



Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Kft.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Tartalomjegyzék

1. Az ÁSZF célja, tárgya és hatálya	5
1.1. Az ÁSZF célja	5
1.2. Az ÁSZF tárgya.....	5
1.3. Az ÁSZF hatálya	5
1.3.1. Személyi és területi hatály	5
1.3.2. Időbeli hatály	5
1.4. Az ÁSZF közzététele, hatályba lépése	6
1.4.1. Az ÁSZF közzététele.....	6
1.4.2. Az ÁSZF módosítása és hatályba lépése.....	6
2. Az ÉTCS Kft.	7
2.1. Az ÉTCS Kft. bemutatása	7
2.2. Az ÉTCS Kft. kiemelt céljai.....	7
2.3. Az ÉTCS Kft. küldetése és jövőképe	7
3. Fogalom meghatározások	7
4. Adatvédelem, adatbiztonság.....	9
4.1. Az adatvédelem alapelvei, célja	9
4.2. A Felhasználók személyes adatainak kezelése.....	9
4.3. Adatfeldolgozás, adattovábbítás	10
4.4. Az adatok kezelésének időtartama	11
4.5. Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések.....	11
4.6. A Felhasználó adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai	11
4.7. Belső adatvédelmi felelős.....	12
4.8. A személyes adatok időszerűségének megőrzése.....	12
4.9. Ügyfélnyilvántartás	12
5. Szolgáltatási szerződés	12
5.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat	12
5.2. Szolgáltatás írásban foglalt szerződés nélkül	12
5.3 A Közüzemi jogviszony alanyainak alapvető jogai és kötelezettségei	13
5.3.1. A Felhasználó alapvető jogai.....	13
5.3.2. A Felhasználó alapvető kötelezettségei.....	13
5.3.3. A Szolgáltató jogai	15
5.3.4. A Szolgáltató kötelezettségei.....	15
6. A Szerződésszegés jogkövetkezményei	17
6.1. Szerződésszegés a Szolgáltató részéről	17
6.2. Szerződésszegés a Felhasználó részéről.....	17
6.2.1. Szabálytalan szennyvízbeocsátás, mint súlyos Felhasználói szerződésszegés	17
6.2.2. Rejtett vízfolyás és egyéb díjkorrekciós események	18
7. Szolgáltatási szerződés megszűnésének, szünetelésének, módosításának esetei	19
7.1. A Szolgáltatási szerződés megszűnése	19
7.2. A szolgáltatás szünetelése a Felhasználó kezdeményezésére.....	19
7.3. A szolgáltatás szünetelése, a Szolgáltatási Szerződés felmondása és a szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató részéről.....	19
7.3.1 A Szolgáltatási Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről.....	19
7.3.2. A szolgáltatás korlátozásának különleges esetei	19
7.4. A Felhasználó személyében történő változás	20
7.5. A Társasház közös képviselőjének személyében bekövetkező változás	20
8. Víziközművek üzemvitele	21
8.1. A Szolgáltatás folyamatossága	21

8.2. A közcatornába bebocsátható szennyvíz minősége	21
9. A Szolgáltatás	23
9.1. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás és utólagos rácsatlakozási díj.....	23
9.2. Tüzivíz-mérő	24
9.3. Locsolási célú mellékvízmérők beépítése	24
9.4. Szennyvízhálózatot egyéb vízforrásból terhelő Felhasználók.....	25
9.5. Szennyvízmennyiség-mérő felszerelése	25
9.6. Igazolás kiadása használatbavételi engedélyhez	26
9.7. Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának következményei	26
10. Hibaelhárítás	28
11. Mérőleolvasás	29
12. A Szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere.....	30
13. Számlázás	31
13.1. Számlaadási kötelezettség	31
13.2. Számla típusok.....	31
13.2.1. Részszámla	31
13.2.2. Elszámoló számla	31
13.2.3. Módosító számla.....	32
13.3. Számlák és egyéb szolgáltatói iratok Felhasználónak való kézbesítése.....	32
13.4. A Számla kiegyenlítés módjai	33
13.4.1. Pénztári befizetés	33
13.4.2. Készpénzáttalási-megbízás (postai sárga csekk)	33
13.4.3. Pénzügyi folyószámláról történő átutalás	33
13.4.4. Csoportos beszedési megbízás	33
13.5. A számla teljesítési határideje	34
13.6. Számla kifogásolása	34
13.7. Ügyviteli díj felszámítása	34
14. Számla késedelmes vagy meg nem fizetésének következményei	35
14.1. Késedelmi kamat	35
14.2. Egyéb költségek.....	35
14.3. Kinnlevőség kezelés	35
15. Az ügyfélszolgálat	36
15. 1. Az ügyfélszolgálat tevékenységi körei	36
15.2. Az ügyfélszolgálat működési rendje	36
15.3. Szerződésben szereplő adatok módosítása	36
16. Ellenőrzés	37
16.1. Az ellenőrzési tevékenység általános leírása.....	37
16.2. A jegyzőkönyvezés menete	37
16.2.1. A jegyzőkönyv tartalmi kellékei.....	37
16.2.2. A jegyzőkönyv felvétele.....	38
16.2.3. A Jegyzőkönyv módosítása, kiegészítése	38
17. Felhasználói panaszok kezelése	40
18. A Felhasználó nevében jognyilatkozat tételre jogosult személyek köre	41
19. Elháríthatatlan külső ok (Vis maior)	42
20. A Szolgáltató és a Felhasználó egymással szembeni követeléseinek beszámítása	42
21. Részleges érvénytelenség	42
22. Kötelező írásbeliség.....	42
23. Alkalmazandó anyagi és eljárási jog	43
1. sz. melléklet: Az ÉTCS Kft. ellátási területe.....	43
2. sz. melléklet: Az ÉTCS Kft. elérhetőségei.....	43

1. Az ÁSZF célja, tárgya és hatálya

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 csatornaszolgáltatási tevékenységét és készítette el Általános Szerződési Feltételeit (a továbbiakban: *ÁSZF*), melyből a legfontosabbak:

- 1959. évi IV. törvény a Polgári törvénykönyvről (*Ptk.*)
- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról (*Vktv.*)
- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról (*Vgtv.*),
- 2003. LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról,
- 1997. CLV. törvény a fogyasztóvédelelemről,
- 1990. LXXXVII. törvény az árak megállapításáról,
- 38/1995. (IV. 5.) Kormányrendelet a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről (*Kormányrendelet*),
- 253/1997 (XII. 20.) Kormányrendelet az Országos Településrendezési és Építési Követelményekről (*OTÉK*)
- 21/2002. (IV. 25.) KöViM rendelet a víziközművek üzemeltetéséről,
- szolgáltatási területünk településeinek a víz- és csatornaszolgáltatással kapcsolatos önkormányzati rendeletei,
- közcsonna-hálózatba bebocsátható szennyvíz minőségére vonatkozó mindenkor érvényes jogszabályok,

1.1. Az ÁSZF célja

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

1.2. Az ÁSZF tárgya

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

1.3. Az ÁSZF hatálya

1.3.1. Személyi és területi hatály

Az ÁSZF hatálya kiterjed az ÉTCS Kft. **1. számú Mellékletben** meghatározott ellátási területén, az ÉTCS Kft. által üzemeltetett szennyvízcsatorna-hálózathoz csatlakozó, vagy abba bebocsátó Felhasználókra, és az ÉTCS Kft-re, mint Szolgáltatóra.

1.3.2. Időbeli hatály

Az ÁSZF 2012. június 25. napjával lép hatályba. Az ÁSZF visszavonásáig érvényes.

1.4. Az ÁSZF közzététele, hatályba lépése

1.4.1. Az ÁSZF közzététele

Az ÉTCS Kft. az ÁSZF-et az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségekben – elsősorban Ügyfélszolgálati Irodájában – jól látható módon elhelyezi, kérésére bárkinek ingyenesen rendelkezésre bocsátja, és a <http://www.erdicsatornamuvek.hu> honlapon hozzáférhetővé teszi.

1.4.2. Az ÁSZF módosítása és hatályba lépése

Az ÉTCS Kft. az ÁSZF megváltozása esetében a hatályba lépést megelőzően 30 nappal az érintett Felhasználókat írásban értesíti az ÁSZF változásáról. 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 ÁSZF megváltozásának tényét, a változással érintett rendelkezések tartalmát és a hatályba lépés időpontját.

Felhasználó az írásos közlés kézbesítésének napjától számított 15 munkanapon belül írásban közölheti véleményeltérését. A véleményeltérés elmaradása a módosítások elfogadását jelenti, illetve a határidő elmulasztása jogvesztéssel jár a véleményeltérésre vonatkozóan.

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

Az ÉTCS Kft. az ÁSZF-et 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 ÁSZF-ben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak.

2. Az ÉTCS Kft.

2.1. Az ÉTCS Kft. bemutatása

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

Cégjegyzékszám: 13-09-156292

2.2. Az ÉTCS Kft. kiemelt céljai

A Szolgáltató kiemelt céljai 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.

2.3. Az ÉTCS Kft. küldetése és jövőképe

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

3. Fogalom meghatározások

Csatornadíj alapjául szolgáló szennyvízmennyiség-mérő: a Felhasználó tulajdonában lévő, a szennyvizek mennyiségének mérésére alkalmas műtárgy, berendezés, amelyet akkreditált, kalibráló (bemérő) laboratórium hitelességi igazolással és jegyzőkönyvvel lát el. A hitelességi idő lejártát megelőzően az újrahitelesítés a Felhasználó saját költségén a Felhasználó feladata. Ennek elmaradása esetén Szolgáltató a szennyvíz mérését nem hitelesnek tekinti, ebből eredően a hitelességi idő lejártát követően a bekötési- vagy mellékvízmérő által mért vízmennyiség alapján számlázza a szennyvíz-szolgáltatást.

Díjelszámolás alapjául szolgáló vízmérő: az a sértetlen plombával és belső szerkezettel rendelkező (külső behatástól mentes) bekötési vízmérő vagy mellékmérő vagy locsolómérő vagy szennyvízmennyiség-mérő, mely a jogszabályok által előírt hitelességi időn belül van és ezáltal a rajta átfolyó víz vagy szennyvíz mennyiségét hitelesen méri.

Fizetési kötelezettség teljesítésének időpontja: az a nap, amikor a Felhasználó által teljesített befizetés az ÉTCS Kft. bankszámláján jóváírásra kerül (ez legkésőbb a fizetési megbízás átvételét követő munkanap végéig történik meg, papíralapú fizetési megbízás esetében a teljesítési határidő egy munkanappal meghosszabbodik), vagy az összeget a Felhasználó az ÉTCS Kft. pénztárába befizeti, összhangban a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009 (VIII. 6.) MNB rendelet vonatkozó rendelkezéseivel.

Felhasználási hely: az önálló helyrajzi számmal rendelkező ingatlan, a külön helyrajzi számmal nem, de önálló bejáráttal rendelkező ingatlan (különösen lakás, házrész, önálló tetőtér, üzlet) amelyben legalább egy szennyvíz-bebocsátási pont található, és maga a fővízmérő, ha a fővízmérő után és az azt követő fogyasztási helyek között legalább egy

szennyvíz-bebocsátási pont (jellemzően kerti falikút, közös használatú helyiségben található falikút, padlóösszefolyó) található.

Felhasználó: az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy bármely egyéb szervezet, amelyik az ÉTCS Kft. által nyújtott közüzemi szolgáltatást igénybe veszi szolgáltatási szerződéssel vagy anélkül, vagy ezek valamelyikét megrendeli, ideértve az elkülönített vízhasználót is.

Lakossági felhasználó: az a természetes személy felhasználó, aki a víziközmű-szolgáltatást nem jövedelemszerző gazdasági tevékenységhez veszi igénybe, valamint a társasház és a lakásszövetkezet.

Nem lakossági igénybevétel: a nem lakossági felhasználó vízhasználatából eredő csatorna-bebocsátás.

Szolgáltatási pont: a szennyvíz bekötővezetéknek a Felhasználó felőli végpontja (ez általában az ingatlan határánál levő belső tisztító akna vagy tisztító nyílás), kényszeráramoltatású rendszereknél a házi átemelő közhálózat felőli csonkja, kivéve ha attól a Szolgáltatási szerződés elválaszthatatlan részét képező, csatornabekötéshez kiadott műszaki nyilatkozat eltérően rendelkezik.

Rejtett vízfolyás: a Felhasználónak fel nem róható okból keletkezett, látható jelekkel nem észlelhető vízfolyás.

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:

1.1 **Szabálytalan csatornahasználat:** az ingatlanon keletkezett szennyvizek és/vagy csapadékvizek valamint az egyéb, nem közüzemi ivóvízellátó hálózatról vételezett víz szerződés vagy engedély nélkül, csatornahasználati díj megfizetése nélkül a csatorna törzhálózatba történő bevezetése. Szerződésben szereplő mennyiségnél nagyobb mennyiség bebocsátása m^3/nap vagy l/s csúcsérték (még ha a napi mennyiséget nem is lépi túl)

1.2 **Manipulált vízmérő:** az a csatornába bebocsátott vízmennyiséget mérő vízmérő,

a) melynek beépítésekor a Szolgáltató vagy megbízottja által felhelyezett és sérülés nélkül el nem távolítható műanyag záró gyűrűk vagy doboz (különösen „Biztonsági doboz fogyasztásmérőkhöz”) sértetlenségét vagy

b) az MKEH által felhelyezett ólom- vagy műanyagzár sértetlenségét, vagy

c) magának a vízmérő eszköznek (ház, zárógyűrű, üveg, szabályozó csavar stb.) a sértetlenségét

a Felhasználó nem őrizte meg, és az a), b), c) feltételek valamelyikének bekövetkezése mellett

d) a vízmérő nem alkalmas a mérésre, vagy

e) a méréspontosságát vizsgáló ellenőrző mérés azt mutatja, hogy a Szolgáltató rovására pontatlanul mér, vagy

- f) megállapítható, hogy időnkénti, a mérőeszközön jelzett áramlási iránnyal ellentétes beépítése miatt, vagy teljes kiszerelese és csődarabbal való helyettesítése miatt, vagy a mérőház és a mérő belső számláló-mérő mozgó szerkezet kora láthatóan nem azonos (mérő belsejét helyreállították, a szerkezet új vagy idegen, nem odatarozó anyag, ujjlenyomat, szerszámnyom van benne) nem az ingatlanon felhasznált teljes ivóvíz mennyiséget mutatja.

Szolgáltatás tartalma:

Közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás: a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályokban, rendeletekben előírt megfelelő minőségű szennyvíz Felhasználótól történő átvétele a szolgáltatási ponton.

A Szolgáltató kizárólag a víziközmű rendszer teljesítőképességének mértékéig köteles a szolgáltatást biztosítani.

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.

4. Adatvédelem, adatbiztonság

4.1. 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.

4.2. A Felhasználók személyes adatainak kezelése

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, cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma) 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 a 4.3. pontban foglaltak szerint 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 alapidj 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 vízmérőre vonatkozó adatot alátámasztó dokumentum (különösen személyazonosító okmányok, szerződések, jegyzőkönyvek, stb.) másolására, a másolatok papíralapú és elektronikus tárolására a Szolgáltatási Szerződés hatálya alatt.

4.3. Adatfeldolgozás, adattovábbítás

A Felhasználói adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak

- a) az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére,
- c) az üzemeltetési szerződés megszűnését követően 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, ügyésznek, valamint bíróságnak.

A Szolgáltató a Felhasználók igényeinek maximális kiszolgálása érdekében együttműködik az ivóvíz-szolgáltató „ÉRD és TÉRSÉGE” Regionális Víziközmű Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társasággal (továbbiakban: ÉTV Kft.). Ennélfogva 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 beszédése, 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 az ÉTCS Kft. megbízása alapján jogi képviselő részére,
- szoftverfejlesztők részére.

4.4. 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 az ÉTCS Kft. a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatjai, 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.

4.5. Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések

A Szolgáltató és az általa megbízott ÉTV Kft. a szolgáltatással, illetve hálózatának üzemeltetésével kapcsolatban a tudomásukra jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezelik. Az adatokat – a 4.3 pontban foglaltak, valamint bírósági, illetve hatósági megkeresések kivételével – harmadik személyeknek nem továbbítják, és nem teszik 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, a Szolgáltató 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.

4.6. A Felhasználó adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai

Az adatvédelmi törvény 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.

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást. A Szolgáltató, valamint az ÉTV Kft, mint ÉTCS Kft. által megbízott adatkezelő a Felhasználó kérésére a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét a Felhasználó számára biztosítja.

4.7. Belső adatvédelmi felelős

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

4.8. 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.

4.9. 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 Vktv., 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 ÉTV Kft. munkavállalói kezelik, akiket az adatokkal kapcsolatban titoktartási kötelezettség terhel.

5. Szolgáltatási szerződés

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

5.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat

A víziközműveket üzemeltető ÉTCS Kft. a vonatkozó jogszabályok alapján köteles a Felhasználóval történő szolgáltatási szerződés megkötésére.

Az ÉTCS Kft. 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,

5.2. Szolgáltatás írásban foglalt szerződés nélkül

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.

5.3 A Közüzemi jogviszony alanyainak alapvető jogai és kötelezettségei

Az alábbi jogok és kötelezettségek nem érintik Felek vonatkozó jogszabályokban meghatározott jogait és kötelezettségeit.

5.3.1. A Felhasználó alapvető jogai

A Felhasználó jogosult:

- az a szennyvízelvezetés és -tisztítás szerződéses feltételek szerinti igénybevitelére,
- az igénybe vett szolgáltatás kapacitásainak bővítését igényelni, melynek költségeit vállalja,
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek, reklamációk bejelentésére, a panasz érdemi kivizsgálásának kérésére, illetőleg a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra,
- a számára nem kielégítő ügyintézés esetén a Magyar Energia Hivatalnál, a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségénél vagy a területileg illetékes Békéltető Testületnél illetve a Szolgáltató székhelye szerinti önkormányzat jegyzőjénél panaszt tenni,
- a szolgáltatás szüneteltetésének, illetve megszüntetésének megrendelésére, melynek költségei Felhasználót terhelik,
- jogos számlareklamáció esetén a közüzemi díj visszatérítésére,
- az ÉTCS Kft., mint szennyvízszolgáltatást végző külön hozzájárulásával az ÉTV Kft. által jóváhagyott műszaki terv alapján locsolási mellékvízmérő felszerelésére.

5.3.2. A Felhasználó alapvető kötelezettségei

A Felhasználó köteles:

- a szolgáltatást kizárólag a jelen ÁSZF-ben meghatározott célra és módon igénybe venni,
- a Szolgáltató rendszeres, a Szolgáltatási Szerződésben rögzített időszakonként végzett mérőleolvasásától függetlenül minimum havonta egyszer ellenőrzi a vízmérőhely, a vízmérő állapotát, a belső, saját tulajdonában lévő hálózat zártságát úgy, hogy minden vízvételési helyet elzár és megnézi, hogy a vízmérő fogyasztást jelző mutatója vízátfolyást jelez-e, továbbá a szükség szerinti karbantartásokat elvégezni,
- Idényfelhasználó (nem életvitelszerűen lakott ingatlan esetében) köteles tél előtt vízteleníteni (bekötési vízmérő előtti és utáni elzáró csap egyidejű elzárásával) és ellenőrizni, hogy a vízvételési helyek nyitott állapota mellett sem jut víz az ingatlanba. Az idényfelhasználó, amikor a tél elmúltával kinyitja az ivóvíz bekötővezetékét – szintén köteles ellenőrizni a zártságot,
- az ingatlan szennyvízelvezetését szolgáló berendezések állapotát rendszeresen ellenőrizni és a szükség szerinti karbantartásokat elvégezni,
- az elszámolási időszakon belül a bekötési vízmérő állásáról a Szolgáltatót tájékoztatni,
- az ivóvíz közműhálózatba bekötött házi ivóvízhálózat vezetékeit helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) össze nem kötni,

- a locsolási mellékmérőn vételezett vízből szennyvizet nem keletkeztetni,
- a Szolgáltató által végzett ellenőrzés, leolvasás, karbantartás céljából a vízmérőakna, illetve ivóvízmérő hely és szennyvízmennyiség mérési hely hozzáférhetőségét biztosítani, az ellenőrzés során a házi és a csatlakozó víziközmű hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő közmű használat megszüntetéséről gondoskodni,
- a vízmérő akna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztántartásáról, a vízmérő fagy elleni védelméről gondoskodni, a telekhatár és a vízmérő közötti, valamint a vízmérő utáni hibát a meghibásodás észlelését követő 5 munkanapon belül bejelenteni. Ez utóbbi elmulasztása esetén az átlagfogyasztás feletti szennyvízdíj jóváírására nincs mód.
- a fogyasztás jellegének (lakossági vagy nem lakossági fogyasztás) megváltozását 30 napon belül bejelenteni és a Szolgáltatási Szerződés módosítását kezdeményezni,
- a bekötő szennyvízvezeték ingatlanon található részeinek ellenőrzését, és szerelés miatti hozzáférhetőségét a Szolgáltató részére lehetővé tenni, illetve
- a vízmérő védelmét és leszerelését megakadályozó záruk sértetlen megőrzését biztosítani, továbbá a vízmérő rendellenes működéséről, a plomba sérüléséről a Szolgáltatót annak észlelésétől számított 3 napon belül értesíteni,
- az ingatlan belső szennyvízelvezetésével kapcsolatos átalakítási, bővítési és megszüntetési munkákhoz a Szolgáltató írásbeli hozzájárulását előzetesen beszerezni,
- Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díjának számla alapján, határidőre történő megfizetésére,
- tartózkodni más fogyasztási hely és/vagy más ingatlan szennyvíz elvezetésének lehetővé tételétől,
- kártalanítás nélkül túrni a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását,
- a közcsonnába bebocsátott szennyvíz károsító és mérgező anyagokra vonatkozó küszöbértékeit betartani,
- a közterületen húzódó közművezetési szakaszon vagy szerelvényeken észlelt meghibásodásokat, szabálytalan beavatkozásokat, a közérdeket sértő vagy veszélyeztető eseményeket a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni,
- a Felhasználó illetve a tulajdonos, Szolgáltatási Szerződésben rögzített adataiban történő változást a Szolgáltatónak, annak bekövetkezésétől számított 30 napon belül bejelenteni,
- Szolgáltató által a csatornabekötés megvalósításához kiadott hozzájárulásban foglaltakat maradéktalanul betartani,
- a házi szennyvízvezeték szennyvízgyűjtő, szikkasztó medencén keresztül történő átvezetésének tilalmát betartani,
- a Szolgáltatónak minden, nem a Szolgáltató szolgáltatási és felelősségi körébe tartozó bejelentésből eredő vizsgálat összes költségét megtéríteni,
- a szennyvízelvezető rendszerbe kizárólag háztartási szennyvizet vagy a mindenkor hatályos jogszabályokban, rendeletekben előírt és a Szolgáltató által engedélyezett minőségű szennyvizet bocsátani, a szennyvízelvezető és kezelőrendszer dugulástól és egyéb káros hatásoktól történő védelme érdekében megfelelő körültekintéssel eljárni,
- a szennyvízelvezető rendszert darabos hulladék (amely háztartási hulladékként elszállítható) konyhai hulladék, gépolaj, főzőolaj, egyéb zsiradék, egészségügyi betét, eldobható pelenka, textilhulladék, rongyok,

fültisztító pálcika, maró hatású folyadék, üzemanyag, egyéb éghető folyadék, mérgek (növényvédő szer, rovarirtó, rágcsálóirtó), gyógyszer, veszélyes hulladék bebocsátásától megóvni,

- a szennyvízelvezető rendszerbe csapadékvíz, talajvíz és locsolási célú vízmérő által mért ivóvízmennyiség bevezetésének tilalmát betartani,
- a nem az ivóvízhálózathoz tartozó, de a használat során szennyvízzé váló és szennyvízelvezető hálózatba juttatott víz mennyiségét mérni, és a mért mennyiség után a Szolgáltató által kiszámlázott szennyvízdíjat megfizetni,
- az ingatlanon található épületben lévő, közterületi gerinccsatorna fedlap-szintje alatti lefolyókon át történő elöntés elleni védelmet biztosítani. Ezekből a lefolyókból a szennyvizet átemeléssel (szivattyúval) kell a csatornába juttatni úgy, hogy a nyomóvezetéknek legyen az út szintje fölé nyúló pontja. A nem ilyen módon kialakított házi szennyvízhálózat esetén az építmény szennyvízcsatorna felől történő elöntéséért a Szolgáltató kártérítési felelősségét kizárja,
- az ingatlanon található, közterületi gerinccsatorna fedlap-szintje alatti tisztító-ellenőrző aknákon át történő elöntés elleni védelmet biztosítani,
- a különösen a fenti kötelezettségek teljesítésének elmulasztásával a Szolgáltatónak és harmadik félnek okozott kárt és költségeket megtéríteni.

5.3.3. A Szolgáltató jogai

A Szolgáltató jogosult:

- Ellenőrizni, hogy a Felhasználó a szolgáltatást a hatályos jogszabályokban és szolgáltatási szerződésben meghatározott módon és célokra veszi-e igénybe,
- A Felhasználó által igénybevett szolgáltatások díját Felhasználónak kiszámlázni, fizetés hiányában peres és nem peres jogi eljárásokat igénybe venni,
- A szolgáltatás tekintetében a közérdeket sértő vagy veszélyeztető esemény kapcsán szabálysértési eljárást kezdeményezni, rendőrségi feljelentést tenni, bírósághoz fordulni, jogi utat igénybe venni,
- A Szolgáltató jogosult szakszerűségi vizsgálatot végezni az ingatlanon átfogó helyszíni ellenőrzés útján, amelynek keretében kamerás, műszeres vizsgálatot végezni, füstöléses, festéses módszerrel a csapadékvíz elhelyezésének módját bizonyítani.

5.3.4. A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató köteles:

- a szennyvíz kezelés biztosítására a víziközmű rendszer teljesítőképességének mértékéig, nem lakossági Felhasználó esetén a szolgáltatási szerződésben megállapított mennyiségi kontingens erejéig,
- a víziközmű üzemeltetésénél a mindenkor hatályos jogszabályban foglaltak szerint eljárni és a reá háruló vízbázis-védelmi feladatokat ellátni,
- szennyvíz bebocsátási pontig terjedő, a Szolgáltató üzemeltetésében lévő szennyvízelvezető mű létesítményeinek kezeléséről, karbantartásáról és a folyamatos kártétel nélküli üzemeltetéséről gondoskodni,
- ha a díjelszámolás alapjául szolgáló, vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a fogyasztott víz mennyiségét, amely egyben a fizetendő szennyvízdíj alapját képezi – külön szennyvíz-

mennyiségmérő hiányában - a megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás napjának elfogadott határnapot megelőző legutolsó leolvasás napjától a mérő javításáig, illetve cseréjéig eltelt napok számának szorzataként megállapítani,

- a Felhasználói észrevételeket kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről a Felhasználót tájékoztatni,
- A Felhasználót előzetesen, írásban tájékoztatni, hogy amennyiben a Felhasználó kérésére történő vízmérő pontossági vizsgálat azt állapítja meg, hogy a vízmérő a Felhasználó kárára tévedett, Szolgáltató Felhasználó kérésére alkalmazza Kormányrendelet 17. § (4) bekezdésében leírt számítási módot.

6. A Szerződészegés jogkövetkezményei

6.1. Szerződészegés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató szerződészegést követ el, amennyiben az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget.

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik.

6.2. Szerződészegés a Felhasználó részéről

A Felhasználó szerződészegést követ el, amennyiben a szolgáltatási szerződésben vagy a jelen ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget.

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

A vízmérők leolvasásakor nem feltétlenül lehet a rendellenességeket teljes körűen észlelni. Így a Felhasználó szerződészegése esetén nem hozhatja fel saját védelmére kimentési okként azt a kifogást, hogy a Szolgáltató vízmérő leolvasói már többször leolvasták az adott mérőket és nem tapasztaltak szabálytalanságot.

A Szolgáltató által végzendő mérő leolvasások és ellenőrzések késedelme nem mentesíti a Felhasználót a későbbi leolvasás és ellenőrzés során megállapított díjak, jogkövetkezmények teljesítése alól.

6.2.1. Szabálytalan szennyvízbeocsátás, mint súlyos Felhasználói szerződészegés

Amennyiben a Társzolgáltató (ÉTV Kft.) szabálytalan vízvételést állapít meg, és a szabálytalanul vételezett ivóvíz a szennyvízcsatornát is terhelte, a csatornahasználati díj is az aktuális díj büntetősorzó mértékével növelt, háromszoros értékével a szabálytalanul vételezett víz mennyiségének megfelelően megfizetendő.

A szabálytalanul közterületi szennyvízcsatornába vezetett hiteles vízmérővel nem mért szennyvízmennyiség, talaj. ill. 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 csatornahasználati díj a büntetősorzó mértékével növelt, háromszoros érték figyelembevételével számított díjat köteles az ingatlan tulajdonosa és/vagy használója egyetemlegesen megfizetni.

A beocsátott 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 díjjal 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, amelyet mind a Szolgáltató, mind pedig a Felhasználó, valamint két tanú aláír. A jegyzőkönyv felvételét azonban nem akadályozza, amennyiben a Felhasználó annak aláírását megtagadja. Ennek tényét a Szolgáltató a jegyzőkönyvben rögzíti.

6.2.2. Rejtett vízfolyás és egyéb díjkorrekciós események

Szolgáltató a rejtett vízfolyásból eredően az átlagfogyasztás feletti szennyvízmennyiség ellenértékét csak abban az esetben írja jóvá Felhasználó számára, amennyiben egyedi elbírálás és helyszíni ellenőrzés során bizonyítást nyer, hogy az a Felhasználónak fel nem róható okból keletkezett, látható jelekkel nem észlelhető vízfolyás és a Felhasználó minden tekintetben eleget tett rendszeres ellenőrzési, karbantartási és megelőzési kötelezettségének.

Felhasználó az ÉTV Kft. rendszeres, a Szolgáltatási Szerződésében rögzített időszakonként végzett mérőleolvasásától függetlenül is köteles a vízmérőt és a vízmérő helyet, a tulajdonában lévő rendszer zártságát ellenőrizni. Ennek elmaradásából eredően rejtett vízfolyás esetén a csatornadíj jóváírás az ÉTV Kft. vagy a Szolgáltató által a hiba feltárását megelőzően végzett utolsó leolvasás időpontjáig, de életvitelszerűen lakott ingatlan esetében legfeljebb 30 napig, nem életvitelszerűen lakott ingatlan esetében 90 napig igényelhető. Az életvitelszerűséget alapvetően a Szolgáltatási Szerződésben tett jelölés dönti el! Felhasználónak kötelessége megtéríteni a Szolgáltatónak minden, nem a Szolgáltató szolgáltatási és felelősségi körébe tartozó bejelentésből és/vagy a Felhasználó kötelezettségeinek megszegéséből eredő vizsgálat és helyszíni kiszállás összes költségét.

A csatornaszolgáltatás jellegében bekövetkezett változás bejelentésének elmaradása esetén Felhasználó a nem lakossági tevékenység megkezdésének Felhasználó által igazolt időpontjáig, de legfeljebb 5 évre visszamenőlegesen megfizetni köteles a lakossági és közületi csatorna díjszabás különbözetét az aktuális díj háromszoros értékével a vonatkozó időszakban elfogyasztott vízmennyiségre vetítve. A nem lakossági bebocsátói tevékenység megkezdésének időpontja kizárólag cégbírósági bejegyzéssel vagy a területileg illetékes jegyző által kiadott működési engedéllyel igazolható.

7. Szolgáltatási szerződés megszűnésének, szünetelésének, módosításának esetei

7.1. A Szolgáltatási szerződés megszűnése

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 7.3. pontban meghatározott okból azonnali hatállyal felmondta.

7.2. A szolgáltatás szünetelése a Felhasználó kezdeményezésére

A Felhasználó a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával kezdeményezheti a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését, ha a felhasználási helyet átmenetileg nem használja. A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését - ha közműves ivóvízellátás, valamint szennyvízelvezetés és -tisztítás is fennáll a felhasználási helyen - a víziközmű-szolgáltatási ágazatokra együttesen is lehet kezdeményezni. Az ezzel kapcsolatosan a Szolgáltatónál felmerülő díjakat, költségeket a Felhasználó viseli.

7.3. A szolgáltatás szünetelése, a Szolgáltatási Szerződés felmondása és a szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató részéről

A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése a szennyvíz-bekötővezeték elzárásával és a szennyvíz-bekötővezeték folytonossági kapcsolatának a megszüntetésével történik. A szolgáltatás korlátozásával kapcsolatos intézkedések csak nem lakossági felhasználók esetében alkalmazható.

A szennyvíz-elvezetésre irányuló közüzemi szerződés felmondására a víziközmű-szolgáltató részéről csak az alábbi esetekben kerülhet sor:

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

Fentiekén túlmenően a nem lakossági felhasználó esetében a szolgáltatást a szolgáltató felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közüzemi szerződést felmondhatja.

A felmondással kapcsolatosan felmerülő, illetve a korlátozás, a megszüntetés, illetve a szolgáltatás újraindításának költségei a Felhasználót terhelik.

7.4. A Felhasználó személyében történő változás

A Felhasználó személyében beállott változást, a régi és az új Felhasználó a vízmérőállás megjelölésével, a változástól számított 30 napon belül együttesen köteles írásban vagy az ügyfélszolgálaton személyesen a Szolgáltatónak bejelenteni.

A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő károkért a régi és az új Felhasználó egyetemlegesen felel.

A Felhasználó változás bejelentése 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.

Amennyiben a bejelentés nem történik meg, akkor a Szolgáltató az általa ismert tulajdonossal és/vagy a nyilvántartásban szereplő Felhasználóval szemben érvényesíti a szolgáltatás során felmerült költségeket.

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

Szolgáltató a Felhasználó személyének felderítésével kapcsolatosan felmerülő költségeit jogosult a Felhasználóra áthárítani.

7.5. A Társasház közös képviselőjének személyében bekövetkező változás

A közös képviselő személyében bekövetkező változást az új képviselőnek írásban kell bejelentenie, csatolva a többlakásos lakóközösség/társasház lakóülésének/közgyűlésének erre vonatkozó hiteles határozatát.

8. Víziközművek üzemvitele

8.1. A Szolgáltatás folyamatosága

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.

8.2. A közcatornába bebocsátható szennyvíz minősége

Szolgáltató a szolgáltatási területén kizárólag elválasztott rendszerű szennyvízcsatornahálózatot üzemeltet. Ennek megfelelően a szennyvízcsatornába kizárólag szennyvíz bocsátható be, csapadékvíz bevezetése nem engedélyezett.

A szennyvízelvezető törzshálózatba csak olyan összetételű szennyvíz vezethető be, amely az ott dolgozók testi épségét, egészségét nem veszélyezteti, továbbá a szennyvízelvezető és –tisztító mű állagát nem károsítja, és berendezéseinek rendeltetésszerű működését nem akadályozza.

A szennyvíz közcatornába történő bevezetésének részletes feltételeit és a szennyvizekben megengedett károsító és mérgező anyagok küszöbértékeit jogszabály határozza meg. 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 jegyző, a környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi felügyelőség – mint az eljárásban közreműködő szakhatóság – állásfoglalására, megkeresésére figyelemmel az ingatlan tulajdonosát a szennyvízelvezető mű káros szennyezése esetén, illetve az ilyen szennyezés megelőzése érdekében a szennyvíz előzetes tisztításához szükséges berendezés létesítésére, korszerűsítésére, megfelelő üzemeltetésére kötelezheti.

Szolgáltató a szennyvízelvezető műbe bebocsátott szennyvíz mennyiségét és minőségét gazdálkodó szervezet esetén előzetes értesítés nélkül ellenőrizheti, amelyet az nem akadályozhat. A helyszíni ellenőrzésről jegyzőkönyvet kell felvenni, amelyhez az ellenőrzött szervezet képviselője a meghatározott tények, bizonyítékok megjelölése mellett észrevételt tehet.

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.

9. A Szolgáltatás

9.1. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás és utólagos rácsatlakozási díj

A nem lakossági felhasználó a víziközmű-szolgáltatóval kötött szerződésben foglaltak szerint a víziközmű-szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet

- közüzemi szerződés kötés 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.

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

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

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

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

A Magyar Energia Hivatal által meghatározott víziközmű-fejlesztési hozzájárulás mindenkor hatályos díja a Szolgáltató honlapján található.

A Szolgáltató ellátási területén működő nem lakossági felhasználók 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.

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

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

- a gerincezetékre 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 Érd Megyei Jogú Város Önkormányzatnak fizetendő.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás, vagy az utólagos rácsatlakozási díj helyrajzi számonként, vagy önálló fogyasztási 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 bejáratú, az épület többi lakóegységével való közvetlen átjárhatósága nem lehetséges.

Felhasználó nem jogosult a befizetett utólagos rácsatlakozási díj visszaigénylésére.

9.2. Tűzivíz-mérő

A tűzivíz-bekötés a területileg illetékes Tűzoltóság által előírt olyan önálló, bekötési vízmérővel ellátott, a Szolgáltató által engedélyezett vízbekötés, melyen keresztül vízfogyasztás kizárólag a tűzoltóság jelenlétében vagy engedélyével és tűzoltási céllal vagy ahhoz kapcsolódóan a belső tűzivíz-hálózat próba, mosatás miatt történhet. Az ezen keresztül átfolyó vízmennyiség semmilyen tekintetben nem terhelheti a csatornahálózatot, egyéb szociális, kommunális vagy gazdálkodási célú vízvételzés nem történhet.

A tűzivíz-mérőn mért fogyasztásról a Szolgáltató minden esetben tűzoltósági jegyzőkönyvet kér, melyben a Felhasználó és a Tűzoltóság nyilatkozik az elhasznált ivóvíz felhasználási módjáról és arról, hogy az nem került a csatornahálózatba visszavezetésre (pl. mosatás esetén).

Szolgáltató ezen tűzivíz-mérőre és bekötésre nem számláz csatorna alapdíjat és csatornaszolgáltatási díjat.

A fenti feltételek nem teljesülése esetén Szolgáltató jogosult - az utolsó tűzivíz célú felhasználás záró mérőállásának időpontjáig - visszamenőlegesen elmaradt csatornaalapdíj és csatornaszolgáltatási díj egyösszegű kiszámlázására.

Amennyiben a tűzi- és egyéb vízfogyasztást egy vízbekötésen létesített kombi vízmérő méri, a kombi vízmérő – annak műszaki sajátosságaiból kifolyólag – nem lehet tűzivíz-mérő.

9.3. Locsolási célú mellékvízmérők beépítése

A Szolgáltató lehetőséget biztosít a Felhasználó költségére az ingatlanon belül locsolási célú mellékvízmérő beépítésére. A locsolási célú mellékvízmérő a Felhasználó tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, cseréjéről, kárveszélyviseléséről saját költségén neki kell gondoskodnia. A Felhasználó a felszerelt locsolási célú mellékvízmérőt az ivóvíz szolgáltatóval (ÉTV Kft.) külön díjazás ellenében műszakilag átvétetni és plombáltatni köteles. A locsolási célú mellékvízmérőre vonatkozó Szolgáltatási Szerződés kötése csak ebben az esetben lehetséges.

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató illetve az ÉTV Kft. helyszíni ellenőrzését megakadályozza, vagy a locsolási célú mellékvízmérő, illetőleg annak plombazárjai megsérülnek - a Szolgáltató a szabálytalanságot, - illetve annak észrevételezését - megelőző utolsó ÉTV Kft. vagy Szolgáltató által történt vízmérő leolvasás időpontjától a locsolási célú mellékvízmérő állását számlakiállításkor nem veszi figyelembe.

A locsolási célú mellékvízmérőnek a házi vezetékhalózatba történő beépítéséhez a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges, melyben az ivóvíz szolgáltató (ÉTV Kft.) nyilatkozik a megvalósíthatóságról, melynek feltételei:

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

9.4. 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 vízmérőt a Szolgáltató jogosult ellenőrizni.

9.5. Szennyvízmennyiség-mérő felszerelése

A közműhálózatba bevezetett szennyvízmennyiség meghatározására szolgáló szennyvízmennyiség-mérő nyilvántartásba vételét a 9.3. pontban 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 kétevente történő kiszerezés 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.

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 szennyvízmenység-mérő működtetéséről, karbantartásáról, hitelesítéséről (kalibrálásáról) a Felhasználónak kell gondoskodnia.
- A Felhasználó lehetővé teszi ÉTCS Kft szakemberei számára a szennyvízmenység-mérő és a megtápláló feszültség meglétét regisztráló berendezés rendszeres (havi) leolvasását, valamint a rendszer működőképességének bármely időpontban történő ellenőrzését.
- A szennyvízmenység-mérőt megtápláló feszültség folyamatos megléte esetén ÉTCS Kft. a szennyvízmenység mérő által mért mennyiség alapján készít számlát.
- Amennyiben a szennyvízmenység-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 szennyvízmenység-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.

9.6. 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.

9.7. Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának következményei

Amennyiben a bekötési vízmérő rendkívüli pontossági vizsgálatára kerül sor az MKEH által akkreditált laboratóriumban, és a vízmérő a Felhasználó kárára tévedett, azaz a hibahatár feletti értéknél többet mért a tényleges fogyasztásnál, az ÉTCS Kft. a Felhasználó kérésére, módosított csatornadíj számlát bocsát ki a Kormányrendelet 17. § (4) bekezdésében foglaltak alapján. Ezen számla a legutolsó számlázási időszakra vonatkozik és a szóban forgó számlázási időszakot megelőző 365 nap átlagfogyasztása figyelembevételével készül. Ha az átlagfogyasztás nem állapítható meg, akkor a helyi önkormányzati rendeletben meghatározott normatívával, helyi rendelet hiányában pedig műszaki számítással határozza meg a Szolgáltató a fogyasztást.

A vizsgálat eredményéről a Szolgáltatót Felhasználó a mérési jegyzőkönyv egy példányának megküldésével értesíti.

Amennyiben a vízmérő „megfelelt” minősítést kapott, vagy a mérőeszköz a Szolgáltató kárára tévedett (a mérő az alsó hibahatárnál kevesebbet mért), a kiállított számla módosítására nincs lehetőség. Ebben az esetben Szolgáltató a 6.2.1 pontban foglaltak szerint jár el a háromszoros tétel figyelmen kívül hagyásával.

10. 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 a **2. számú Melléklet** tartalmazza, valamint megtalálható a Szolgáltató honlapján.

11. Mérőleolvasás

A Szolgáltató megbízásából és felhatalmazása alapján az ÉTV Kft az ivóvíz-szolgáltatásra kötött Szolgáltatási Szerződésben rögzített rendszerességgel lakossági Felhasználók esetében kéthavonta, nem lakossági Felhasználók 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. A Szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere

A víziközmű-szolgáltatás díját alapidíjból és fogyasztással arányos díjból álló kéttényezős díjként kell megállapítani. A Magyar Energia Hivatal által jóváhagyott - a Szolgáltató működési területén szennyvízelvezetésért és -tisztításért - fizetendő mindenkor hatályos szolgáltatási díjak a Szolgáltató honlapján találhatóak meg. (www.erdicsatornamuvek.hu)

Az alapidíj összegének meghatározásakor a fogyasztásmérő berendezések átfolyási átmérője szerint különbséget kell tenni. 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.

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

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, vagy megszüntették, a szennyvízelvezetés és -tisztítás szolgáltatás rendelkezésre állásának díját, tehát az alapidíjat köteles megfizetni.

13. Számlázás

13.1. Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával a Szolgáltató Felhasználóként és fogyasztási helyenként – külön kérésre összevontan – a szennyvízelvezetés, tisztítás díjakról számlát állít ki. A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

Szolgáltató lakossági Felhasználók részére kéthavonta, nem lakossági Felhasználók részére havonta állít ki számlát, elszámoló- vagy részszámlát.

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 fizetendő csatornadíj kéttényezős formában (alapdíj + fogyasztásarányos díj) került megállapításra, a megkezdett hónapra jutó teljes havi alapdíjat az a Felhasználó fizeti meg, aki a hónap első napján a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő Fogyasztó.

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

13.2. Számla típusok

13.2.1. Részszámla

A lakossági Felhasználóknál az elszámolások közötti kéthónapos, számlázási ciklusokra készülő számla, melynek alapja:

- a megelőző elszámolási időszak alapján megállapított átlagfogyasztás,
- vagy a Felhasználó által kért átalány mennyiség (abban az esetben, amennyiben Szolgáltató tudomására jut, hogy amennyiben a tényfogyasztás jelentősen meghaladja a Felhasználó által kért átalány fogyasztás mennyiségét, Szolgáltató jogosult egyoldalúan az átalány mennyiségét a tényleges fogyasztás mennyiségéhez igazítani és számlázni),
- vagy a Szolgáltató által jelzett időpontban a Felhasználó által leolvasott és beküldött mérőállás. (Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató által jelzett időpontban nem tesz eleget vállalt mérőleolvasási és diktálási kötelezettségének, a Szolgáltató az rész számlát automatikusan a megelőző elszámolási időszak átlagfogyasztása alapján készíti el.)

Társasházak, lakóközösségek és egy fogyasztási helyhez tartozó több vízmérő esetén az összes mérőhöz kizárólagosan azonos számlázási mód választható. A leolvasási és számlázási módot alapvetően a bekötési főmérőre választott leolvasási és számlázási mód határozza meg.

13.2.2. Elszámoló számla

A Szolgáltató nyilvántartásában szereplő Felhasználó részére az ÉTV Kft. által leolvasott mérőállás szerint készített számla, amely tartalmazza az adott elszámolási időszakban keletkezett részszámlák levonását is.

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató által jelzett időpontban nem biztosítja a mérő leolvasását, a Szolgáltató rész számlát állít ki a megelőző elszámolási időszak átlagfogyasztása alapján, egyben írásban hívja fel Szolgáltató Felhasználó figyelmét a jelen ÁSZF 7.3. pontjában rögzített következményekre.

13.2.3. Módosító számla

A megelőző időszakokra vonatkozó módosító számlák, melyek típusai: helyesbítő számla, jóváíró számla, stornó számla.

13.3. 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 számla késedelmes kézhez vétele nem mentesíti a Felhasználót a fizetési kötelezettsége alól.

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltatóhoz ügyvéd által ellenjegyzett teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt és a meghatalmazott által az okiraton aláírásával elfogadott meghatalmazást (*kézbesítési meghatalmazás*) nyújtott be, az abban név szerint megnevezett meghatalmazottnak köteles a Szolgáltatót 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 megghiúsult 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*)

A Szolgáltató a kézbesítési vélelem beállításáról a Felhasználót nyolc munkanapon belül értesíti. Az értesítéshez mellékelni kell azt az iratot, amelyre vonatkozóan a jelen ÁSZF szerint a Szolgáltató a kézbesítési vélelem beálltát megállapította.

A címzett Felhasználó a kézbesítési vélelem beálltáról való tudomásszerzésétől számított tizenöt napon belül terjeszthet elő kérelmet a Szolgáltatónál. A kérelem benyújtásának a kézbesítési vélelem beállta napjától számított hat hónap elteltével – az alábbiakban foglalt kivétellel – nincs helye. E határidő elmulasztása miatt igazolással élni nem lehet.

A kézbesítési vélelem megdöntésére irányuló kérelem arra hivatkozással terjeszthető elő, hogy a kérelmező a hivatalos iratot önhibáján kívüli okból nem vehette át, mivel

- a) az iratok kézbesítése nem volt szabályszerű, vagy

- b) az iratot más, az a) pontban nem említett okból nem volt módja átvenni (pl. azért, mert a kézbesítésről önhibáján kívül nem szerzett tudomást).

A fenti bekezdés b) pontjában foglalt okból a kézbesítési vélelem megdöntése iránti kérelmet csak a természetes személy Felhasználó vagy jogutódja terjesztheti elő.

A kérelemben elő kell adni azokat a tényeket, illetve körülményeket, amelyek a kézbesítés szabálytalanságát igazolják vagy a fenti bekezdés b) pontjában meghatározott esetben a kérelmező részéről az önhiba hiányát valószínűsítik. Ha a kérelmet elkésetten terjesztették elő, a Szolgáltató nem köteles azt érdemben vizsgálni.

Ha a kézbesítési vélelem megdöntésére előterjesztett kérelemnek a Szolgáltató helyt ad, a vélelmezett kézbesítéshez fűződő jogkövetkezmények hatálytalanok és a kézbesítést, illetve a már megtett intézkedéseket, cselekményeket – a Felhasználó kérelmének megfelelően, a szükséges mértékben - meg kell ismételni.

13.4. A Számla kiegyenlítés módjai

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 késedelmi kamat felszámítására jogosult.

Szolgáltató egyedi írásbeli kérelemre, méltányosságból, a Szolgáltató által egyoldalú mérlegelési jogkörben meghozott döntést követően, erre vonatkozó külön megállapodás megkötése esetén részletfizetési lehetőséget nyújthat.

13.4.1. Pénztári befizetés

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

13.4.2. Készpénzátutalási-megbízás (postai sárga csekk)

A Felhasználó a számla ellenértékét kiegyenlítheti postán történő befizetéssel, a számlához mellékelt Készpénzátutalási-megbízás felhasználásával.

13.4.3. Pénzintézeti folyószámláról történő átutalás

A Felhasználó választhatja fizetési módként a folyószámláról történő egyéni átutalást.

13.4.4. 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. Amennyiben az pihenőnapra, munkaszüneti vagy ünnepnapra esik, Szolgáltató az összeget a fizetési határidőt megelőző utolsó banki munkanapon terheli.

13.5. A számla teljesítési határideje

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

13.6. Számla kifogásolása

A Felhasználó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a Szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségére nincsen halasztó hatálya.

Jogos számlareklamáció esetén a Szolgáltató köteles a kiszámlázott és a számlájára beérkezett összegről a reklamáció alapján elismert összeget a reklamáció elbírálásától számított 30 napon belül a visszafizetés napjáig terjedő időszakra járó kamatokkal együtt a Felhasználónak visszatéríteni.

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.

13.7. 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 részszámlában feltüntetett átalány mennyiségének visszamenőleges módosítása esetén,
- Felhasználó kérésére számlamásolat kiadása esetén. A számlamásolat első ízben történő biztosítása minden esetben térítésmentesen adandó ki a Felhasználónak,
- Felhasználó kérésére csatornadíj folyószámla kivonat rendelkezésre bocsátása esetén,
- Felhasználó kérésére a korábbi levelezésből, szerződésekből, engedélyekből, hozzájárulásokból másolat rendelkezésre bocsátása esetén,
- Fogyasztó által kért szabad formátumú, fogyasztási adatokat tartalmazó igazolás elkészítése esetén,

14. Számla késedelmes vagy meg nem fizetésének következményei

14.1. Késedelmi kamat

A Szolgáltató a késedelmes számlateljesítésekkel a vonatkozó jogszabályoknak - különösen a Ptk. rendelkezéseinek – megfelelően, késedelmi kamat felszámítására jogosult,. A Felhasználó külön kérésére Szolgáltató kamatterhelő levélben tájékoztatja a Felhasználót a késedelmi kamat összegének pontos levezetéséről.

14.2. Egyéb költségek

A Szolgáltató jogosult minden, az adóssal szembeni követelésének érvényesítésével kapcsolatban felmerült költségének és kárának adóssal szemben történő érvényesítésére.

14.3. Kinnlevőség kezelés

Ha a Felhasználó fizetési kötelezettségének a fizetési határidőben részben vagy egészben nem tesz eleget, úgy a következők szerint jogosult eljárni a Szolgáltató:

Tartozások esetén igazolt postai úton felszólító levelet küld a fizetési határidő lejártát követően adós részére. Ebben felszólítja az adóst a hátralékának a felszólításban meghatározott határidőn belül történő kiegyenlítésére, a jogkövetkezményekre való felhívással együtt (a követelés jogi úton történő érvényesítése, felszámolási eljárás kezdeményezése).

A felszólításban rögzített határidő eredménytelensége esetén Szolgáltató tértivevényes módon utolsó fizetési felszólítást küld, melyben felszólítja az adóst a hátralékának a felszólításban meghatározott határidőn belül történő kiegyenlítésére, a jogkövetkezményekre való felhívással együtt (a követelés jogi úton történő érvényesítése, felszámolási eljárás kezdeményezése). A levélben feltüntetésre kerül nem lakossági Felhasználóknál nem fizetés esetére a szolgáltatásból történő kizárás várható időpontja és Felhasználót terhelő költségek. A felszólítás ismételt eredménytelensége esetén Szolgáltató legkorábban a jelzett időpontban nem lakossági felhasználók esetén elvégzi a szolgáltatás korlátozását vagy megszüntetését a jogszabályban foglaltaknak megfelelően.

Ha a Felhasználó fizetési kötelezettségének a fizetési határidőben részben vagy egészben nem tesz eleget, akkor a Szolgáltató közvetlenül vagy jogi képviselőjén keresztül – az első eredménytelen felszólítást követően – peres, nem peres és egyéb eljárást is kezdeményezhet. Amennyiben Szolgáltató a követelés behajtására harmadik felet bíz meg, ennek tényéről és a követelésbehajtó személyéről a felszólító levélben Felhasználót tájékoztatja.

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.

15. Az ügyfélszolgálat

15.1. Az ügyfélszolgálat tevékenységi körei

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

15.2. Az ügyfélszolgálat működési rendje

A Szolgáltató – az ügyfelek magasabb színvonalú ellátása érdekében – ellátási területén Ügyfélszolgálati Irodát működtet. Az Iroda elhelyezkedését, elérhetőségét és nyitvatartási idejét a **2. sz. Melléklet** tartalmazza. A nyitvatartási idő esetleges korlátozásáról vagy változásáról a Szolgáltató az Iroda bejáratára kifüggesztett hirdetőnyelven, a www.erdicsatornamuvek.hu honlapon, illetve szükség szerint a helyi médiában tájékoztatja ügyfeleit.

Az ÉTCS Kft. megbízása és teljes körű felhatalmazása alapján az ügyfélszolgálati tevékenységet nevében és képviselőként az ivóvíz-szolgáltatást végző ÉTV Kft végzi.

15.3. 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 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 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, csatornaszolgáltatás jellegének változása esetén.

16. Ellenőrzés

16.1. Az ellenőrzési tevékenység általános leírása

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 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 bebocsátási kötbért számít fel,
- késedelmi kamatot számít fel,
- az igénybevett szolgáltatás ellenértékét, az elmaradt bevételeit érvényesíti visszamenőlegesen, amelynek időszaka 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.

16.2. A jegyzőkönyvezés menete

16.2.1. A jegyzőkönyv tartalmi kellékei

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, vezetőkes vagy 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,
- abban az esetben, ha a Felhasználó megtagadja a jegyzőkönyv aláírását, ennek tényét a jegyzőkönyvben rögzíteni szükséges.

16.2.2. A jegyzőkönyv felvétele

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 tényállításai korábbi nyilatkozatoktól való eltéréseit,
- illetőleg valamely nyilatkozatnak jegyzőkönyvvezetői felhívás ellenére való elmulasztását vagy megtagadását,
- az iratok bemutatásának megtörténtét,
- valamint a tanúk nyilatkozatait,
- az elismerést és a jogról való lemondást.

A Felhasználó iratának felolvasása, valamint iratnak vagy másolatnak csatolása esetében a jegyzőkönyvben csupán ennek megtörténtére 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 a 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 hangfelvételnek megfelelően készítette el.

Ha készül fénykép, azt meg kell jelölni és a sorszámát is fel kell tüntetni.

16.2.3. 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.

17. Felhasználói panaszok kezelése

A Szolgáltató a Felhasználói panaszbejelentéseket az alábbi eljárásrendet követve intézi:

- A Felhasználó panaszával a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat az alábbi elérhetőségeken:
 - személyesen: a 2. sz. mellékletben található Ügyfélszolgálati Irodában nyitvatartási időben,
 - írásban levél formájában,
 - faxon a 2. sz. mellékletben található faxszámon,
 - elektronikus üzenetben a 2. sz. mellékletben található e-mail címen,
 - telefonon a 2. sz. mellékletben található telefonszámon
- A Szolgáltató a Felhasználó bejelentését, panaszát az 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 Szolgáltató a beérkezett panaszokat köteles egy erre külön létrehozott nyilvántartásban iktatni, és gondoskodik a panaszbejelentések, valamint az azokra adott válaszok megőrzéséről legalább öt évig.
- 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 **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége, 1052 Budapest, Városház u. 7.**
 - A felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal 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 Energia Hivatal, 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.**
 - A Felhasználó továbbá békéltető testületi vitarendezést kezdeményezhet a **Pest Megyei Békéltető Testületnél, 1055 Budapest, Kossuth tér 6-8.**
 - A Felhasználó ugyancsak fordulhat az illetékes bírósághoz is.

18. 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.

19. 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, blokádnak, embargó, lázadás, forradalom, felkelés,
- terrortámadás, 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.

20. 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.

21. Részleges érvénytelenség

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

22. Kötelező írásbeliség

A szolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltató és a Felhasználó között létrejövő jogviszony tartalmát a vonatkozó hatályos jogszabályok, a szolgáltatási szerződés és a jelen ÁSZF rendelkezései határozzák meg. A szolgáltatási szerződésben foglaltaktól a felek csak írásba foglalt megállapodással térhetnek el érvényesen.

23. 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 ÁSZF-ben foglaltakra vonatkozó jogszabályok megváltoznak, azok a felek jogviszonyára a szolgáltatási szerződés és az ÁSZF módosítása nélkül is irányadóak.

Kelt.: Érd, 2012. április 27.

.....
R á c z B e a t r i x
ügyvezető igazgató
Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Kft

1. sz. melléklet: Az ÉTCS Kft. ellátási területe

Az ÉTCS Kft. ellátási területe megtalálható a www.erdicsatornamuvek.hu internetes honlapon.

2. sz. melléklet: Az ÉTCS Kft. elérhetőségei

Az ÉTCS Kft. elérhetőségei megtalálhatók a www.erdicsatornamuvek.hu internetes honlapon.