhasználó igénybejelentésének esetében a felhasználói írásos igénybejelentéstől az Víziközmű-szolgáltató által írott tájékoztatásáig számított időtartam. (nap, %)

c. Információadás írásbeli felhasználói megkeresésre

Az Víziközmű-szolgáltatói tevékenységgel kapcsolatos bármilyen írásos (levél, fax, e-mail, sms, stb.) megkeresés esetén a beérkezéstől vagy átnyújtástól az Víziközmű-szolgáltató válaszáig számított időtartam. (nap, %)

d. Call Center szolgáltatási színvonal mutató

Call Centerben fogadott hívások hány százalékát fogadják az ügyintézők a kiválasztási szempontok szerint, a megadott időn belül (másodperc).

e. A Hivatalhoz érkezett jogos felhasználói panaszok

A Hivatalhoz beérkezett és jogosnak bizonyult panaszok 1000 felhasználóra - víziközmű-szolgáltató felhasználóra vonatkoztatott aránya.

f. Az víziközmű-szolgáltatóhoz érkezett felhasználói reklamációk, panaszok

A Víziközmű-szolgáltatóhoz beérkezett, illetve jogosnak bizonyult reklamációk, illetve panaszok víziközmű-szolgáltató felhasználóra vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó).

További fontos minőségi elvárásaink:

Személyes kapcsolattartás minőségi mutatói:

A személyes kapcsolattartás minőségi mutatói az ügyfélszolgálati iroda látogatottságát és a személyes kapcsolattartási tevékenység színvonalát jellemzik:

1000 felhasználóra jutó személyes ügyfélkapcsolati ügyintézőink száma Társaságunknál 0,23 fő, 1000 felhasználóra jutó Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma átlagosan havonta mintegy 100 db.

Átlagos várakozási idő ügyfélszolgálatunkon – a víz- és csatornaszolgáltatás bekötésének jellemzőinél fogva - szezonálisan változó, de átlagosan legfeljebb 20 perc, igyekszünk azonban a 20 percen belül fogadott ügyfelek arányát 75% felett tartani.

Személyes kapcsolattartás mutatói:

Szolgáltató – az ivóvíz-szolgáltató ÉTV Kft. igénybevételeivel – egy állandó ügyfélszolgálati irodát működtet Érd Megyei Jogú Városban, ahol a Felhasználók legnagyobb hányada él. Ezen ügyfélszolgálattal rendelkező település központjától légvonalban mért 45 km-es távolságon kívül eső település a szolgáltatási területen nincsen. Mozgó, illetve ideiglenes ügyfélszolgálati irodája nincsen a Szolgáltatónak.

Az Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: Hétfőn 8:00 – 20:00 óra között, keddi, szerdai és csütörtöki napokon 8:00 és 14:30 óra között, pénteken 8-11 óra között tart nyitva, ez hetente mintegy összesen 34,5 órát jelent.

A végzett tevékenységek köre: közüzemi szerződéssel (előzetes tájékoztatással, igénybejelentéssel, szerződéskötéssel, -módosítással, -megszüntetéssel, számlázási, elszámolási reklamációkkal, panaszokkal, szerződésszegéssel, ivóvíz- és csatornahálózat fejlesztési hozzájárulással, a szolgáltatás minőségi színvonalával, felhasználói szolgálati tevékenységek megrendelésével, egyéb reklamációkkal) kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása, és érdemi ügyintézés további háttérfeldolgozást az általános gyakorlat szerint nem igénylő esetekben. A Felhasználók tájékoztatása az általános eljárásrendről, az áralkalmazási és a fogyasztóvédelmi szabályokról. Pénzbefizetés készpénzzel vagy bankkártyával is lehetséges, postai készpénz-átutalási megbízások, számlamásolatok kiadása is történhet.

Személyes ügyintézői létszám 5-5 fő számlázási és műszaki ügyintézőből, és 1 fő pénztárosból áll.

A számlázás színvonal minőségi mutatói az ÉTCS Kft-nél

A számlázás minőség monitoring mutatói a felhasználói elégedettség szempontjából kiemelt jelentőségű minőségi jellemző. A minőségi mutatóik éves szinten kerültek meghatározásra.

Minőségi mutató	mérték egység	A szolgáltatás elvárt színvonala
10%-os számlázási pontossággal kibocsátott részszámlák aránya (a pozitív és negatív elszámolószámla-részszámla eltérésekre, az elszámolt mennyiség (m ³) alapján, külön-külön kerül kiszámításra éves szinten.	%	legalább 30
Egy felhasználási helyre kibocsátott számlák száma, évente, átlagosan	db	legalább 6
Stornírozott (javított) lakossági számlák részaránya	%	legfeljebb 5
Becsléssel megállapított elszámoló számlák részaránya	%	legfeljebb 5
6 (kéthavi számlázás esetén) vagy 12-nél (havi számlázás esetén) több részszámla után elszámoló számlát kapott felhasználók részaránya	%	legfeljebb 20
Sikeres szolgáltatói leolvasások aránya az összes olvasandóhoz képest	db	legalább 80

3.K) VITARENDEZÉS

3.ka) Irányadó jogszabályok megjelölése

Az alkalmazott jogszabályok közül a legfontosabbak:

- 1959. évi IV. törvény a Polgári törvénykönyvről (**Ptk.**)
- 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről és a végrehajtására kiadott 127/1991. (X.9.) Kormányrendelet
- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról (**Vgtv.**),
- 1997. CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (**Fgytv.**),
- 2003. LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról,
- 2011. évi CXII. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (**Infotv.**)
- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról (**Vksztv.**)
- 123/1997. (VII.18.) számú Kormányrendelet a vízbázisok, a távlati vízbázisok valamint az ivóvízellátást szolgáló vízellátási létesítmények védelméről
- 253/1997 (XII. 20.) Kormányrendelet az Országos Településrendezési és Építési Követelményekről (**OTÉK**)
- 18/1999. (II.5.) Kormányrendelet a Felhasználóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről
- 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.) számú Kormányrendelet a felszín alatti vizek védelméről
- 220/2004. (VII.21.) Kormányrendelet a felszíni vizek védelmének szabályairól
- 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet a vízközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról (**Kormányrendelet**),
- közcsonna-hálózatba bebocsátható szennyvíz minőségére vonatkozó mindenkor érvényes jogszabályok,

3.kb) Bírósági kikötések

A víziközmű-szolgáltató és a felhasználó között a közüzemi jogviszonyra vonatkozó jogviták eldöntésére a rendes bíróságok jogosultak.

A víziközmű-szolgáltató rendes bíróság előtti polgári jogi igényérvényesítését a felhasználó egyéb hatóság vagy a békéltető testület előtt kezdeményezett eljárása nem akadályozza.

3.kc) Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

A Szolgáltató a Felhasználó részére szóló küldeményeket a felhasználó adott felhasználási, illetve elkülönített felhasználói helyre vonatkozó közüzemi szerződésében/változásközlésében feltüntetett értesítési címre; online ügyfélszolgálaton történt regisztrálás esetén az ott megadott e-mail címre; mobiltelefonos regisztráció esetén a regisztrálással érintett adatkörben az ott megadott telefonszámra, ilyen adatok hiányában pedig a Felhasználó részére kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg.

A Felhasználó a szerződésben rögzített adataiban bekövetkező változást haladéktalanul, de legkésőbb a változást követő 30 napon belül köteles a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A Felhasználó a bejelentés elmulasztásával a Szolgáltatónak okozott károkért teljes körűen felelősséggel tartozik. A Felhasználó a bejelentés elmulasztása miatt részére meg nem érkezett vagy késedelmesen érkezett küldemények miatt kártérítési vagy egyéb igényt nem érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató mindazon postai küldemények esetén, amelynek tekintetében a vonatkozó mindenkor jogszabályok tértivevényes küldeményként történő kézbesítést kötelezőként nem írnak elő, maga dönt arról, hogy a küldeményt milyen postai küldeményként juttatja el az érintetthez.

Az ajánlott küldeményeket a postára adást követő 5. munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni. A Szolgáltató a postára adás napját a postakönyvével igazolja. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a posta hibájából történt kézbesítés elmaradásáért

A Szolgáltató kifejezetten jogosult a Felhasználó részére kibocsátott számlákat (ide nem értve az e-számlákat) egyszerű postai küldeményként postázni azzal, hogy a számlákat a számítógépes rendszerben rögzített postára adási dátum napját követő 5. munkanapon, de legkésőbb a számla fizetési határidejét megelőző 9. napon kézbesítettnek kell tekinteni.

A hagyományos postai kézbesítés helyett vagy mellett a Szolgáltató az értesítések, tájékoztatások és jognyilatkozatok közlése körében szabadon választhat a személyes kézbesítés, a futár-, vagy gyorsposta útján, faxon, visszaigazolható e-mailben vagy sms-ben (a fax-szal, e-mail címmel vagy mobiltelefon számmal rendelkező Felhasználó esetében) történő kézbesítés között.

A Felhasználók széles körét érintő tájékoztatási, értesítési kötelezettségének a Szolgáltató a társaság honlapján és az időszakosan megjelenő hírlevelén keresztül, a helyi napilap és egyéb média igénybevétele útján tehet eleget.

A Szolgáltató jelen Üzletszabályzatban megjelölt írásbeli tájékoztatásait, értesítéseit, jognyilatkozatait aláírtnak kell tekinteti, ha azon a cégszerű képviseletre jogosult személy, vagy annak megbízottja eredeti vagy aláírás-bélyegzővel ellátott, nyomtatott vagy scannelt aláírása szerepel. A társaság e-mail címéről történő e-mailes levél, küldemény esetén az e-mail akkor tekinthető aláírtnak, ha azon a válaszadó neve, beosztása, elérhetősége szerepel.

A Felhasználó írásbeli tájékoztatásait, értesítéseit, jognyilatkozatait aláírtnak kell tekinteti, ha azon a Felhasználó szabályszerű (gazdasági társaság esetében cégszerű) aláírása szerepel.

A Felhasználó az engedélyezési eljárás, valamint a közüzemi vagy mellékszolgáltatási szerződésben foglalt jogviszonnyal kapcsolatos mindennemű nyilatkozattétel során kizárólag személyesen vagy írásbeli meghatalmazott útján járhat el.

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató a panaszbejelentésre adott válaszával vagy intézkedésével nem ért egyet, a Felhasználó ismételt bejelentéssel élhet, vagy az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

- Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén:
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 1088 Budapest, József krt. 6. illetve
Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség, 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.
- A felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a Felhasználókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult:
Gazdasági Versenyhivatal, 1054 Budapest, V., Alkotmány u. 5.;
Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- A víziközmű-szolgáltatókkal szemben felmerülő panaszok ügyében – az előző bekezdésekben foglaltak kivételével eljárásra jogosult:
Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.
- A Felhasználó továbbá békéltető testületi vitarendezést kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye (ennek hiányában a Szolgáltató székhelye) szerint illetékes Kereskedelmi

és Iparkamara mellett működő Békéltető Testületnél. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes testület:

Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Pest Megyei Békéltető Testületnél, 1055 Budapest, Kossuth tér 6-8. III. emelet 331.

- A Felhasználó ugyancsak fordulhat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bírósághoz is – perértéktől függően:
Budaörsi Járásbíróság, 2040 Budaörs, Koszorú utca 2.
Budapest Környéki Törvényszék, 1146 Budapest, Thököly út 97-101.

III. MŰSZAKI RENDELKEZÉSEK

4. A BEKÖTŐVEZETÉK, A FOGYASZTÁSMÉRŐ, ILLETVE A MÉRŐHELY KIALAKÍTÁSÁNAK RÉSZLETES SZABÁLYAI

Szennyvíz bekötés

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanok bekötését külön-külön bekötő vezetékekkel kell megvalósítani.

Ha a bekötést nem a felhasználási hely tulajdonosa kezdeményezi – a járási hivatal által elrendelt bekötés kivételével – a 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 a Szolgáltató 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) a víziközmű-szolgáltatás díjának – az esetleges víziközmű-fejlesztési hozzájárulás – megfizetésére kötelezett Felhasználó megnevezését;
- b) a vízvezetési szolgálat ingatlan-nyilvántartási bejegyzése iránti kérelemnek a földhivatal iktatóbélyegzőjével ellátott igazolását.

Ha a közmű törzshálózat a szomszédos ingatlan mentén fekszik, a bekötés a szomszédos ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával, azon keresztül is elvégezhető. Ebben az esetben a bekötési tervhez mellékelni kell az ingatlan tulajdonosok közötti, szolgalmi jogról szóló megállapodást, valamint a csatorna-vezeték szomszédos ingatlanon történő átvezetésről készített szolgalmi jogi vázrajz egy példányát, mely el van látva a Földhivatal érkeztető bélyegzőjével.

A fenti megállapodás hiányában, - ha a szomszédos ingatlant érintő szennyvízbekötő vezeték megvalósítása és üzemeltetése az ingatlan rendeltetésszerű használatát nem zárja ki, vagy lényegesen nem akadályozza - a járási hivatal a szomszédos ingatlanra szennyvízcsatorna-vezetési szolgalmi jogot alapíthat. E hozzájárulás beszerzése az ingatlantulajdonos feladata.

A tűrési 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.

Szennyvízcsatorna használatát szolgáló közműves szennyvízcsatorna bekötés előfeltétele nem lakossági Felhasználó esetében **a szennyvízcsatorna közműfejlesztési hozzájárulás megfizetése**, vagy a szennyvízcsatorna használat jogosultságának hiteles igazolása.

A csatornahasználatot szolgáló közműves szennyvízcsatorna bekötés előfeltétele lakossági Felhasználó esetében az **utólagos rácsatlakozási díj** előzetes megfizetése vagy a jogosultság hiteles igazolása az Önkormányzat vagy valamely csatornamű társulat által.

Szolgáltatói hozzájárulás kérelmezése korábban már megépült bekötővezeték esetén

Leggyakrabban az ÉTCS Kft. szolgáltatási területén az ingatlan szennyvíz bekötővezetéke a szennyvízelvezető törzshálózattal együtt épült ki, (azaz telekhatártól legfeljebb 1 méteres távolságon belül elkészült a tisztító-, ellenőrzőnyílás, vagy a bekötővezeték a felszín alatt benyúlik eddig a pontig), ebben az esetben a tervezetési kötelezettség kizárólag a házi szennyvízhálózatra vonatkozik. Ebben az esetben a munkálatok közterületbontással nem járnak.

Szükség esetén a tervező egyeztetést kezdeményezhet az Ügyfélszolgálati Irodán, előzetesen egyeztetett időpontban, időpontfoglalás a www.erdicsatornamuvek.hu weboldalon lehetséges. A csatornabekötési terv elkészítésére a kérelmező szabadon választhat erre jogosított tervezőt. Az ÉTCS Kft. szolgáltatási területén azon tervezők névjegyzéke, akik előzetes felmérés alapján a tervekészítést vállalják, az Ügyfélszolgálati Irodán rendelkezésre áll.

A szennyvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv elbírálását követően az ÉTCS Kft. szolgáltatói hozzájárulást ad ki, mely birtokában a házi szennyvíz-bekötővezeték (pl. a tisztítónyílástól a lakásig) megépíthető. A szolgáltatói hozzájárulás nyomtatvány a http://www.erdicsatornamuvek.hu/ugyfelszolgalat/letoltheto_dokumentumok oldalról letölthető.

A Szolgáltatói hozzájárulás kizárólag a házi szennyvízhálózat megépítésére jogosítja fel a megrendelőt, a használatbavételi hozzájárulást külön eljárás keretében kell kérelmezni.

Amennyiben az ingatlan vonatkozásában nem került létesítésre bekötővezeték, ez esetben szaktervezői jogosultsággal rendelkező mérnökkel tervet kell készíttetnie a bekötésről, melynek műszaki megvalósíthatóságáról előzetes egyeztetést kell lefolytatnia az ÉTCS Kft-vel, majd a tervet engedélyeztetésre be kell nyújtania Ügyfélszolgálatunkra.

Szolgáltatói hozzájárulás kérelmezése bekötővezeték hiányában

Amennyiben az ingatlan vonatkozásában nem került létesítésre csatorna bekötővezeték (azaz ingatlanon belül tisztító-, ellenőrzőnyílás nincsen, sem a földfelszín alatt nem található bekötővezeték benyúlás), ez esetben a Felhasználónak szaktervezői jogosultsággal rendelkező mérnökkel tervet kell készíttetnie a bekötővezetékéről, melynek műszaki megvalósíthatóságáról előzetes egyeztetést kell lefolytatnia az ÉTCS Kft-vel, majd a tervet engedélyeztetésre be kell nyújtani az Ügyfélszolgálati Irodába.

Mivel ebben az esetben a bekötés nem a víziközmű-törzshálózati beruházás részeként, azzal egy időben valósul meg, a víziközmű-bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez az ÉTCS Kft. ún. Szolgáltatói hozzájárulása szükséges. Ez esetben a Felhasználónak szaktervezői jogosultsággal rendelkező mérnökkel tervet kell készíttetnie a bekötővezetékéről, és a házi bekötővezetékéről egyaránt, mely a tervdokumentáció részét képezi.

Szükség esetén a tervező egyeztetést kezdeményezhet az Ügyfélszolgálati Irodán, előzetesen egyeztetett időpontban, időpontfoglalás a www.erdicsatornamuvek.hu weboldalon lehetséges.

A csatornabekötési terv elkészítésére a kérelmező szabadon választhat erre jogosított tervezőt. Az ÉTCS Kft. szolgáltatási területén azon tervezők névjegyzéke, akik előzetes felmérés alapján a tervekészítést vállalják, az Ügyfélszolgálati Irodán rendelkezésre áll.

A közterületi bekötővezeték létesítése során szükségessé váló közterület-bontási engedélyeket (közterületi útburkolat, illetve járdabontás, fakivágás engedélyeztetése, közterület-foglalás, stb.) a Megrendelő előzetesen köteles beszerezni a helyi Önkormányzattól. Az előzetes közműegyeztetések lebonyolítása, a közmű egyeztetési jegyzőkönyvek beszerzése szintén a Megrendelő feladata, ezek költségei Megrendelőt terhelik.

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

Amennyiben a benyújtott terv az előírásoknak formai vagy műszaki okból nem felel meg, az ÉTCS Kft. a szolgáltatói hozzájárulás megadását a terv kiegészítéséhez, módosításához vagy megfelelő új terv benyújtásához kötheti.

A (közterületi) szennyvíz-bekötővezeték kivitelezése

Amennyiben a (közterületi) szennyvíz-bekötővezeték létesítéséhez az ÉTCS Kft. szolgáltatói hozzájárulást adott, a szennyvíz-bekötővezeték a már üzemeltetett törzshálózatra való bekötését a Szolgáltató hozzájárulásával, kizárólag építés kivitelezési jogosultsággal rendelkező személy végezheti el, az ÉTCS Kft. szennyvíz-bekötővezeték kivitelezési munkát nem végez. A

bekötővezeték létesítését kizárólag szak kivitelező készítheti el a Szolgáltató térítésköteles szakfelügyelete mellett. A szakfelügyelet díja Ügyfélszolgálati Irodán előre megfizetendő.

Abban az esetben, ha a gerincvezetékkel együtt ki nem épült bekötő vezeték megépítését kell elvégezni, a vállalkozónak minden esetben az elvégzett munkáról kivitelezői nyilatkozatot kell kiállítania, mely az www.erdicsatornamuvek.hu oldalról tölthető le.

Kényszeráramoltatású szennyvíz törzshálózatba a szennyvíz-bekötővezeték csatlakoztatását kizárólag az ÉTCS Kft. végezheti, illetve végeztetheti el, a megrendelő költségére.

Az ÉTCS Kft. az ellenőrzést, illetve a vízzárósági – kényszer-áramoltatású rendszer esetén a működőképességi – próbát, a nyíltárkos bemérést az időpont előzetes közlésével, a készre-jelentéstől számított 8 napon belül megtartja, az ellenőrzés, a vízzáróság és a működőképesség próbájának eredményét írásban rögzítjük.

Használatbavételi hozzájárulás kérelmezése, kiadása

Amennyiben a bekötést az előírások szerint alakították ki, az ÉTCS Kft. hozzájárulást ad ki a csatornabekötés használatba vételéhez. A hozzájárulás kiadásának alapfeltétele az utólagos csatlakozási díj vagy a közműfejlesztési hozzájárulás befizetése, a Szolgáltatói szerződés megkötése valamint a szakfelügyeleti és a kiszállási díj(ak) megfizetése.

A használatbavételi hozzájárulás nyomtatvány a http://www.erdicsatornamuvek.hu/ugyfelszolgalat/letoltheto_dokumentumok oldalról letölthető.

Az üzembe helyezés során az ÉTCS Kft. munkatársai az ingatlanon leellenőrzik, hogy a házi szennyvízhálózat, a szennyvíz bekötővezeték kiépítése az előírásoknak és a jóváhagyott terveknek megfelelően került-e elvégzésre. Amennyiben igen, elvégzik az üzembe helyezést, nem megfelelőség esetén viszont a szabálytalanságok kijavítása és új időpont egyeztetése szükséges. Az ez esetben szükséges ismételt kiszállás díját az ÉTCS Kft. kiszámlázza.

A csatornaszolgáltatási díj az üzembe helyezés napján leolvasott fogyasztásmérő állásától kerül számlázásra.

A Szolgáltatói szerződés megkötését az Ügyfélszolgálati Irodán kell kezdeményeznie az ingatlantulajdonosnak vagy megbízottjának. A Szolgáltatói szerződés megkötése feltétele a Használatbavételi hozzájárulás kiadásának.

Ha a víziközművet a hozzájárulásban foglaltaknak megfelelően alakították ki, a szemle, valamint a próbák sikeresek voltak, a nyíltárkos bemérést elvégezték, a használatbavételhez a víziközmű-szolgáltató írásbeli hozzájárulást adott, a Kormányrendelet szerint szükséges szennyvíz előtisztító berendezés üzemeltetését – ha annak a jogszabályban meghatározott egyéb feltételei is fennállnak – a környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi hatóság engedélyezi.

A szennyvízelvezetési hely használatba vételére vonatkozó hozzájárulásban meg kell határozni a szennyvíznek a szennyvízelvezető műbe vezethető napi átlagos mennyiségét, melynek növeléséhez a Szolgáltató hozzájárulása szükséges.

Amennyiben a helyszíni ellenőrzés során a hozzájárulásban foglaltaktól eltérő beépítést vagy más, az üzembe helyezést akadályozó körülményt állapítanak meg, a Szolgáltató az üzembe helyezést megtagadhatja, és azt a hozzájárulásban foglalt feltételek teljesítéséhez kötheti.

Fontosabb egyéb tudnivalók

Az ÉTCS Kft. gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózat esetén az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlapszintje feletti szifonszinttel rendelkező lefolyókba jutó szennyvíz, károkozás nélküli elvezetését biztosítja.

A fedlapszint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén az ingatlan előntés elleni védelem biztosítása (visszaáramlás elleni műszaki védelem beépítése) a Felhasználó feladata. Az út szintje alatti lefolyókba jutó szennyvizet átemeléssel (szivattyúval), kell a csatornába juttatni úgy, hogy a

nyomóvezetéknek legyen az út szintje fölé nyúló pontja. Visszacsapó szelep beépítését a gravitációs bekötővezetékbe az ÉTCS Kft. - a szennyvízben sodródó darabos anyagok miatt - nem tartja megfelelő megoldásnak.

Az építmény szennyvíz-bekötő vezetéken át történő elöntéséért az ÉTCS Kft. nem vállal felelősséget.

Az ÉTCS Kft. 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.

Szennyvíz-törzshálózatba való bekötés iránti hozzájáruláshoz szükséges terv tartalma: (Vízimérnök tervezési (VZ-T), épületgépész-tervezői (G-T), illetve településrendezési víziközmű tervezési (TV-T) jogosultsággal rendelkező személy által elkészített terv.)

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 megfelelő);
- c) az elvezetendő szennyvíz napi átlagos és csúcsidei mennyiségét (m³/nap), minőségét;
- d) az előtisztításra, valamint az előtisztítás utáni szennyvízminőségre vonatkozó adatokat;
- e) a szennyvízhálózatba tartozó berendezések (átemelő, szennyvíz előtisztító berendezés, - ha van - stb.) rövid leírását, műszaki jellemzőit.

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

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

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

4. Hossz-szelvény és felhasználói egyenérték.

Egyéb benyújtandó iratok:

- Tulajdonosi meghatalmazás, amennyiben nem a tulajdonos a kérelmező. Ha a Megrendelő nem az ingatlan kizárólagos tulajdonosa, úgy a tulajdonos(ok), egyéb jogcímen használó beleegyező nyilatkozatát csatolnia szükséges.
- Nem lakossági Felhasználó esetén 30 napnál nem régebbi cégkivonat és aláírási címpéldány
- Kitöltött és aláírt ÉTCS tervezői műszaki nyilatkozat formanyomtatvány
- Érvényes közterület bontási engedély, mely a területileg illetékes önkormányzatnál igényelhető
- Építési, illetve jogerős építési engedély, építéshatóság által jóváhagyott tervdokumentáció (amennyiben van)
- Szolgalmi jogos bekötés esetén földhivatal által érkeztetett, ügyvédi ellenjegyzéssel ellátott szolgalmi jog alapításáról szóló szerződés

Közműegyeztetés - közterületi földmunkavégzéshez szolgáltatói hozzájárulások:

- gázszolgáltató: TIGÁZ - 2049 Diósd, Petőfi Sándor u. 42.; Tel.: 23/546-100
- telefon / kábel TV szolgáltató: Magyar Telekom Nyrt Közép-magyarországi Műszaki Szolgáltatási Központ – Támogató és előkészítő osztály, 1073 Budapest, Dob utca 78. Fsz. 2.; Tel.: 06 1/462-1462, Fax.: 06 1/462-1465

- elektromos áramszolgáltató: ELMŰ - Műszaki Szolgáltatások Igazgatóság, Hálózat-dokumentációs Osztály, 1132 Budapest, Kresz Géza u. 3-5.; Tel.: 06 1/238-1938, Fax.: 06 1/238-1949
- ivóvíz-szolgáltató: ÉTV Kft. – 2030 Érd, Felső u. 2. Tel.: 23/521-751

Műszaki követelmények

Az ÉTCS Kft. szolgáltatási területén a csatornahálózat elválasztott típusú, ezért csak szennyvíz elvezetésére alkalmas. Csapadékvíz (tetőről, burkolt felületről, stb.), talajvíz, forrásvíz, természetes vízfolyásból származó víz nem vezethető a szennyvízelvezető hálózatba.

A csatornaépítést nyíltárkos építés esetén a befogadótól kiindulva kell kezdeni. A bekötővezeték beépített csatlakozó csonk, vagy út alóli kiállás meghosszabbításával kell a befogadó törzshálózatra csatlakoztatni. Ha ezek egyike sincs kiépítve, a törzshálózat utólagos megfúrásával - esetleges megvésésével - kell a csatlakozó csőcsonkot kiépíteni. Csőre történő rákötés esetén, a bekötés a gerinccsatornára merőlegesen történjen. A csőcsonk nem lóghat be a gerinccsatorna úrszelvényébe. Aknára történő csatlakozás esetén csőcsonkot, elhelyezése után, belülről el kell dolgozni. A bekötővezeték minimális takarása 80 cm lehet, egyebekben beépítésüknél a gyártó előírásait kell betartani. A föld visszatöltése előtt a munkálatokat műszaki ellenőrünknek vizsgálat céljából be kell mutatni.

Az ingatlanon, a telekhatártól számított 1 méteren belül ellenőrző-tisztító aknát (legalább 400x400mm méretűt, 3m mélység felett 600x600mm méretűt) vagy ellenőrző-tisztító nyílást kell építeni (legalább D200-as méretűt). A bekötővezeték minimális átmérője 160mm, anyaga KG-PVC vagy azzal egyező minőségű, szilárdságú lehet. A házi szennyvízvezetéken javasoljuk az iránytöréseknél, azon kívül 10 méterenként további tisztító-ellenőrző nyílások elhelyezését.

Ha csak különleges műszaki indok nem áll fenn, minden ingatlanon csak egy bekötővezeték létesülhet. Ipari szennyvizet kibocsátó létesítmények esetén az ÉTCS Kft. előírhatja külön ipari illetve kommunális és külön az alapellátást lehetővé tevő kommunális házi szennyvízhálózat kiépítését.

Az épületen belüli szennyvíz-ajtóvezeték(ek)et a tető fölé ki kell szellőztetni. A szennyvizet a szennyvízelvezető hálózatba juttató házi szennyvízhálózat (üzemelő vagy felhagyott) szennyvízgyűjtőn (szennyvízsikkasztón) történő átvezetése tilos.

Közüzemi szennyvízmennyiség mérő kialakításának szabályai

A Felhasználó jogosult a szennyvízelvezető hálózatba bocsátott szennyvízmennyiséget mérő, ún. *szennyvízmennyiségmérő* beépítésére és a szennyvízdíj ennek alapján történő fizetésére. Hálózati elektromos árammal működő mérő esetén a mérési rendszernek lehetővé kell tennie a mérő folyamatos áramellátottságának igazolását, illetve az áramellátási szünetek regisztrálását. A mérő használatáról megállapodást kell kötni az ÉTCS Kft-vel.

A szennyvízmennyiség-mérő műtárgyat, berendezést a szennyvízelvezetés szolgáltatási ponton (a szennyvízbekötő vezetéknek a felhasználó felőli végpontja) kell elhelyezni.

Egyéb forrásból származó víz mérését szolgáló fogyasztásmérő telepítésének szabályai

Amennyiben az ingatlan egyéb vízforrással rendelkezik, és a keletkezett szennyvizet részben/egészben a közműves szennyvízcsatornába kívánja vezetni, a Szolgáltatóval egyeztetett helyen, hiteles vízmérővel kell a vízmennyiséget megmérni, mely a csatornadíj számlázás alapját képezi. Ezen vízmérő és annak hitelesítésének költsége a Felhasználót terheli. A mérő használatáról megállapodást kell kötni az ÉTCS Kft-vel.

A hitelesített mérőket a Szolgáltató leplombálja. A mérők típusát, hitelesítésének időpontját, plombák darabszámát, azonosítóját és a plomba vagy a záró bélyeg sérülésmentes állapotának tényét a fogyasztásmérő felszerelésekor vagy cseréjekor jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

A mérőket a Szolgáltató jogosult ellenőrizni.

A közcsatornába bevezetett vizek minőségének minden esetben ki kell elégíteniük a vonatkozó, mindenkor érvényes rendeletekben foglalt előírásokat. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy ha a keletkező szennyvíz minősége nem felel meg az előírásoknak, úgy előtisztításáról gondoskodni szükséges. A tervezett szennyvíz-előtisztító (előkezelő) berendezés megvalósítása vízjogi engedély-köteles.

A közcsatornába csak olyan összetételű és minőségű szennyvizet szabad bevezetni, amelynek tisztítására a szennyvíztisztító tisztítóberendezése alkalmas. Tilos olyan szennyvíz bevezetése, amely a dolgozók egészségét veszélyezteti, illetve a szennyvízcsatorna állagára, a berendezések működésére káros hatású. A kibocsátott szennyvíznek meg kell felelnie a 28/2004 (XII.25.) KvVM rendelet 4. melléklete szerinti minőségnek.

A Felhasználó köteles megakadályozni a felszíni csapadék és talajvíz közcsatornába jutását, a házi csatornát állandóan üzemképes állapotban fenntartani, az ellenőrzést lehetővé tenni és elősegíteni.

Locsolási mellékmérő

Locsolási célú fogyasztásmérő felszerelési igény esetén a Felhasználónak szaktervezői jogosultsággal rendelkező mérnökkel meg kell terveztetnie belső ivóvízhálózatán elhelyezni kívánt mérő helyét, típusát, átmérőjét. Az benyújtott és az ivóvíz-szolgáltató és az ÉTCS Kft. által elfogadott tervdokumentációnak megfelelően fel kell szereltetnie a mellékvízmérőt, amit egy előre leegyeztetett időpontban az ivóvíz-szolgáltató munkatársai műszakilag átvesznek és leplombálnak.

A mérő plombával vagy záró bélyeggel történő ellátásáról az ivóvíz-szolgáltató ÉTV Kft. gondoskodik. Mellékvízmérő létesítésére vonatkozó igénybejelentés visszaigazolása után műszaki átvételi-plombálási díj előre fizetendő.

A szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez a tervet és műszaki leírást kell benyújtani.

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

1. Műszaki leírás, mely tartalmazza a kérelmező, a tervező és a kivitelező azonosítására alkalmas adatokat, a beépítésre kerülő mérőberendezések típusát, főbb jellemzőit.
2. Tervrajzok (Vízimérnök tervezési (VZ-T), épületgépész-tervezői (G-T), illetve településrendezési víziközmű tervezési (TV-T) jogosultsággal rendelkező személy által elkészített terv - kamarai tagság igazolása szükséges):
 - a.) az érintett ingatlan házi ivóvízhálózatát, ezek tartozékait feltüntető vázrajz a mérőbeépítés helyének megjelölésével,
 - b.) a tervezett mérőbeépítés szerelési rajzait olyan léptékben, amely a műszaki megoldás elbírálhatóságát lehetővé teszi (javasolt lépték: 1:200 vagy 1:500).
3. 60 napnál nem régebbi nem hiteles tulajdoni lap másolat (TAKARNET rendszerből származó másolat megfelel).
4. A bekötési vízmérő szerinti felhasználó utolsó vízdíj, illetve szennyvízdíj számla másolata.
5. A beépítésre kerülő mellékvízmérő garanciajegy másolata, amelynek tartalmaznia kell a mérő gyári számát, a hitelesítés dátumát, és a mérő típusát (amennyiben a mérők már beszerzésre kerültek).
6. Tulajdonosi meghatalmazás, amennyiben nem a tulajdonos a kérelmező. Ha a Megrendelő nem az ingatlan kizárólagos tulajdonosa, úgy a tulajdonos(ok), egyéb jogcímen használó beleegyező nyilatkozatát csatolnia szükséges.
7. Lakossági igénybejelentő esetében személyazonosító okmányok, nem lakossági igénybejelentő esetén 30 napnál nem régebbi cégkivonat és aláírási címpéldány bemutatása is szükséges.

A mérőeszköz állagának megóvása és a fagyvédelem biztosítása a Felhasználó kötelessége.

A locsolási vízmérő telepítése során nem követelmény az önálló mérőakna kialakítása. A locsolási célú mellékvízmérőt önálló aknában, vagy kerti kifolyóra javasoljuk elhelyezni 2 db elzárócsap közé.

Locsolási ikermérő kivételével a locsolási vízmérő nem kerülhet a fővízmérős aknába, (a fővízmérő aknájában a fővízmérőn és elzáró szerelvényeken kívül más nem lehet) és elágaztatni sem lehet, mivel a szerelvények akadályozhatják az esetleges karbantartási és hibaelhárítási munkálatokat. (pl. vízbekötésen csőtörés elhárítás, bekötés felújítás)

A locsolási vízmérőn átfolyó, és ténylegesen locsolási célra használt vízmennyiség az év bármely időszakában figyelembe vehető.

Amennyiben a fogyasztó a Szolgáltató vagy az ÉTV Kft. helyszíni ellenőrzését megakadályozza, vagy a mérő, illetőleg a plombazár megsérül - a Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal visszavonni a kedvezményt és a locsolási mérős megállapodást felmondani.

A locsolási vízmérőn vételezett ivóvízből nem keletkeztethető szennyvíz, a közműves csatornahálózatba a locsolóvíz nem bocsátható be, annak a belső vízhálózattal történő összekötése tilos. Ez esetben a Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal visszavonni a kedvezményt és a locsolási mérős megállapodást felmondani.

5. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE IRÁNTI KÉRELEM RÉSZLETES SZABÁLYAI

A Felhasználó a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával kezdeményezheti a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését, ha a felhasználási helyet átmenetileg nem használja és a felhasználási helyen a közműves ivóvízellátás is szünetel és egyéb vízvételzési hely, amelyből származó víz a szennyvíz-hálózatba kerülhet sincs. A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését - ha közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás is fennáll a felhasználási helyen - a víziközmű-szolgáltatási ágazatokra együttesen is lehet kezdeményezni.

A szennyvíz elvezetésére irányuló szolgáltatás szüneteltetését, illetve megszüntetését csak a Felhasználó által a népegészségügyi szakigazgatási szervtől beszerzett írásbeli hozzájárulás esetén hajtja végre a Szolgáltató.

A szüneteltetéssel kapcsolatosan a Szolgáltatónál felmerülő díjakat, költségeket a Felhasználó viseli.

A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése a szennyvíz-bekötővezeték elzárásával és a szennyvíz-bekötővezeték folytonossági kapcsolatának a megszüntetésével történik. A Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését és a víziközmű-szolgáltatás ismételt megindítását a nyilatkozatban megjelölt időpontban, de legkorábban annak érkeztetésétől számított tizenöt napon belül teljesíti.

A szünetelés időtartama alatt Szolgáltató a fogyasztásmérőt leszereli, dobozolja és a bekötővezeték ledugózza.

Szünetelésre az alábbi feltételek együttes fennállása esetén van lehetőség:

- a) a Felhasználó írásban kéri a szüneteltetést és nyilatkozik, hogy a felhasználási helyen rendszeres emberi tartózkodás nincs,
- b) 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,
- c) a szüneteltetés végrehajtásához a műszaki előfeltételek biztosítottak,
- d) a Felhasználó a szünetelés foganatosításával együtt járó költségek előzetes megfizetéséről szóló igazolást, és a felhasználási hely tulajdonosának (amennyiben az nem azonos a felhasználóval) hozzájárulását csatolta.

A Szolgáltató a szüneteltetés végrehajtásával egy időben elszámoló számlát készít, melyet a Felhasználó köteles a megjelölt fizetési határidőig kiegyenlíteni.

A Szolgáltató a szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem számol fel.

Amennyiben a Felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja, a Szolgáltató jogosult az Üzletszabályzat 3.g) pontjában meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni.

A szolgáltatás szünetelése maximum 1 év időtartamra kérhető. Amennyiben a Felhasználó a szünetelést hosszabb időtartamra igényli, köteles kérelmét megújítani és a kérelem megújításához kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani.

Amennyiben a Felhasználó nem él a hosszabbítás lehetőségével és a szolgáltatás helyreállítását sem kezdeményezi, a Szolgáltató tértivevényes levelet küld a Felhasználó részére, amelyben felszólítja a helyszíni ellenőrzés biztosítására a Felhasználót. Amennyiben a Felhasználó 30 napon belül nem egyeztet időpontot a Szolgáltatóval, Szolgáltató a szolgáltatást a felhasználási helyen megszünteti és a szolgáltatás későbbi helyreállítása csak új bekötésként intézhető.

6. A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL A FELHASZNÁLÓI KÖRBEN ALKALMAZOTT SZERZŐDÉSMINTÁK

1. Közüzemi szolgáltatási szerződés


Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Kft.

Székhely: 2030 Érd, Fehérvári út 63/b-c.
 Ügyfélszolgálati iroda: 2030 Érd, Felső utca 2.
 Telefon: (06) 23/521-591 - Fax: (06) 23/521-759
 E-mail: ugyfelszolgalat@erdicsatornamuvek.hu
 Web: www.erdicsatornamuvek.hu

KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
 szennyvízelvezetésre

Ügyszám:

Szerződés száma:

Fogyasztási hely kód:

Mely létrejött egyrészről: az **Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Kft.** (székhelye: 2030 Érd, Fehérvári út 63/b-c., adószám: 23921917-2-13, cégjegyzékszám: 13-09-156292), mint Szolgáltató (továbbiakban **Szolgáltató**), másrészről:

Név/Cégnév:

Születési név:

Születési hely: Születési ideje □□□□ □□ □□

Anyja neve*: E-mail cím*:

Munkahelyi telefon*:+36□□□□□□□□ Mobiltelefon*:+36□□□□□□□□ Otthoni telefon*:+36□□□□□□□□

Adószám: □□□□□□□□-□-□□ Cégjegyzékszám: □□-□□-□□□□□□ Nyilvántartási szám: □□□□□□-□□□□□□

Lakcím/székhely: Irányítószám □□□□ Helység neve:

..... Közter. jellege Házsám ép/lh/em/ajtó

Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén eljáró képviselő adatai (amennyiben Felhasználó nevében és helyében meghatalmazott jár el, a meghatalmazott adatai):

Név: Születési név:

Születési hely: Születési ideje □□□□ □□ □□

Anyja neve:

Lakcím: Irányítószám □□□□ Helység neve:

..... Közter. jellege Házsám ép/lh/em/ajtó

 mint Felhasználó és számlakötelezett (továbbiakban **Felhasználó**) között a mai napon az alábbi feltételekkel:

Szolgáltató vállalja, hogy a jelen szerződés hatálybalépésétől kezdődően a szennyvízelvezető művek üzemeltetésével - a Felhasználó a felhasználási helyen a keletkező szennyvizet összegyűjti, károkozás nélkül elvezeti és tisztításukat elvégzi - a víziközművek teljesítőképességének mértékéig (a továbbiakban: szolgáltatás). A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az igénybe vett szolgáltatás(ok)ért a szerződés szerinti módon és gyakorisággal díjat kell fizetni.

A szolgáltatási alaptevékenységek díja hatósági áras, a víziközmű-szolgáltatásokért a Felhasználónak a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény és a felhatalmazása alapján kiadott miniszeri rendelet szerint jóváhagyott díjat kell fizetnie. A díjak megtekinthetők a www.erdicsatornamuvek.hu honlapunkon is.

Jelen szerződés határozatlan időre szól. A szerződés hatályba lépésének napja a szolgáltatás igénybevételének első napja, amennyiben a használatbavételi hozzájárulás kérelemben a csatornahasználat megkezdéséről más időpontot nem jelöltek meg.

A számlázás hiteles mérőeszköz alapján történik. A Felhasználó a szerződés létrejöttével tudomásul veszi, és hozzájárulását adja, hogy a csatornadíj számlázásának alapját képező fogyasztásmérők leolvasását a Szolgáltató megbízásából és felhatalmazása alapján az Érd és Térsége Regionális Víziközmű Kft. (2030 Érd, Fehérvári út 63/b-c.) végzi. A Szolgáltató számlakibocsátási gyakorisága a Felhasználó Érd és Térsége Regionális Víziközmű Kft-vel létrejött közüzemi szerződésben rögzítetttel megegyező.

A felhasználási hely adatai:

Irányítószám □□□□ Helység neve: Ingatlan hrsz:

..... Közter. jellege Házsám ép/lh/em/ajtó

Rendelkezik-e az ingatlan egyéb vízhez jutási lehetőséggel? Igen Nem

Más ingatlan szennyvizének átvezetése: Az ingatlanon más ingatlan szennyvize nincsen átvezetve

 Az ingatlanon más ingatlan szennyvize át van vezetve, hrsz:

Felhasználás jellege: Lakossági Nem lakossági, nem vállalkozói díjas Vállalkozói

Használat módja lakosság esetén: állandóan lakott (lakás) nem állandóan lakott (üdülő, nyaraló)

A Szolgáltató hozzájárulása alapján az alábbi kapacitás mértékéig jogosult a Felhasználó a szolgáltatás igénybevételére:

 Lekötött szennyvízkontingens:m³/nap

Fizetési mód: Postai csekken Csoportos beszedési megbízással Egyéni banki átutalással

Bankszámlaszám (kitöltése csak csoportos beszedés esetén kötelező): □□□□□□□□-□□□□□□□□-□□□□□□□□

 SZOLGÁLTATÓ

 TULAJDONOS

 FELHASZNÁLÓ

Szerződéskötés jogcíme: Tulajdonos Haszonélvező Bérló Közös képviselő

Egyéb jogcímen használó:

Teljesítés helye (szolgáltatási pont):

Az ÁSZF szerint Az ÁSZF-től eltérő:

A Szolgáltató által tett megjegyzések, kikötések:

.....

Ha a Felhasználó nem tulajdonosa a Felhasználási helynek, a tulajdonos adatai:

Név/Cégnév:

Születési név:

Születési hely: Születési ideje □□□□ □□ □□

Anyja neve: E-mail cím*:

Telefon*: +36□□□□□□□□

Adószám: □□□□□□□□-□-□□ Cégjegyzékszám: □□-□□-□□□□□□ Nyilvántartási szám: □□□□□□-□□□□

Lakcím/székhely Irányítószám □□□□ Helység neve:

..... Közter. jellege Hátszám ép/lh/em/ajtó

Levelezési cím Irányítószám □□□□ Helység neve:

..... Közter. jellege Hátszám ép/lh/em/ajtó

Ha Felhasználó az ingatlanok, mint felhasználási helyek nem tulajdonosa, hanem ettől eltérő, egyéb jogcímen használója, akkor a szerződést a Tulajdonosnak is alá kell írnia, az alábbi kötelezettségek mellett.

1. A Tulajdonos, vagy több tulajdonos esetén legalább ½ tulajdoni hányadot kitevő tulajdonos(ok) (vagy azok igazolt képviselője) kijelenti, hogy a Felhasználó részére hozzájárulást ad a Szolgáltatóval a fenti szerződés megkötéséhez, a szolgáltatás igénybevételéhez, a jelen szerződésben és annak mellékleteiben szabályozott kötelezettségek teljesítéséhez.
2. A Tulajdonos kötelezi magát arra, hogy abban az esetben, ha a Felhasználónak az ingatlanra vonatkozó használati jogcíme megszűnik, vagy a Tulajdonos visszavonja az 1. pontban adott hozzájárulását, úgy a Tulajdonos a Szolgáltatóval szemben a jelen szolgáltatási szerződés felhasználói pozíciójába lép, amely során minden további cselekmény és nyilatkozat nélkül átvállalja az abból származó kötelezettségeket, megszerzi az abból származó jogokat.

A Tulajdonos készfizető kezeséget vállal Felhasználó valamennyi a jelen szolgáltatási szerződésből eredő tartozásának teljesítéséért a Szolgáltató felé. Tulajdonosváltás esetén a Tulajdonos mindaddig készfizető kezesként felel a jelen szolgáltatási szerződésből eredő tartozásának teljesítéséért a Szolgáltató felé, ameddig a Szolgáltatónak be nem jelentette a felhasználó-változást és meg nem fizette az átadás-átvételi jegyzőkönyvben rögzített mérőállásig a csatornadíjat.

Amennyiben a Számlabemutató címzett a Felhasználóval nem azonos:

Számlabemutató címzett neve: Irányítószám □□□□ Helység neve:

..... Közter. jellege Hátszám ép/lh/em/ajtó

A Felhasználó és a Tulajdonos kötelezettséget vállalnak arra, hogy amennyiben a jelen szerződésben rögzített adataikban változás áll be, vagy az érintett ingatlan (felhasználási hely) tekintetében tulajdonosváltás állna be, úgy 30 napon belül erről írásban értesítik a Szolgáltatót. A szerződésben rögzített adatok változása esetén a tájékoztatás elmaradásából vagy késedelmes megtételéből eredő minden költségért és kárért a Felhasználó és a Tulajdonos egyetemleges felelősséggel tartozik, míg tulajdonosváltás esetén a bejelentés elmaradásából vagy késedelmes megtételéből eredő minden költséget és kárt a Tulajdonos köteles viselni.

A szerződés elválaszthatatlan részét képezi az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) és az Üzletszabályzat (ÜSZ), valamint a felhasználási helyen található fogyasztásmérők adatait tartalmazó 1. számú melléklet.

A részletes szerződéses feltételeket a jelen szerződés mellékletét képező Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) és az Üzletszabályzat (ÜSZ) tartalmazzák - amelyek a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodáján, illetve a www.erdicsatornamuvek.hu honlapján bármikor megtekinthetők - melynek egy példánya átvételét a Felhasználó (a Felhasználó nevében eljáró képviselő vagy meghatalmazott) a jelen szerződés aláírásával elismer. Jelen szerződést és annak elválaszthatatlan részét képező mellékleteit megismertem, tudomásul vettem, azokat maradéktalanul elfogadom.

Dátum:

.....
SZOLGÁLTATÓ

.....
TULAJDONOS

.....
FELHASZNÁLÓ

Kiegészítő, csatolt és elválaszthatatlan dokumentumok:

- A Szolgáltató mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételei és Üzletszabályzata
- A Szolgáltató által kibocsátott használatbavételi hozzájárulás, vagy a bekötéshez kiadott egyéb műszaki előírás, dokumentum, nyilatkozat

A vonatkozó és hatályos jogszabályok a www.erdicsatornamuvek.hu honlapon megtalálhatók.

* A jelölt mezők kitöltése nem kötelező!

Felhasználó csatolt dokumentumai:

Szerződés száma: □□□□□□□□

1. számú melléklet

A Felhasználási helyhez tartozó fogyasztásmérők adatai

	Vízmérő I.	Vízmérő II.
Vízmérő gyári száma:		
Vízmérő átmérője: (mm)	<input type="checkbox"/> 13, <input type="checkbox"/> 20, <input type="checkbox"/> 25, <input type="checkbox"/> 40, <input type="checkbox"/> 50, <input type="checkbox"/> 80, <input type="checkbox"/> 100, <input type="checkbox"/> 125, <input type="checkbox"/> 150, <input type="checkbox"/> 200, <input type="checkbox"/> 300	<input type="checkbox"/> 13, <input type="checkbox"/> 20, <input type="checkbox"/> 25, <input type="checkbox"/> 40, <input type="checkbox"/> 50, <input type="checkbox"/> 80, <input type="checkbox"/> 100, <input type="checkbox"/> 125, <input type="checkbox"/> 150, <input type="checkbox"/> 200, <input type="checkbox"/> 300
Mérő jellege:	<input type="checkbox"/> Bekötési vízmérő <input type="checkbox"/> Mellékvízmérő <input type="checkbox"/> Locsolási mellékmérő <input type="checkbox"/> Locs. ikermérő <input type="checkbox"/> Egyéb vízforrást mérő mellékmérő	<input type="checkbox"/> Bekötési vízmérő <input type="checkbox"/> Mellékvízmérő <input type="checkbox"/> Locsolási mellékmérő <input type="checkbox"/> Locs. ikermérő <input type="checkbox"/> Egyéb vízforrást mérő mellékmérő
Közületi felhasználás jellege:	<input type="checkbox"/> Szociális <input type="checkbox"/> Termelési <input type="checkbox"/> Intézményi <input type="checkbox"/> Közkifolyó <input type="checkbox"/> Tüzipvíz	<input type="checkbox"/> Szociális <input type="checkbox"/> Termelési <input type="checkbox"/> Intézményi <input type="checkbox"/> Közkifolyó <input type="checkbox"/> Tüzipvíz
Rögzített átlagfogyasztás esetén a rész-számlázandó mennyiség:	m ³ /hónap	m ³ /hónap
Mellékvízmérő és locsolási mellékmérő esetén a hozzájuk tartozó vízmérő adatai:		
Felhasználó neve:		
Irányítószám / helység:		
Közterület neve / jellege:		
Házzszám/ ép.lh.em. ajtó:		
Fogy. hely azonosító:		
Vízmérő gyári száma:		
<hr/>		
	Vízmérő III.	Vízmérő IV.
Vízmérő gyári száma:		
Vízmérő átmérője: (mm)	<input type="checkbox"/> 13, <input type="checkbox"/> 20, <input type="checkbox"/> 25, <input type="checkbox"/> 40, <input type="checkbox"/> 50, <input type="checkbox"/> 80, <input type="checkbox"/> 100, <input type="checkbox"/> 125, <input type="checkbox"/> 150, <input type="checkbox"/> 200, <input type="checkbox"/> 300	<input type="checkbox"/> 13, <input type="checkbox"/> 20, <input type="checkbox"/> 25, <input type="checkbox"/> 40, <input type="checkbox"/> 50, <input type="checkbox"/> 80, <input type="checkbox"/> 100, <input type="checkbox"/> 125, <input type="checkbox"/> 150, <input type="checkbox"/> 200, <input type="checkbox"/> 300
Mérő jellege:	<input type="checkbox"/> Bekötési vízmérő <input type="checkbox"/> Mellékvízmérő <input type="checkbox"/> Locsolási mellékmérő <input type="checkbox"/> Locs. ikermérő <input type="checkbox"/> Egyéb vízforrást mérő mellékmérő	<input type="checkbox"/> Bekötési vízmérő <input type="checkbox"/> Mellékvízmérő <input type="checkbox"/> Locsolási mellékmérő <input type="checkbox"/> Locs. ikermérő <input type="checkbox"/> Egyéb vízforrást mérő mellékmérő
Közületi felhasználás jellege:	<input type="checkbox"/> Szociális <input type="checkbox"/> Termelési <input type="checkbox"/> Intézményi <input type="checkbox"/> Közkifolyó <input type="checkbox"/> Tüzipvíz	<input type="checkbox"/> Szociális <input type="checkbox"/> Termelési <input type="checkbox"/> Intézményi <input type="checkbox"/> Közkifolyó <input type="checkbox"/> Tüzipvíz
Rögzített átlagfogyasztás esetén a rész-számlázandó mennyiség:	m ³ /hónap	m ³ /hónap
Mellékvízmérő és locsolási mellékmérő esetén a hozzájuk tartozó vízmérő adatai:		
Felhasználó neve:		
Irányítószám / helység:		
Közterület neve / jellege:		
Házzszám/ ép.lh.em. ajtó:		
Fogy. hely azonosító:		
Vízmérő gyári száma:		
<hr/>		
	Vízmérő V.	Vízmérő VI.
Vízmérő gyári száma:		
Vízmérő átmérője: (mm)	<input type="checkbox"/> 13, <input type="checkbox"/> 20, <input type="checkbox"/> 25, <input type="checkbox"/> 40, <input type="checkbox"/> 50, <input type="checkbox"/> 80, <input type="checkbox"/> 100, <input type="checkbox"/> 125, <input type="checkbox"/> 150, <input type="checkbox"/> 200, <input type="checkbox"/> 300	<input type="checkbox"/> 13, <input type="checkbox"/> 20, <input type="checkbox"/> 25, <input type="checkbox"/> 40, <input type="checkbox"/> 50, <input type="checkbox"/> 80, <input type="checkbox"/> 100, <input type="checkbox"/> 125, <input type="checkbox"/> 150, <input type="checkbox"/> 200, <input type="checkbox"/> 300
Mérő jellege:	<input type="checkbox"/> Bekötési vízmérő <input type="checkbox"/> Mellékvízmérő <input type="checkbox"/> Locsolási mellékmérő <input type="checkbox"/> Locs. ikermérő <input type="checkbox"/> Egyéb vízforrást mérő mellékmérő	<input type="checkbox"/> Bekötési vízmérő <input type="checkbox"/> Mellékvízmérő <input type="checkbox"/> Locsolási mellékmérő <input type="checkbox"/> Locs. ikermérő <input type="checkbox"/> Egyéb vízforrást mérő mellékmérő
Közületi felhasználás jellege:	<input type="checkbox"/> Szociális <input type="checkbox"/> Termelési <input type="checkbox"/> Intézményi <input type="checkbox"/> Közkifolyó <input type="checkbox"/> Tüzipvíz	<input type="checkbox"/> Szociális <input type="checkbox"/> Termelési <input type="checkbox"/> Intézményi <input type="checkbox"/> Közkifolyó <input type="checkbox"/> Tüzipvíz
Rögzített átlagfogyasztás esetén a rész-számlázandó mennyiség:	m ³ /hónap	m ³ /hónap
Mellékvízmérő és locsolási mellékmérő esetén a hozzájuk tartozó vízmérő adatai:		
Felhasználó neve:		
Irányítószám / helység:		
Közterület neve / jellege:		
Házzszám/ ép.lh.em. ajtó:		
Fogy. hely azonosító:		
Vízmérő gyári száma:		

Dátum:

.....
SZOLGÁLTATÓ.....
TULAJDONOS.....
FELHASZNÁLÓ

2. Általános szerződési feltételek

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

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

1. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

Szolgáltató vállalja, hogy a közüzemi szolgáltatási szerződés/mellékszolgáltatási szerződés hatálybalépésétől kezdődően, a szennyvízelvezető művek üzemeltetésével - a Felhasználó részére a felhasználási helyen a keletkező szennyvizet összegyűjti, károkozás nélkül elvezeti és tisztításukat elvégzi - a víziközművek teljesítőképességének mértékéig (a továbbiakban: szolgáltatás). A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az igénybe vett szolgáltatás(ok)ért a szerződés szerinti módon és gyakorisággal díjat kell fizetni.

2. A SZOLGÁLTATÁS MŰSZAKI JELLEMZŐI, MENNYISÉGE ÉS MINŐSÉGE

A Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a szennyvíz-befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn.

Szolgáltató a szolgáltatási területén kizárólag elválasztott rendszerű szennyvízcsatorna-hálózatot üzemeltet. Ennek megfelelően a szennyvízcsatornába **kizárólag szennyvíz bocsátható be**, csapadékvíz, rétegvíz, hó, egyéb méretlen víz bevezetése nem engedélyezett. Amennyiben a hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, a Szolgáltató az Üzletszabályzat 13.3.5. pontjában foglalt szankciókat alkalmazza.

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

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

A Szolgáltató a gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózat esetén az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlapszintje feletti szifonszinttel rendelkező lefolyókba jutó szennyvíz, károkozás nélküli elvezetését biztosítja. A fedlapszint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a Felhasználó az ingatlan elöntés elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem beépítésével köteles biztosítani. Ez utóbbi körülmény fennállására a Szolgáltató új bekötés esetén az igénybejelentéssel egyidejűleg hívja fel az érintett Felhasználókat

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

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

A szolgáltatás megkezdésének időpontja: új bekötés esetén a bekötés üzembe helyezésének időpontja, felhasználóváltás/tulajdonosváltás esetén a birtokbaadási jegyzőkönyvben rögzített időpont. A szolgáltatás feltételeit tartalmazó szerződési ajánlatot a Szolgáltató a szennyvíz-hálózatra való rákötés esetén a megépítéséhez adott hozzájárulással együtt az igénybejelentést követő 15 napon belül megküldi a felhasználónak. A szerződési ajánlatban foglaltak a szolgáltatót a szerződéses ajánlat közzétételétől számított 30 napig kötik. Az Általános Szerződési Feltételek és az Üzletszabályzat hatálya a szolgáltatás igénybevételelétől kezdődően kiterjed a szolgáltató és a felhasználó jogviszonyára.

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

A Mellékszolgáltatási szerződés annak megkötésével határozatlan időre jön létre. A szolgáltatás megkezdésének időpontja: mellékvízmérő létesítése esetén a mellékszolgáltatási szerződésben az elkülönített vízhasználó és a Felhasználó által közösen megadott időpont, elkülönített vízhasználó váltás/tulajdonosváltás esetén az átadás-átvételi dokumentumban rögzített időpont. A szolgáltatás feltételeit tartalmazó Mellékszolgáltatási szerződést a szolgáltató az ivóvíz-szolgáltatóhoz történő igénybejelentést követő 15 napon belül megküldi az elkülönített vízhasználónak. Az Általános Szerződési Feltételek és az Üzletszabályzat hatálya a Mellékszolgáltatási szerződés megkötésétől kezdődően kiterjed a szolgáltató és az elkülönített vízhasználó jogviszonyára. A mellékszolgáltatási szerződésből eredő kötelezettségekért a felhasználó és az ingatlan - társasház esetében az albetét - tulajdonosa egyetemlegesen felel.

5. A TELJESÍTÉS HELYE, SZOLGÁLTATÁSI PONT

Szolgáltató a szolgáltatást főszabály szerint a Kormányrendelet 1. § 37. bb) pontjában meghatározott szolgáltatási ponton teljesíti, amely a szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja. Amennyiben a szolgáltatási pont eltér az ott meghatározottól, a szolgáltatási pontot a szolgáltatói szerződés elválaszthatatlan mellékletének minősülő, a Szolgáltató által aláírt, a felhasználónak átadott, szennyvíz-bekötési hozzájárulás és/vagy használatbavételi hozzájárulás, vagy a bekötéshez kiadott műszaki előírás, dokumentum, nyilatkozat határozza meg részletesen.

6. SZOLGÁLTATÁSI DÍJ MEGÁLLAPÍTÁSA

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

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

7. VÍZIKÖZMŰ FEJLESZTÉSI HOZZÁJÁRULÁS

A nem lakossági felhasználónak (a külön jogszabályban meghatározottak kivételével) az általa kért bekötés megvalósításához, vagy a részére nyújtott víziközmű-szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetve minősége igényelt javításához a szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni, melynek mértékegysége: m³/nap. A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetését követően a szolgáltató megállapítja szolgáltatási kapacitást (kvótát, vagy kontingenst), amely alapján, és amelynek mértékéig a felhasználó jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére. Meglévő szennyvízhálózatra történő rácsatlakozás esetén a lakossági Felhasználó részéről, amennyiben az ingatlan után víziközmű társulatnál, területileg illetékes önkormányzatnál vagy önerős beruházásban korábban nem történt érdekeltségi hozzájárulás befizetés, szennyvíz utólagos rácsatlakozási díj fizetendő az Üzletszabályzat 7.2. pontjában foglaltak szerint.

8. SZÁMLÁZÁS, SZÁMLA KIEGYENLÍTÉSÉNEK MÓDJAI

A számlákra vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával a Szolgáltató Felhasználónként és felhasználási helyenként – külön kérésre összevontan – a szennyvízelvezetés, tisztítás díjakról, a szolgáltatási területen az ivóvíz-szolgáltatást végző „ÉRD és TÉRSÉGE” Víziközmű Kft. által a fogyasztásmérőkről leolvasott adatok alapján számlát állít ki. A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

A Szolgáltató számlázásának rendje az „ÉRD és TÉRSÉGE” Víziközmű Kft. adatátadási gyakorlatához igazodik, ennek megfelelően főszabály szerint Szolgáltató lakossági Felhasználók részére **kéthavonta**, előre meghatározott nagyfogyasztói, intézményi Felhasználók részére **havonta** állít ki elszámoló vagy részszámlát.

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy abban az esetben, ha az adott számla vagy részszámla összege nem éri el a bruttó 2.000 Ft-ot, úgy számla, illetve részszámla nem kerül kiállításra és a Felhasználó által fizetendő összeg a következő számlában jelenik meg, amennyiben az így keletkező számla fizetendő végösszege már eléri a bruttó 2000 Ft-ot. Ez nem vonatkozik arra az esetre, amikor a Szolgáltató a felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén állít ki elszámoló számlát vagy végszámlát A díj mellett az elvezetett szennyvíz mennyisége alapján a környezetterhelési díjról szóló 2003. évi LXXXIX. törvényben meghatározott szabályok szerint vízterhelési díj is fizetendő, amelyet a Szolgáltató a Felhasználónak a mindenkor fizetendő szennyvízről kiállított számlában számít fel és érvényesít. A vízterhelési díjat a Szolgáltató az állami költségvetésbe fizeti be.

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

Felhasználó a számlát az alábbi módokon egyenlítheti ki: pénztári befizetés, készpénz-átutalási megbízás (postai csekk), pénzintézeti folyószámláról történő átutalás, csoportos beszedési megbízás.

A számla fizetési határideje a számla kiállításának dátumától számított **15 nap**.

9. SZOLGÁLTATÁSI DÍJ VISSZATÉRÍTÉSÉNEK MÓDJAI

Amennyiben végszámlához/elszámoló számlához kapcsolódó elszámoláskor, továbbá jogos számlareklamáció esetén a Felhasználó számára visszatérítés jár, azt a Szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 15 napon belül, a visszatérítés jogalapját képező időszak kezdő dátumától számított késedelmi kamattal együtt a felhasználónak - a szolgáltató által vezetett technikai folyószámlán - jóváírja, vagy - ha a visszajáró és késedelmi kamattal növelt összeg az 1000 forintot meghaladja - a felhasználó kérheti annak visszafizetését. Visszautalásra irányuló kérelmet kizárólag a számlareklamáció érdemi elbírálása után lehet benyújtani. Visszautalásra csak a folyószámla ellenőrzést követően, kizárólag abban az esetben van lehetőség, amennyiben nincs lejárt számlatartozása a felhasználónak. A visszatérítés jogalapját képező időszak kezdő dátuma átalánydíjas Felhasználók esetében az az időpont, amikor a kiszámlázott mérőállás eléri a tényleges mérőállást., számlareklamáció esetén a befizetés összegének Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napja.

A visszatérítést a Szolgáltató csoportos beszedési megbízást választó Felhasználók esetén bankszámlára, minden más esetben postai kézbesítéssel teljesíti.

10. MÉRÉS

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

Az ingatlanon keletkező szennyvízmennyiség szempontjából, szennyvízmennyiség mérés hiányában a bekötési vízmérő az irányadó. A bekötési vízmérő és az elkülönített vízhasználatokat mérő mellékvízmérők mérési különbözetéből megállapított fogyasztási különbözet esetén a

bekötési vízmérő szerinti felhasználó köteles a Szolgáltatónak megfizetni, kivéve ha az elkülönített vízhasználatokat hitelesített vízmérőkkel mérik.

Amennyiben a bekötési vízmérőt követően minden elkülönített felhasználói hely fogyasztását hiteles mellékmérő méri, és a bekötési vízmérőre kibocsátott számlában mérési különbség keletkezik, a Szolgáltató a fogyasztást minden esetben kiszámlázza a bekötési vízmérő szerinti Felhasználónak. A Szolgáltató az alábbi feltételek egyidejű teljesülése esetén – Felhasználó kérésére - figyelmen kívül hagyja a bekötési vízmérő szerinti fogyasztást:

- minden hitelesített vízmérővel ellátott elkülönített felhasználói helyen a fogyasztásmérők egyidejű leolvasása a Szolgáltató részére biztosított, a különbséget mutató számlák ez alapján készültek el,
- a fogyasztásmérők és a sértetlenségét biztosító plombák, illetve záruk sértetlenek, illetéktelen beavatkozás, mérőmanipuláció jelei nem láthatóak,
- egyszerű vizsgálattal megállapításra került, hogy a fogyasztásmérők működnek, nincsenek fordítva felszerelve, vízvételéskor a mérők fogyasztást jeleznek,
- minden elkülönített felhasználói hely érvényes mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik,
- vízfolyásra utaló jel, illetve annak korábbi helyreállítási munkálatainak nyoma a bekötési vízmérő és az elkülönített felhasználói helyek közötti vezetékszakaszon nem látható (minden felhasználói hely elzárt állapotában a bekötési mérő nem jelez fogyasztást), illetve a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó írásban tett nyilatkozata alapján meghibásodás korábban nem történt,
- vízfolyásra utaló jel, illetve annak korábbi – a Szolgáltatónak be nem jelentett - helyreállítási munkálatainak nyoma a fővízmérő és az elkülönített felhasználói helyek közötti vezetékszakaszon nem látható, a bekötési mérő szerinti felhasználó nyilatkozata alapján a Szolgáltatónak be nem jelentett meghibásodás nem történt,
- a felhasználó eleget tett a Kormányrendeletben, és jelen Üzletszabályzatban felsorolt karbantartási és a meghibásodásra vonatkozó bejelentési kötelezettségének.

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

11. LEOLVASÁS

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

A Szolgáltató megbízásából és felhatalmazása alapján az ÉTV Kft. az ivóvíz-szolgáltatásra kötött Szolgáltatási Szerződésben rögzített rendszerességgel lakossági Felhasználók esetében kéthavonta, előre meghatározott nagyfogyasztói intézményi kör esetében havonta olvassa a vízmérőt és (amennyiben a felhasználási helyen található) a szennyvízmérőt. A Felhasználó az ÉTCS Kft.-vel megkötött szennyvízelvezetési szolgáltatói szerződés megkötésekor tudomásul veszi, és hozzájárulását adja, hogy a csatornadíj alapját képező fő- és mellékmérők, locsolási célú mellékmérők leolvasását az ÉTCS Kft. megbízásából és felhatalmazása alapján ÉTV Kft. végzi.

A Felhasználó a leolvasás időpontjában külön értesítés nélkül is köteles a vízmérőhely szabad megközelítését és a vízmérő leolvasását biztosítani.

12. SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI

A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a szennyvízelvezetési szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg; **következmény:** kötbér, mértéke 100 Ft/nap
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft

- a Felhasználói panaszt nem vizsgálja ki, és a vizsgálat eredményéről a felhasználót írásban 15 napon belül nem tájékoztatja, **következmény:** kötbér, mértéke 5.000 Ft.

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik. A Szolgáltató kötbér fizetésére kötelezi magát arra az esetre, ha a szolgáltatást a Felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza. A kötbér mértéke a 4. naptól a szolgáltatás helyreállítási díj 50 %-nak megfelelő összeg, a 8. naptól 100 %-nak megfelelő összeg.

A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,
- a Szolgáltatóval 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 Felhasználó tulajdonában lévő fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a víziközmű-szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy - ha erre megállapodás a Felhasználót kötelezi - ezek javításáról vagy a cseréjéről nem gondoskodik,
- a Szolgáltató megbízottja által végzett ellenőrzés lehetőségét nem biztosítja, az ellenőrzés, illetve leolvasás során a házi és a csatlakozó víziközmű-hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő víziközmű használat megszüntetéséről nem gondoskodik,
- az Üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségét nem teljesíti.

A Felhasználó a szolgáltatási szerződés és az Üzletszabályzat megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

Díjfizetés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott mértékű *késedelmi kamatot* számít fel, illetőleg a Szolgáltató jogosult minden, az adóssal szembeni követelésének érvényesítésével kapcsolatban *felmerült költségének és kárának* adóssal szemben történő érvényesítésére (ilyen különösen a fizetési meghagyás megindításával összefüggő díj, ügyvédi munkadíj, végrehajtási eljárás megindításával kapcsolatban felmerült díj, végrehajtónak fizetendő költségek). 60 napon túli fizetési késedelem, szabálytalan igénybevétele esetén Szolgáltató kizárólag nem lakossági Felhasználók esetén jogosult szolgáltatás *korlátozására vagy felfüggesztésére*, illetőleg az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben és mértékben *pótlólagos számla kiállítására*.

Amennyiben a Felhasználó a közüzemi szerződésben foglalt adatainak változását 30 napon belül nem jelenti be a Szolgáltatónak és ezzel költséget keletkeztet, vagy kárt okoz Szolgáltató jogosult azt a Felhasználóval megtéríttetni. A Felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentésének elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a Szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új Felhasználó **egyetemlegesen** (tehát együttesen mindketten) felel.

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

Szolgáltató jogosult az Üzletszabályzatban meghatározott mértékű kötbér érvényesítésére a lejárt hitelességű fogyasztásmérő esetében, ha a fogyasztásmérő berendezés hitelesítése vagy cseréje érdekében a szolgáltató a felhasználási helyre való bejutást kezdeményezte, és a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése vagy cseréje a felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre.

13. SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA, HELYREÁLLÍTÁSA

Szolgáltató kizárólag nem lakossági felhasználók esetén, az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben jogosult a szolgáltatás korlátozására.

A szolgáltató az igazolás közlését követő 3 napon belül a víziközmű-szolgáltatást teljes körűen visszaállítja.

14. FELHASZNÁLÓ SZEMÉLYÉBEN BEKÖVETKEZŐ VÁLTOZÁS BEJELENTÉSI KÖTELEZETTSÉG

A Felhasználó személyében beállott változást, a korábbi és az új Felhasználó a **vízmérőállás megjelölésével**, a változástól számított **30 napon belül** köteles ez e célra rendszeresített formanyomtatványon, vagy az általuk írt nyilatkozaton írásban vagy az ügyfélszolgálaton személyesen a Szolgáltatónak bejelenteni a szükséges dokumentumok (átruházásról szóló szerződés, tulajdoni lap, egyéb tulajdonjogot igazoló dokumentum, árverési jegyzőkönyv, hagyatékadó végzés, bérleti szerződés) csatolásával. A mellékelt okiratok másolatán törölhető, kitakarható minden, a szerződéskötéshez nem szükséges személyes adat (pl. vételár, személyi azonosító szám, stb.)

A bejelentés elmulasztása esetén a felhasználási helyen fennálló díjtartozás megfizetéséért és a Szolgáltatót ért károkért a korábbi és az új Felhasználó **egyetemlegesen** (tehát együttesen mindketten) felel.

Fenti kötelezettségek elmulasztása a Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, és a köteles a szerződésszegő magatartás megszüntetésén túl az ebből eredő valamennyi kárt és igazolt költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

15. FOGYASZTÁSMÉRŐK CSERÉJE

Szennyvízmennyiség mérő hiányában a bekötési vízmérők vagy ikermérők hatályos jogszabályok szerinti (jelenleg 4 évente esedékes) újrahitelesítéséről az ivóvíz-szolgáltató gondoskodik (tervezett vízmérőcserék).

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

Felhasználó vállalja a szennyvízmennyiség mérő felszerelést követő első 3 évben az évenkénti, azt követően a kétévente történő kiszereles nélküli, helyszíni kalibrációs eljárás lefolytatását, a jegyzőkönyv Szolgáltató részére történő megküldését. A kalibráció kezdetéről és várható időtartamáról 8 nappal korábban hivatalosan értesíti a Felhasználó a Szolgáltatót. A kalibrációs költségek a Szolgáltatóra nem háríthatóak át.

Felhasználó – Szolgáltató ez irányú igénye esetén - biztosítja a Szolgáltató által végzendő ellenőrző kalibrálás lehetőségét. Amennyiben az ellenőrző kalibrálás a mérőeszköz, mint szennyvízmennyiség-mérő hibáját, mérési pontatlanságát állapítja meg, úgy az ellenőrző kalibrálás költségei a Felhasználót terhelik, ellenkező esetben az ellenőrző kalibrálás költségeit a Szolgáltató állja.

A szennyvízmennyiség-mérő abban az esetben alkalmas a rajta átfolyó szennyvíz hiteles mérésére, amennyiben a szennyvízmennyiség-mérőt működtető feszültség meglétének érzékelésére és a feszültséghiányos időszak(ok) időpontjának és hosszának tárolására és kiolvasására alkalmas regisztráló egység kerül felszerelésre.

A mellékvízmérő a Felhasználó tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, 8 évente történő hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, cseréjéről, kárveszélyviseléséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségén a Felhasználónak kell gondoskodnia. A Felhasználó a felszerelt mellékmérőt Szolgáltatóval külön díjazás ellenében átveteti és plombáltatja.

16. ELSZÁMOLÁS HIBÁS MÉRÉS ESETÉN

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

Amennyiben az ivóvízmérő nem, vagy hibásan mér, az ivóvíz szolgáltató által megadott számlázási adatok képezik a csatornahasználati díj alapját.

17. HÁZI SZENNYVÍZHÁLÓZAT RENDSZERES ELLENŐRZÉSÉNEK ÉS KARBANTARTÁSÁNAK MINIMÁLIS ELVÁRÁSAI

A Felhasználó köteles **minimum havonta egyszer** ellenőrizni a házi szennyvízhálózat általános állapotát, dugulásmentességét.

A Felhasználó köteles a meghibásodás észlelését a Szolgáltatónak haladéktalanul jelezni, a hiba elhárítását azonnal megkezdeni, a hiba helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítás tényét számlával igazolni a Szolgáltató részére.

A Felhasználó a házi szennyvízhálózat építési követelményeknek megfelelő kialakítására, üzemképes állapotának fenntartására köteles.

A gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózatot üzemeltető Szolgáltató 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 köteles biztosítani.

Szolgáltató a szolgáltatási területén kizárólag elválasztott rendszerű szennyvízcsatorna-hálózatot üzemeltet. Ennek megfelelően a szennyvízcsatornába **kizárólag szennyvíz bocsátható be**, csapadékvíz, rétegvíz, hó, egyéb méretlen víz bevezetése nem engedélyezett. Amennyiben a hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, a Szolgáltató a jogellenes állapotot megszüntető kétszeri felszólítás után jogosult a Kormányrendelet 6. melléklet szerint számított bevezetett csapadékvíz-mennyiség után kétszeres mértékű díjat kiszámlázni a bekötött ingatlan tulajdonosának.

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

Amennyiben a keletkező szennyvíz minősége nem felel meg az előírásoknak, úgy annak előtisztításáról gondoskodni szükséges. A tervezett szennyvíz-előtisztító (előkezelő) berendezés megvalósítása vízjogi engedély-köteles.

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.

Szolgáltató 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.

Jogszabály szerint önellenőrzésre kötelezett Felhasználók önellenőrzési tervüket minden év október 1-jéig kötelesek a hatóság és a Szolgáltató részére megküldeni. A Szolgáltató az önellenőrzési tervre 30 napon belül észrevételt tehet, amelyet a bebocsátónak és a hatóságnak egyidejűleg köteles eljuttatni. Az elfogadott önellenőrzési tervben meghatározott vizsgálatok elvégzését a Szolgáltató a bebocsátó megrendelésére külön díjazás ellenében vállalhatja, melynek körülményeit vállalkozási keretszerződésben kell rögzíteni.

A közcatornába bebocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzésére a Szolgáltató jogosult naptári évenként legalább két helyszíni ellenőrzést lefolytatni (abban az esetben is, ha az önellenőrzési tervben meghatározott vizsgálatokat keretszerződés alapján a Szolgáltató végzi).

Káros csatornaszennyezés megállapítása esetén a Felhasználó csatornabírság fizetésére köteles. A Szolgáltató megállapítása megtételét követő naptól a tárgyévet követő év január 1-jétől március 31-ig továbbítja az illetékes vízügyi hatóságnak a káros szennyezés megállapítására vonatkozó valamennyi iratot és vizsgálati adatot, a csatornabírság kiszabására vonatkozó javaslatával együtt.

A Felhasználó köteles a házi ivóvízhálózaton történő meghibásodás észlelését a Szolgáltatónak haladéktalanul jelezni a mérőállás megadásával, a hiba elhárítását azonnal megkezdeni, a hiba helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítás tényét számlával igazolni a Szolgáltató részére.

Házi ivóvízhálózat meghibásodása esetén, amennyiben a hibára utaló jelet

- a Szolgáltató a mérő leolvasásakor, ellenőrzésekor vagy cseréje során észlelte, haladéktalanul köteles a Felhasználót szóban, majd 15 napon belül írásban tájékoztatni a tapasztaltakról és a Felhasználó feladatairól,
- a Felhasználó a házi ivóvízhálózat rendszeres ellenőrzésekor észlelte, köteles a Szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni, illetve a hiba kijavítását azonnal megkezdeni.

A helyszíni ellenőrzés során rögzíteni kell, hogy a meghibásodás következtében az elfolyt ivóvíz a szennyvíz elvezetésére szolgáló hálózatba jutott-e vagy sem.

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

18. ADATKEZELÉS

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

A Szolgáltató tevékenységének végzése, a tevékenység végzéséhez szükséges műszaki berendezések létesítésére, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a felhasználó azonosításához szükséges és elégséges, a szerződés tartalmát képező személyes adatot.

Az ÉTCS Kft. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata a <http://www.erdicsatornamuvek.hu/adatvedelem> oldalon megismerhető.

7. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

7.1. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

A nem lakossági felhasználó a Szolgáltatóval kötött szerződésben foglaltak szerint a Szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet

- közüzemi szerződéskötés esetében a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolni kívánt ingatlanhoz biztosítandó szolgáltatási kapacitásért,
- a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanhoz biztosított kapacitás általa kezdeményezett bővítéséért, továbbá
- a víziközmű-szolgáltatás minőségének általa igényelt emelése esetében.

Mentesül a víziközmű-fejlesztési hozzájárulást megfizetése alól a központi költségvetési szerv és annak költségvetési intézménye, a közintézményi felhasználó, a helyi önkormányzat és annak költségvetési intézménye, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény. Ez utóbbi szervezetek a Magyar Államkincstár által kiadott határozatot kötelesek évente bemutatni a Szolgáltatónak annak megállapítása érdekében, hogy az adott intézmény részesül-e normatív állami támogatásban.

A Szolgáltató a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás befizetését követően megállapítja a szolgáltatási kapacitást (kvótát vagy kontingenst), amely alapján, és amelynek mértékéig a felhasználó az adott felhasználási helyen 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 – beleértve a felhasználó részére kiépítendő szennyvíz-bekötővezetékét is – használható fel, ahol a hozzájárulás megfizetésével érintett felhasználási hely található.

A Szolgáltató ellátási területén működő gazdálkodó szervezetek esetében évente egyszer felülvizsgálja a megváltott csatorna-közműfejlesztési hozzájárulás mértékét és az elmúlt 12 hónap átlagos napi fogyasztását. Amennyiben az átlagos napi fogyasztás (m³/nap) meghaladja a megváltott kontingens összegét, Szolgáltató jogosult a különbözetet aktuális díjon Felhasználó felé kiszámlázni.

Felhasználó nem jogosult a megváltott csatorna-közműfejlesztési hozzájárulás és a tényleges napi átlagfogyasztás különbözetének Szolgáltatótól történő visszaigénylésére, illetve nem jogosult bevételszerző tevékenységének megszűnésével annak teljes összegének visszaigénylésére.

7.2. Utólagos rácsatlakozási díj

Meglévő szennyvízhálózatra történő rácsatlakozás esetén a lakossági Felhasználó részéről, amennyiben az ingatlan után víziközmű társulatnál, területileg illetékes önkormányzatnál vagy önerős beruházásban korábban nem történt érdekeltségi hozzájárulás befizetés, szennyvíz utólagos rácsatlakozási díj fizetendő.

Az utólagos szennyvíz rácsatlakozási díj megfizetése a feltétele szennyvízcsatorna-hálózatra csatlakozás esetén:

- a gerincvezetékre történő rákötés engedélyezésének és/vagy
- a használatbavételi engedélyhez történő hozzájárulás kiadásának.

Szolgáltató a területileg illetékes önkormányzatnak az adott ingatlanra történt érdekeltségi hozzájárulás befizetéséről szóló igazolását csak abban az esetben fogadja el, amennyiben arról az adott önkormányzat és a Szolgáltató a külön szerződésben megállapodott.

Önerős beruházás igazolása a Felhasználó kötelezettsége, mely a gerincvezeték kivitelezésre vonatkozó megállapodással és a rá eső rész befizetését igazoló dokumentumok bemutatásával lehetséges.

Érd Megyei Jogú Város területén a szennyvízcsatorna hálózatra történő rákötés esetén az utólagos rácsatlakozási díj az Önkormányzatnak fizetendő.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás, vagy az utólagos rácsatlakozási díj helyrajzi számonként, vagy önálló felhasználási helyenként fizetendő.

Amennyiben több lakás helyezkedik el az ingatlanon, az utólagos rácsatlakozási díj lakásonként fizetendő. Jelen bekezdés tekintetében lakásnak az épületben található olyan lakóegység minősül, amely önálló bejárattal, az épület többi lakóegységével való közvetlen átjárhatósága nem lehetséges.

Felhasználó nem jogosult a befizetett utólagos rácsatlakozási díj visszaigénylésére.

7.3. Hibaelhárítás

Szolgáltató az általa üzemeltetett víziközmű-hálózatok szolgáltatási pontjáig köteles hibaelhárítási tevékenységet végezni az esetleges károk megelőzése érdekében.

Hibaelhárítás esetén a hiba helyétől és a hiba keletkezésének okától függően kerül megállapításra a Felhasználói felelősség és költségviselés. Felhasználó felelőssége esetén Felhasználó megtéríti Szolgáltató minden, a hibaelhárításból eredő összes felmerülő költségét. A hibaelhárítás érdekében végzett, vagy azt támogató területfoglalások, forgalomkorlátozások, munkaterület kialakítások a szolgáltatás folyamatossága érdekében végzett közcélú tevékenységek, melyeket az esetlegesen érintett Felhasználók is kötelesek elősegíteni.

A szennyvízkezeléssel kapcsolatos hibák gyors megszüntetése érdekében hibabejelentő telefonszámokat és folyamatos műszaki ügyeletet működtet a Szolgáltató, melyek elérhetőségét az Üzletszabályzat 3.jc) pontja tartalmazza, valamint megtalálható a Szolgáltató honlapján.

A Felhasználó tulajdonában lévő házi közműhálózaton történt meghibásodások javítása a Felhasználó kötelessége.

Az ellenőrzések során feltárt, valamint a bejelentett hibákat az ügyeleti vagy a készenléti szolgálat hárítja el. A bejelentett (vagy ellenőrzések során feltárt) hibákat a Szolgáltató kivizsgálja. A kisebb rendellenességek azonnal orvoslásra kerülnek. A nagyobb figyelmet igénylő hibák esetében a Szolgáltató munkalapot állít ki, a hibaelhárítás sürgősségi fokának megállapításával.

Abban az esetben, ha a keletkezett hiba élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztet, annak elhárítását azonnal, de legkésőbb a bejelentés kézhezvételétől számított 1 órán belül meg kell kezdeni. Az elhárítást a lehetőségekhez mérten úgy kell megszervezni, hogy a Szolgáltatás folyamatos teljesítését ne akadályozza.

Amennyiben a javítás a Felhasználót vagy ingatlan tulajdonosát közvetlenül érinti (korlátozás, ingatlanra történő belépés, stb.), őket a Szolgáltató értesíti. Ha lehetőség van rá, az elvégzett munka megfelelőségét (minőség, környezet helyreállítása, stb.) a Felhasználóval vagy képviselőjével igazoltatni kell. Szolgáltató az általa üzemeltetett közműhálózatok közvezetéki szakaszán, a termeléstől a szolgáltatási pontig köteles hibaelhárítási tevékenységet végezni az esetleges súlyos anyagi károk megelőzése érdekében. Fentiekén túl a Felhasználó megrendelésére és költségére a szennyvízmérő utáni, Felhasználó felelősségi körébe tartozó belső elzáró cseréjéhez szükséges zárást is elvégzi a Szolgáltató.

Az elfolyt vízmennyiség felülvizsgálatát, jóváírását a felhasználó abban az esetben kérheti, ha karbantartási, ellenőrzési, bejelentési, és egyéb a jogszabályokban, illetve az Üzletszabályzatban előírt kötelezettségének eleget tett.

7.4. Ügyviteli díj felszámítása

Szolgáltató az alábbi esetekben Felhasználónak ügyviteli díjat számít fel, melynek összege a Szolgáltató honlapján kerül közzétételre:

- két elszámolás között a Felhasználó kérésére az rész számlában feltüntetett átalány mennyiségének visszamenőleges módosítása esetén,
- Felhasználó kérésére számlamásolat adása esetén. A számlamásolat első ízben történő biztosítása minden esetben térítésmentesen adandó ki a Felhasználónak,

- Felhasználó által kért szabad formátumú, fogyasztási adatokat tartalmazó igazolás elkészítése esetén,
- Felhasználó kérésére a korábbi levelezésből, szerződésből, engedélyekből, hozzájárulásokból másolat rendelkezésre bocsátása esetén.
- A házi szennyvízáttemelő Felhasználónak felróható meghibásodása esetén a Szolgáltató általi javítás esetén.

7.5. Igazolás kiadása használatbavételi engedélyhez

A Szolgáltató köteles a használatbavételi engedélyhez nyilatkozatot kiadni, ha a Felhasználó a nyilvántartásában szerepel, és azt kéri.

Az igazolás kiadását a Szolgáltató akkor jogosult megtagadni, ha:

- a Szolgáltató felé a Felhasználónak lejárt esedékességű közüzemi díjtartozása van az adott ingatlanra, vagy
- gazdálkodó szervezet által kért új bekötés vagy a szolgáltatás mennyiségének igényelt növelése esetén a víziközmű fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettségét nem teljesítette, vagy
- az előírt berendezés létesítése vagy a szennyvízműre történő rácsatlakozás nem az előírás szerint készült el, vagy
- az ingatlan ideiglenes bekötéssel van ellátva, vagy
- a Felhasználó a fogyasztási helyet engedély nélkül átalakította.

7.6. Elháríthatatlan külső ok (Vis maior)

A Szolgáltató nem felel szolgáltatási szerződés megszegéséért, amennyiben azt elháríthatatlan külső ok okozta. Elháríthatatlan külső oknak minősül bármely esemény, körülmény vagy ezek kombinációja akár a Szolgáltató működési körén belül, akár a Szolgáltató működési körén kívül, amely a Szolgáltató adott helyzetben általában elvárható magatartása mellett sem volt elhárítható, és amely (vagy amelynek hatása) lényegesen és hátrányosan befolyásolta a szolgáltatási szerződés Szolgáltató általi teljesítését.

A fenti feltételek megvalósulása esetén erőhatalmat képez például:

- háború, katonai invázió, fegyveres konfliktus, blokád, embargó, lázadás, forradalom, felkelés,
- terror támadás, szabotázs,
- munkabeszüntetés, sztrájk, egyéb dolgozói cselekmények a Szolgáltatóval szemben,
- villámcsapás, tűzvész, földrengés, áradás, vihar, ciklon, vegyi szennyezés, járvány.

A Szolgáltató azonban köteles minden adott helyzetben általában elvárható intézkedést megtenni az elháríthatatlan külső ok által kiváltott szerződésszegés következményeinek enyhítése érdekében.

7.7. A Szolgáltató és a Felhasználó egymással szembeni követeléseinek beszámítása

A Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződésből eredő valamennyi, Felhasználóval szemben fennálló, egynemű és lejárt követelését - ha jogszabály kivételt nem tesz - a jogosulthoz intézett nyilatkozattal tartozásába beszámíthatja. A tájékoztatás – a címzett Felhasználónak felróható okból való – elmaradása azonban nem teszi önmagában jogellenessé a beszámítást, így a beszámítással érintett követelés meg nem fizetése a tájékoztatás elmaradása következtében nem váltja ki például a késedelmes teljesítés jogkövetkezményeit.

A beszámítás erejéig a Szolgáltató kötelezettségei megszűnnek.

Beszámításnak nincs helye olyan szolgáltatással szemben, amelyet megállapodás alapján meghatározott célra kell fordítani, továbbá a szándékosan okozott kár megtérítésére irányuló követeléssel szemben.

A beszámításra jogosult fél nem számíthatja be a bírósági úton nem érvényesíthető követelését; elévült követelését azonban beszámíthatja, ha az elévülés az ellenkövetelés keletkezésekor még nem következett be.

Végrehajtható határozattal vagy egyezséggel megállapított követelésbe csak ugyanilyen vagy közokiratba foglalt ellenkövetelést lehet beszámítani.

7.8. Részleges érvénytelenség

Amennyiben a bíróság a jelen Üzletszabályzat és a szolgáltatási szerződés egyes rendelkezései érvénytelenségét megállapítaná, a teljes Üzletszabályzat és a szolgáltatási szerződés csak akkor érvénytelen, ha a szerződés az érvénytelen rész nélkül nem teljesíthető.

7.9. Kötelező írásbeliség

A szolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltató és a Felhasználó között létrejövő jogviszony tartalmát a vonatkozó hatályos jogszabályok, a szolgáltatási szerződés, az általános szerződési feltételek és a jelen Üzletszabályzat rendelkezései határozzák meg.

7.10. Alkalmazandó anyagi és eljárási jog

Az ÉTCS Kft. és a Felhasználó között létrejött szolgáltatási szerződés megítélése során a mindenkor hatályos magyar anyagi és eljárási jogszabályok irányadóak.

Ha a jelen Üzletszabályzatban foglaltakra vonatkozó jogszabályok megváltoznak, azok a felek jogviszonyára a szolgáltatási szerződés, az általános szerződési feltételek és az Üzletszabályzat módosítása nélkül is irányadóak.

Kelt: Érd, 2013. május 24.

Rácz Beatrix
ügyvezető

Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Kft.

Záradék

A Hivatal a jelen Üzletszabályzatot jóváhagyta az alábbi számú határozatával.

Határozatszám: 1940/2014

Budapest, 2014. május 26.

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

