KÖZÜZEMI MELLÉKSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
Ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetésre mellékvízmérővel ellátott felhasználási helyre, nem lakossági elkülönített vízhasználók részére

Amely létrejött a víziközmű szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX törvényben és ennek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Kormány rendelet 55. és 56. § alapján az alábbi szerződő felek között, a következő tartalommal:

1. Szerződő Felek

1.1. A Szolgáltató

Név: **ÉRV. ÉSZAKMAGYARORSZÁGI REGIONÁLIS VÍZMŰVEK ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**
(továbbiakban: Szolgáltató)
Cím: **3700 Kazincbarcika, Tardonai út 1.**
Postacím: **3701 Kazincbarcika, Pf.: 117.**
Cégjegyzékszám: **Cg: 05-10-000 123**
Telefonszám: **48/514-500**

1. 2. **7005671** ügyfélszámon és **029562** felhasználási hely kódon nyilvántartott Felhasználó, mint

az ingatlan/fogyasztási hely tulajdonosa **
az ingatlan/fogyasztási hely egyéb jogcímen használója (pl. bérlő) **

Jogi személy/jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetében (nem lakossági Felhasználó)

Név: **Karancsalja Község Önkormányzata**
Székhely: 3181. Karancsalja, Rákóczi út 174.
Értesítési cím: **3181 Karancsalja, Rákóczi út 174**
Képviselő: Sulyok Oszkár János
Képviselő lakcíme: 3181. Karancbalja, Kastár út 21.
Képviselő anyja neve: Somoskői Kornélia
Adószám: 15735557-2-12
Cégjegyzékszám:
Telefonszám: 32/445-445
Számlaszám: 11741000-15452221

**A megfelelő rész aláhúzandó

1. 3. Az ingatlan/fogyasztási hely tulajdonosa * /ügyfélszám: **7005671**

Név: **Karancsalja Község Önkormányzata**
Természetes személy esetében
Állandó lakcím:
Értesítési cím: **3181 Karancsalja, Rákóczi út 174**
Anyja neve:
Születési hely/idő:
Telefonszám:

Jogi személy/jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetében
Székhely:
Értesítési cím: 3181 Karancsalja, Rákóczi út 174
Képviselő neve:
Képviselő lakcíme:
Képviselő anyja neve:
Cégjegyzékszám:

Telefonszám: .....
Számlaszám: .....

* Ezen pont kitöltése abban az esetben szükséges, amennyiben az előző pontban fogyasztóként nem az ingatlan/fogyasztási hely tulajdonosa szerepel és jelen szerződést az egyéb jogcímen használó fogyasztó mellett a tulajdonos is aláírja. Több tulajdonos esetén, külön nyilatkozatban kell valamennyi tulajdonos adatait feltüntetni!

2. Felhasználási hely adatai

Felhasználási hely címe: **3181 Karancsalja, Arany János út 41**
Helyrajzi száma: 030/2
A felhasználási helyen átvett mellékvízmérők adatait az átvétel során kiállított munkalapok tartalmazzák, melyek jelen mellékszolgáltatási szerződés elválaszthatatlan részét képezik.
Bekötési mérő (főmérő):
Felhasználási hely kódja: **018473**
Gyári száma: **SB980048**
Jogosultja: **PREVENT-SALGÓTARJÁN KFT.**

3. Szolgáltatás jellemzői

3.1 Szolgáltatás tárgya:

ivóvízellátás**	ivóvízellátás és szennyvízelvezetés**
szennyvízelvezetés**	használati melegvíz ellátás és szennyvízelvezetés
locsolási célú vízmérő**	egyéb**.....

A Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége a közműves ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig, közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a szennyvíz-befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn.
A Szolgáltató a közműves ivóvízellátást legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni.
A víziközmű-rendszer teljesítőképességének szűkössége mellett lakossági és nem lakossági felhasználói igények egyidejű felmerülésekor, a Szolgáltató a lakossági felhasználói igények kielégítését részesíti előnyben.

3.2 Szolgáltatási pont a bekötési mérő (főmérő) szolgáltatási pontja.

3.3. A szerződés időbeli hatálya:
Szolgáltatás kezdési időpontja: **2013.06.01**
A fent megnevezett Szerződő Felek az alábbiakban meghatározott felhasználási helyre vonatkozóan határozatlan időre kötik meg a szolgáltatási szerződést.

3.4. Tevékenység jellege:
Közület Intézmény Egyéb**

** A megfelelő rész aláhúzandó

3.5. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás:
A felhasználási hely víziközmű fejlesztési hozzájárulás fizetésére
kötelezett / nem kötelezett**
A Felhasználó által a felhasználási helyen igényelt és megfizetett/Szolgáltató által elismert **, a szolgáltatás igénybe vételére jogosító mennyiség (kvóta):

Ivóvíz-szolgáltatás: .....m^3/nap

Szennyvízelvezetés:.....m^3/nap

4. A szolgáltatás ellenértékének megállapítása

A víziközmű-szolgáltatásért a Felhasználónak a víziközmű törvény és a felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendelet szerinti díjat kell fizetnie. A közműves ivóvízellátás, valamint a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás díját a MEKH javaslatának figyelembevételével a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter rendeletben állapítja meg. A víziközmű-szolgáltatás díját alapdíjból és fogyasztással arányos díjból álló kéttényezős díjként kell megállapítani. Az alapdíj a víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő havi díj, míg a fogyasztással arányos díj 1 m^3 szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja.
A miniszteri rendeletben történő díjmegállapításig a víziközmű törvényben meghatározott átmeneti rendelkezéseket kerülnek alkalmazásra.
Az alapdíjat az a Felhasználó köteles megfizetni, aki a tárgyhó első napján az adott felhasználási helyen a Szolgáltatóval közüzemi jogviszonyban állt. Új felhasználási hely kialakítása esetén a Felhasználó a teljes tárgyhavi alapdíjat köteles megfizetni.
A hatósági díjtól eltérő díjat a Szolgáltató csak a MEKH előzetes hozzájárulásával alkalmazhat.

5. Díjfizetés

A kibocsátott számlákon feltüntetésre kerül az az időpont (fizetési határidő), ameddig a Felhasználó azt köteles kiegyenlíteni. A fizetési megbízás azon a napon teljesül, amikor a pénzösszeget a kedvezményezett fizetési számláján jóváírják.

Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató késedelmi kamatot, a fizetési felszólítások/kizárási értesítések után Külön Eljárási díjat számít fel, az ÁSZF-ben és az Üzletszabályzatban részletezettek szerint.

A Felhasználó a számla kiegyenlítését az alábbi fizetési módon vállalja:

☐ Készpénzátutalási megbízással (csekkes fizetési mód)

☐ Csoportos beszedési megbízással, a Felhasználó által számlavezető bankjánál adott felhatalmazás alapján

☒ Átutalással, a Felhasználó által a számlavezető bankjánál indított egyedi utalással

Számlavezető bank: OTP BANK NYRT

Bankszámla szám: 11741000 - 15452221 -

6. A Felhasználó személyében és jogcímében beálló változás bejelentési kötelezettsége

A Felhasználó beállt változást a korábbi és új Felhasználó együttesen köteles a vízmérőállás megjelölésével a változástól számított 30 napon belül a Szolgáltatónak írásban bejelenteni, az erre rendszeresített nyomtatványon. A bejelentés elmulasztásáért a korábbi és az új Felhasználó egyetemleges felelősséggel tartozik.
A Felhasználó 30 napon belül köteles bejelenteni a szolgáltatónak a Felhasználó jogcímében beálló változást (lakossági Felhasználó nem lakossági célra veszi igénybe a szolgáltatást), a szükséges dokumentumok és vízmérőállás rendelkezésre bocsátásával.

7. A szerződések érvényessége és hatálya

7.1. A szerződés új bekötés esetén a szolgáltatási szerződés megkötésével jön létre és határozatlan időre szól.
Már üzemelő bekötésnél a jelen szerződés az érvényben lévő szolgáltatási jogviszony írásban való rögzítése, illetve kiegészítése, melynek érvényessége - a felek eltérő megállapodásának hiányában ugyancsak határozatlan időre szól.

7.2. A Felhasználó, ha egyben az ingatlan tulajdonosa - az egyéb jogcímen használó pedig a Tulajdonos hozzájárulásával - 30 napos határidővel a szerződést felmondhatja, amennyiben az ingatlanon nincs más Felhasználó által igénybevett közműves ivóvíz-szolgáltatás.

7.3. A Szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződést 60 napon túli díjtartozás esetén további 15 napos határidővel felmondhatja.

7.4. Az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni. Ha a mérőeszköz hitelesítéséről az elkülönített vízhasználó nem gondoskodott, a víziközmű-szolgáltató a mellékszolgáltatási szerződést 30 napos határidővel felmondhatja.

8. Egyebek

8.1. A Felhasználó kijelenti, hogy az Általános Szerződési Feltételek tartalmát megismerte, egy példányát átvette, és jelen szerződés aláírásával azt magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja.

8. 2. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosításának jogát fenntartja azzal, hogy a mindenkori jogszabályi rendelkezésekkel összhangban változtatja azokat.

8. 3. A jelen szerződésben nem részletezett kérdésekben a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételek, valamint a vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadóak.

8. 4. A Felek az esetleges jogvitát egyeztetés útján rendezik, megegyezés hiányában a jogvita eldöntésére a Polgári Perrendtartás szerinti illetékesség és hatáskör figyelembe vételével a Kazincbarcikai Járásbíróság és a Miskolci Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.

8. 5. Jelen szolgáltatási szerződést a felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt írták alá.

Mellékletek: 1 pld. ÁSZF

Kelt: Kazincbarcika, 2014.08.13.

⑦

Bajza Béláné
osztályvezető

Pálné Tokár Enikő
osztályvezető-helyettes

Kazincbarcika Község Önkormányzatának Képviselő-testülete Nógrád megye

Szolgáltató

Tulajdonos vagy meghatalmazottja

Felhasználó

ÉRV. Északmagyarországi Regionális Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság
3700 Kazincbarcika, Tardonai út 1.
121.

Általános szerződési feltételek (ÁSZF)

1. A közüzemi szolgáltatási szerződés tárgya, létrejötte, időbeli hatálya

ÉRV ZRt., mint víziközmű-Szolgáltató és a Felhasználó közüzemi szolgáltatási szerződést köt víziközmű-szolgáltatásra.
A közüzemi szolgálgatási szerződés tartalmazza a szerződő felek azonosító adatait, a szerződés tárgyának fontosabb műszaki, mennyiségi és minőségi jellemzőit, a szerződés időbeli hatályát és a szolgáltatás megkezdésének időpontját, a szolgáltatási pontot és minden a felek által lényegesnek tartott egyéb feltételt.
Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSzF) és az üzletszabályzat a közüzemi szolgáltatási szerződés szerves részét képezik.
A közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés, mint víziközmű szolgáltatás közüzemi szolgáltatás.
Az üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben elsősorban a közüzemi szolgáltatási szerződés, a Polgári Törvénykönyv, a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény, az 58/2013 (II.27.) kormányrendelet, a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény, illetve a díjat meghatározó jogszabályok szabályozása az irányadó.
A víziközmű-Szolgáltató a jogszabályban és az üzletszabályzatban meghatározott feltételek fennállása esetében a felhasználóval – felhasználási helyenként – közüzemi szerződést köt. A víziközmű-szolgáltatási jogviszony a lakossági Felhasználó esetében a közüzemi szerződés megkötésével vagy a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével, a nem lakossági Felhasználó esetében kizárólag a közüzemi szerződés megkötésével jön létre.
Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSzF) hatálya a szolgáltatás igénybevételétől kezdődően kiterjed a ÉRV ZRt. és a Felhasználó jogviszonyára.
Az új szolgáltatás létesítéséhez kapcsolódó szerződéskötési folyamatot az üzletszabályzat tartalmazza.
A Szolgáltató az új üzemeltetési szerződés hatálybalépését követő harminc napon belül az érintett felhasználókat erről értesíti. Az értesítésben kitér az Szolgáltató elérhetőségén túl annak üzletszabályzata és ügyfélszolgálata elérhetőségére, számlázási és leolvasási rendjére, valamint felhívja a figyelmet arra, hogy az új üzemeltetési szerződés hatálybalépését követő hatvanadik naptól a korábbi közüzemi szolgáltatási szerződés helyébe - a felek eltérő megállapodása hiányában – a Szolgáltató üzletszabályzata szerinti közüzemi szolgáltatási szerződés lép.

2. A szolgáltatás műszaki, mennyiségi és minőségi jellemzői

A Szolgáltató által szolgáltatott ivóvíz minőségét az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X. 25.) Korm. rendelet határozza meg.
A Szolgáltató akkor felel meg a vízminőségi elvárásoknak, ha a fenti kormányrendelet mindenkor hatályos rendelkezéseiben meghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti.
Amennyiben az elvárt vízminőséghez viszonyítottan kedvezőtlen vízminőségi (termékminőségi) vizsgálati eredmény kerül megállapításra, akkor az adott vízmű termelő és tároló/szállító kapacitásának kihasználásával köteles fenntartani a szolgáltatás folyamatosságát, miközben a javító intézkedések elvégzésre kerülnek.
Az ivóvízminőség kedvezőtlen változása esetén a vízszolgáltatás szüneteltetését (leállítását) az egészségügyi hatóság rendeli/rendelheti el.
Ha a víz minősége nem felel meg a közegészségügyi előírásoknak, az ivóvíz minőségű vízre vonatkozó jogszabályokban előírt fizikai, kémiai, biológiai, mikrobiológiai követelményeknek, erről a Szolgáltató haladéktalanul értesíti a felhasználókat, az érintett önkormányzatokat és a vízügyi hatóságot, továbbá a területileg illetékes Kormányhivatal Népegészségügyi és Szakigazgatási Szervét is, amely az üzemeltetés további feltételeiről határoz.
A Szolgáltató az elvárt minőségű ivóvíz biztosítása érdekében, megelőző jelleggel ivóvízbiztonsági irányítási rendszert is működtet.
A Szolgáltató az ivóvíz bekötővezetéknek a Felhasználó felőli végpontjáig felelős az ivóvízhálózatért és a szolgáltatásért. Az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X. 25.) Korm. rendelet alapján a szolgáltatónak a szolgáltatási ponton túl mérésekkel és tájékoztatásokkal kell biztosítania, hogy a vízminőségi követelmények teljesülhessenek ott is, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékből ivóvíz fogyasztása lehetséges (fogyasztási hely). A két pont – vízmérő és a fogyasztási hely (kifolyócsap) – közötti vezetékszakasz a Felhasználó tulajdona és az ő felelőssége annak karbantartása.
A Felhasználó köteles ezen a szakaszon a vonatkozó épületgépészeti szabványoknak és előírásoknak megfelelő kialakítással és üzemeltetéssel lehetővé tenni az ivóvíz biztonságának megőrzését. Különösen kiemelt figyelemmel köteles eljárni, amennyiben a saját tulajdonú belső hálózatáról elkülönült felhasználók részére is biztosít vízátadást. Amennyiben a Szolgáltató a fogyasztási helyen (kifolyócsap) vízminőségi, vízbiztonsági nem megfelelőséget (kifogást) tapasztal, úgy kontroll mintával meg kell győződnie, hogy a Szolgáltató, vagy a Felhasználó hálózata okozhatta a nem megfelelőséget. Amennyiben a Szolgáltató hálózata okozta a nem megfelelőséget, úgy a belső szabályozási rendszere alapján kell kezelni a nem megfelelőséget. Ha a Felhasználó belső hálózata okozta a nem megfelelőséget, akkor erről a felhasználót írásban tájékoztatni kell.

Az ivóvíz minőségével kapcsolatosan a Felhasználó az ÉRV ZRt honlapján tájékozódhat.

A Szolgáltató a közműves ivóvízellátást legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Ettől eltérő szolgáltatást – a felhasználóval történt eseti megállapodás szerint – a víziközmű-Szolgáltató biztosíthat.
A szolgáltatás folyamatosan és biztonságosan, de nem szünetmentesen történik.

A szolgáltatás folyamatossága, a hibabejelentések fogadása érdekében Szolgáltató 24 órás Diszpécser Szolgálatot működtet, olyan ügyeleti rendszert biztosít, ami lehetővé teszi a meghibásodások, minőségi problémák esetén a műszakilag indokolt legrövidebb reagálási idő biztosítását és a szolgáltatás folyamatosságának helyreállítását.

3. Díjképzés

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

3.1 Szolgáltatási díj és vízterhelési díj (VTD)

A víziközmű-szolgáltatásért a felhasználónak a víziközmű törvény és a felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendelet szerinti díjat kell fizetnie. A közműves ivóvízellátás, valamint a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás díját a MEKH javaslatának figyelembevételével a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter (a továbbiakban: miniszter) rendeletben állapítja meg. A hatósági díj megállapításakor rendelkezni kell arról, hogy a hatósági díj mikor lép hatályba, e rendelkezésnek visszamenőleges hatálya nem lehet.
A víziközmű-szolgáltatás díjait víziközmű-szolgáltatónként vagy víziközmű-rendszerenként és víziközmű-szolgáltatási ágazatonként, a költségekre, árakra, díjakra vonatkozó közgazdasági összehasonlító elemzések felhasználásával, és a vonatkozó jogszabályi elvek figyelembe vételével kell megállapítani.
A víziközmű-szolgáltatás díját alapdíjból és fogyasztással arányos díjból álló kéttényezős díjként kell megállapítani. Az alapdíj a víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő havi díj, míg a fogyasztással arányos díj 1 m^3 szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja.
A miniszteri rendeletben történő díjmegállapításig a víziközmű törvényben meghatározott átmeneti rendelkezéseket kerülnek alkalmazásra.
Az alapdíjat az a Felhasználó köteles megfizetni, aki a tárgyhó első napján az adott felhasználási helyen a Szolgáltatóval közüzemi jogviszonyban állt. Új felhasználási hely kialakítása esetén a Felhasználó a teljes tárgyhavi alapdíjat köteles megfizetni.
A tényleges felhasználási adatok ismeretében, ÉRV ZRt. lakossági díjon köteles elszámolni:
a távhő-szolgáltatónak lakossági használati melegvíz előállítása céljából szolgáltatott ivóvizet,
lakásbérlők tényleges víziközmű-szolgáltatás igénybevételét a bérlakás üzemeltetését végző gazdálkodó szervezettel szemben.
A hatósági díjtól eltérő díjat a Szolgáltató csak a MEKH előzetes hozzájárulásával alkalmazhat.
A szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem kerül felszámolásra.
A hatósági díj közüzemi szolgáltatási szerződés megkötését követően bekövetkező változása esetében a megváltozott hatósági díj az érvényes közüzemi szolgáltatási szerződés részévé válik.
Az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés esetén a felhasználók által a közműves szennyvízelvezetésért és -tisztításért fizetendő szolgáltatási díj a csapadékvíz-elvezetési szolgáltatás díját is tartalmazza.

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

3.2 Egyéb szolgáltatások díjai

A Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatáson túl díj ellenében egyéb szolgáltatásokat is nyújt a felhasználóknak, elkülönített vízhasználóknak, valamint az olyan adminisztratív jellegű költségeit is a felhasználókra, elkülönített vízhasználókra hárítja, amelyek a Felhasználó kérésére, vagy a felhasználónak, elkülönített vízhasználónak felróható okból merülnek fel.

A szolgáltatások díjszabása elérhető a www.ervzrt.hu weboldalon és a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában.

3.3 Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

A nem lakossági Felhasználó az adott felhasználási helyen a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésével a megvásárolt közműfejlesztési kvóta erejéig jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére.
Az Üzletszabályzat IV.23. pontja tartalmazza az alkalmazás részletes szabályait, illetve a víziközmű hozzájárulás mértékére a kvóta megállapítására vonatkozó szabályokat.

4. Mérőeszközök leolvasása

Az elszámolási időszakban szolgáltatott víz- és szennyvíz mennyiséget a Szolgáltató a fogyasztást mutató vízmérő leolvasásából vagy a vízmérő által továbbított adatok alapján állapítja meg (távleolvasást biztosító mérő, SMART mérő), oly módon hogy legalább évente egy alkalommal a felhasználási hely ténylegesen leolvasásra kerül.
A vízmérők leolvasását a Szolgáltató munkavállalói illetve megbízottjai végzik, akik jogosultságát arcképes igazolvány bizonyítja.
A Szolgáltató az általa/megbízottja által végzett leolvasáson kívül lehetőséget biztosít a Felhasználó által bejelentett mérőállások fogadására is.

5. Leolvasásai időszakok meghatározása

A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a víziközmű-Szolgáltató állapítja meg oly módon, hogy legalább évente egy alkalommal, illetve a Felhasználó írásbeli kérelmére (levél, fax, e-mail) negyedévente kerüljön sor. A negyedéves leolvasási gyakoriságra vonatkozó felhasználói igénybejelentést Szolgáltató csak abban az esetben tudja figyelembe venni, ha a kérelem az érintett évet megelőző év november 30-ig Szolgáltatóhoz beérkezik. Évente egy alkalommal történő leolvasás esetén, az előző évi leolvasás és a tárgy évi leolvasás első megkísérlésének időpontja nem haladhatja meg a 365 napot.
A települések leolvasási gyakorisága a Szolgáltató honlapján (www.ervzrt.hu) megtalálható.
A leolvasási gyakoriság változásáról a Szolgáltató a felhasználókat a változást megelőzően, 30 nappal korábban tájékoztatja. A tájékoztatás történhet a kibocsátott számlában történő közléssel, ügyfélszolgálatokon elhelyezett közleményben, honlapon történő közzététellel.

6. Felhasználók tájékoztatása a leolvasás időpontjáról

A víziközmű Szolgáltató a felhasználót legalább 5 napos időtartam megjelölésével értesíti a leolvasás várható időpontjáról a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy egyéb helyben szokásos módon.
Amennyiben a Szolgáltató vagy megbízottja az előzetesen jelzett időpontban nem tudta végrehajtani a leolvasást, értesítést hagy a levélszekrényben vagy más fellelhető módon a felhasználási helyen. Az értesítésben a - Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem megfelelősége esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére - melyre munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít.
Az értesítés tartalmazza a Szolgáltató időpont egyeztetésre alkalmas elérhetőségét és a leolvasás legkésőbbi időpontját is, mely időszakon belül a Szolgáltató és a Felhasználó köteles megegyezni.
Ha az ismételt leolvasás is eredménytelen, a Szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvíz-mennyiségről „becsült számlát" bocsát ki, mely a megelőző ténylegesen leolvasott időszak egy napra eső átlagfogyasztása és az eltelt napok szorzataként kerül megállapításra.
A második sikertelen leolvasási kísérlet után a Szolgáltató a felhasználót tértivevényes levélben, vagy egyéb igazolható módon értesíti az újabb leolvasási időpontról 5 napos időtartam megjelölésével. A második sikertelen leolvasási kísérlet és a közölt időpontok 5. napja között időintervallum nem haladhatja meg a 2 hónapot. Az értesítésben megjelölt, az időpont-egyeztetési lehetőség során választható leolvasási időpontok közül két napon 7 órától 20 óráig tartó időtartamot is tartalmaz Az értesítésnek tartalmaznia kell a víziközmű-Szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is. Az értesítésnek legalább 8 nappal a megjelölt legkorábbi leolvasási időpont előtt a Felhasználó rendelkezésére kell állnia.

7. Felhasználók együttműködési kötelezettsége

A víziközmű-Szolgáltató által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a felhasználót a számlában vagy egyéb módon közölt rendszeres leolvasás és bejelentés alól.

A Felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatóval, illetve a fogyasztásmérő leolvasását végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani, annak tisztántartásáról, fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a fogyasztásmérő rendellenes működéséről a víziközmű-szolgáltatót haladéktalanul értesíteni.

8. Együttműködési kötelezettség megszegésével járó következmények

Ha az meghatározott értesítés ellenére a Felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy kötelezettségeit nem teljesíti, a víziközmű-szolgáltatót a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség.

9. Tájékoztatási kötelezettség átlagfogyasztást meghaladó leolvasott mennyiségről

A leolvasás alkalmával észlelt, az azt megelőző 12 havi átlagfogyasztást 200 %-kal meghaladó fogyasztásról a felhasználót a leolvasással egyidejűleg tájékoztatni kell a Szolgáltató által használt jegyzőkönyv felvételével, melyet a Felhasználó vagy megbízottja aláírásával igazol.
Amennyiben a Felhasználó/megbízottja a helyszínen nyilatkozik, hogy a fogyasztás növekedés a fogyasztói szokásaiban beállt változás következménye (korábban lakatlan ingatlant használatba veszik, lakók számában bekövetkezett változás, stb.), úgy a számla ezen nyilatkozat alapján, további vizsgálat nélkül kibocsátható.

10. A szolgáltatott mennyiség megállapítása

A szolgáltatott mennyiség megállapítására az Üzletszabályzat IV. 10 pontjában foglaltak az irányadók.

11. Számlázás

A Szolgáltató vagy megbízottja a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként, időszakonként számlát bocsát ki. Amennyiben ugyanazon Felhasználó több felhasználási hellyel is rendelkezik a Szolgáltató a Felhasználó ellentétes rendelkezése hiányában, ugyanazon számlában, felhasználási helyenként elkülönítve jogosult a szolgáltatási díjakat számlázni.

A Szolgáltató a bekötési vízmérő és a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló fogyasztásról nyilvántartást vezet és a bekötési mérő jogosultját a számlakibocsátással egy időben tájékoztatja az elkülönített vízhasználók fogyasztásáról.
A számlát a Felhasználó a Szolgáltatóval kötött szerződésben és jelen üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel köteles kiegyenlíteni.
Amennyiben az árváltozás időpontjában a fogyasztásmérő leolvasására nem kerül sor, a szolgáltatásért fizetendő díj a felhasználás időarányos megosztásával kerül megállapításra és számlázásra. A Felhasználó jogosult a díjváltozás időpontjára vonatkozóan mérőállást közölni.
Amennyiben az elszámoláskor a Felhasználó számára visszatérítés jár, azt a Szolgáltató a felhasználónak – a Szolgáltató által vezetett folyószámlán jóváírja és a későbbi időszakokban kibocsátott számlák fizetendő összegét csökkenti a jóváírás mértékéig. Ha a visszajáró összeg az 1000 forintot meghaladja a Felhasználó kérheti annak visszatérítését az Üzletszabályzatban foglaltak szerint.

11.1 Számlázási időszakok meghatározása

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződésben meghatározott gyakorisággal számlát bocsát ki.
Számlák kibocsátási gyakorisága:
Lakossági felhasználók: havi, kéthavi, negyedéves, féléves, éves
Nem lakossági felhasználók: kéthetes, havi, kéthavi, negyedéves.
A Szolgáltató jogosult a számlák kibocsátási gyakoriságát a Felhasználó előzetes értesítése mellett módosítani.
Amennyiben a felhasználási helyen alapdíj is megállapításra került és Felhasználó részére részszámla nem kerül kibocsátásra, a Szolgáltató az alapdíjra vonatkozó számlákat legalább negyedévente bocsátja ki.

11.2 Mérésen alapuló számlázás

A Szolgáltató vagy megbízottja által leolvasott /Felhasználó által közölt mérőállás alapján, a leolvasott értékek különbözeteként meghatározott egész számra kerekített m^3-ben kifejezett mennyiség és a felhasználói kategóriára vonatkozó, az érintett településen megállapított szolgáltatási díj alapján kerül a számla kiállításra.

11.3 Átalány mennyiségen alapuló számlázás

Azokon a felhasználási helyeken, ahol vízmérő nem áll rendelkezésre, a 13. sz. mellékletben szereplő átalánymennyiség alapján, egész számra kerekített m^3-ben kerül a felhasznált mennyiség megállapításra és a felhasználói kategóriára vonatkozó, az érintett településen megállapított szolgáltatási díj alapján kerül a számla kiállításra.

11.4 A szolgáltatónak felróható késedelmes számlakibocsátás következményei

A Szolgáltatónak felróható okból elmaradt számlázás esetén a Felhasználó a szolgáltatási díjat vagy díjkülönbözetet az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben, késedelmi kamata felszámítása nélkül jogosult kiegyenlíteni.

11.5 Számlakifogás

A Felhasználó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a Szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincs halasztó hatálya, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző 12 hónap átlagfogyasztásának kétszeresét meghaladja. A Szolgáltató a kifogást megvizsgálja, és a kifogás közlésétől számított 15 napon belül álláspontjáról a felhasználót írásban értesíti.
Ha a felhasználót a kifogás alapján visszatérítés illeti meg, azt a Szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 15 napon belül, az összeg Szolgáltató számláján történő jóváírásának napjától kezdődően számított késedelmi kamattal együtt a felhasználónak a folyószámlán – jóváírja, vagy – ha a visszajáró és késedelmi kamattal növelt összeg az 1000 forintot meghaladja – a Felhasználó kérésére visszafizeti.

12. Fizetési módok és határidők

12.1 Fizetési határidők meghatározása

A Szolgáltató a számla Felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodik, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésére álljon.
A fizetési határidő a számla vélelmezett kézhezvételétől (postai feladás esetén a feladást követő második nap) számított 8 munkanapban kerül megállapításra, melytől a Szolgáltató egyedi esetekben vagy üzletpolitikai célokból eltérhet.

A kibocsátott számlákon feltüntetésre kerül az az időpont (fizetési határidő), ameddiga Felhasználó azt köteles kiegyenlíteni. A fizetési megbízás azon a napon teljesül, amikor a pénzösszeget a kedvezményezett fizetési számláján jóváírják.

12.2 Fizetési módok

A Szolgáltató által kibocsátott számlák ellenértéke az alábbi módon egyenlíthető ki:
- a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott postai átutalási megbízáson,
- készpénzben, az ügyfélszolgálati irodák pénztáraiban,
- csoportos beszedési megbízással,
- Felhasználó által kezdeményezett egyedi utalással,
- Felhasználó felhatalmazása alapján azonnali inkasszóval,
- Díjnet rendszerben meghatározott módon (e-számla).

12.3 Késedelmes fizetés következményei

Amennyiben a Felhasználó a fizetési kötelezettségének a számlán feltüntetett időpontig nem tesz eleget, illetve a megkötött megállapodásokban rögzítetteket nem tartja be, Szolgáltató a jogkövetkezmények megjelölésével felhívja a Felhasználó figyelmét a teljesítés elmaradására.
A fizetési felszólítóban tételesen felsorolásra kerülnek a felhasználási helyhez/felhasználóhoz kapcsolódó számlatételek és azok aktuális egyenlege és a számlákhoz tartozó fizetési határidők.

12.4 Fizetési felszólítások díja

A fizetési felszólítók költségeinek ellentételezésére Külön Eljárási Költség (KEK) kerül felszámításra. A díj minden kiküldött fizetési felszólító és korlátozási értesítő után felszámolásra kerül és a soron következő számlában megjelenik fizetendő tételként.
A felszólítók díjtételei az ÉRV ZRt. honlapján (www.ervzrt.hu) megtalálhatóak.

12.5 Késedelmi kamat felszámítása

Amennyiben a Felhasználó a számla összegét - eltérő megállapodás hiányában - a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyv szerinti késedelmi kamatot számít fel. A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a Felhasználó a késedelmét kimenti.
A Szolgáltató a kamatfizetési kötelezettségről a nem lakossági felhasználóknak kamatterhelő levelet küld. Lakossági felhasználok kamatterhelése a számlában kerül feltüntetésre, a kamatterhelő levélnek megfelelő adattartalommal.
A felhasználót alaptalan számlareklamáció esetén is - a fizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
A Szolgáltató a késedelmi kamatot, indokolt esetben – méltányossági okból - részben vagy egészben elengedheti.

12.6 Részletfizetési lehetőség

Szolgáltató a fizetési nehézséggel küzdő felhasználóknak részletfizetési lehetőséget, illetve fizetési átütemezést biztosít, melynek feltételeit az Üzletszabályzat V.17 pontja tartalmazza.

13. Szerződésszegés a Szolgáltató részéről

13.1 A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- A szolgáltatási pontig terjedő, Szolgáltató üzemeltetésében lévő vízmű létesítményeinek kezeléséről, karbantartásáról és a folyamatos károkozás nélküli üzemeltetéséről nem gondoskodik.
- nem értesíti az előírt határidőben a felhasználót a karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,
- szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy jelen üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg,
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,
- neki felróható módon olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi,
- a bekötési és mellékvízmérőkről nyilvántartást nem vezet,
- a Felhasználó kérésére a vízmérő rendkívüli felülvizsgálatáról, illetve hitelesíttetéséről nem gondoskodik,
- a Felhasználó kérésére a házi ivóvízhálózat ellenőrzéséről nem gondoskodik, amennyiben a Felhasználó annak költségét megfizeti,
- ha a Felhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését, hibáját a szolgáltatónak bejelenti, a bejelentéstől számított 8 napon belül a kifogásolt fogyasztásmérőt nem ellenőrzi,
- ha a díjelszámolás alapjául szolgáló vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a vízmérő cseréjét nem végzi el haladéktalanul,
- a bekötési vízmérőt nem olvassa le, és a fogyasztásról kiállított számlát a Felhasználó részére nem juttatja el,
- ha a mérő leolvasásakor, ellenőrzésekor, cseréjekor hibára utaló jelet tapasztal, nem tájékoztatja haladéktalanul szóban, majd 15 napon belül írásban a felhasználót a tapasztaltakról, és a Felhasználó feladatairól,
- a felhasználói panaszokat nem vizsgálja ki, és a vizsgálat eredményéről a felhasználót írásban 15 napon belül nem tájékoztatja,
- a szolgáltatás tervezett műszaki okból szükségessé váló csökkentéséről vagy időszakos szüneteltetéséről, esetleges mennyiségi vagy minőségi változásairól a felhasználót a kormányrendeletben meghatározott szerveket nem értesíti, szükség esetén ideiglenes ellátásról nem gondoskodik,
- a bekötővezeték, ezen belül a vízmérő ellenőrzésének, karbantartásának és cseréjének időpontjáról a felhasználót írásban öt nappal korábban nem értesíti,
- a jelen üzletszabályzatban és a jogszabályokban meghatározott egyéb kötelezettségeket nem teljesíti.
- a Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatást a Felhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza.

13.2 A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,
- a víziközmű-szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,
- a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a víziközmű-szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy – ha erre megállapodás a felhasználót kötelezi – ezek javításáról vagy a cseréjéről nem gondoskodik.

14. Szolgáltatás megszüntetése, korlátozása díjtartozás miatt

Ha a Felhasználó a szolgáltatási díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg, a mulasztásnak a Vksztv. 58. §-ában meghatározott következményeire a Szolgáltató – az illetékes népegészségügyi

szakigazgatási szerv egyidejű értesítése mellett – a Felhasználó figyelmét írásban felhívja. A felhívás Felhasználó részére történő kézbesítése és az intézkedés alkalmazása között legalább 8 napnak el kell telnie.
A vonatkozó szabályokat az Üzletszabályzat 19. pontja tartalmazza.

15. Szabálytalan közműhasználatnak minősül különösen, ha a Felhasználó:

A házi vízellátó rendszerből, vagy a Szolgáltató hozzájárulásával felszerelt vízmérőn át egyéb vízbeszerzési forrásból vételezett vízből keletkezett szennyvizet, a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül a szennyvízelvezető műbe juttatja;
Az ivóvíz közműhálózatba bekapcsolt házi ivóvízhálózatot saját célú vízkivételi művel összeköti;
Locsolási célú vízmérőn keresztül vételezett vizet nem locsolási célra használja;
A víziközmű-szolgáltatás mennyiségének mérésére szolgáló mérőn vagy az elzáró szerelvényeken található zárat (plombát) a Szolgáltató előzetes értesítése nélkül megbontja;
A víziközmű-szolgáltatás mennyiségének mérésére szolgáló mérőt bármely módon megbontja vagy manipulálja;

Szabálytalan közműhasználatnak minősül a rendellenes mérés megvalósítása különösen az alábbiak szerint:

- *fordítottan beépített mérő;*
- *a mérőt a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül kiszerelték;*
- *a mérés pontosságának zavarása;*
- *a mérő/mérőhely állapota nem megfelelő;*
- *a záró gyűrű sérült;*
- a mérésügyi hatósági plomba vagy bélyegzés sérült vagy hiányzik;
- *a mérőn egyéb sérülés (üvegsérülés, fagyott mérő, szándékos beavatkozás, egyéb mechanikai sérülés) található;*
- *a mérő gyári száma nem azonos a nyilvántartásban szereplő számmal;*
- *a műanyag plombazár sérült, vagy, eltávolították, számeltérés van, egyértelműen látható, hogy megbontották;*
- *vagy a Felhasználó a fentieket nem jelentette a víziközmű-szolgáltatónak.*

Ivóvízzel kapcsolatos szabálytalan vételezésnek minősül különösen, ha a Felhasználó:

- *ivóvíz-bekötést (csatlakozást) létesít a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül;*
- *ivóvizet vételez a vízmérő előtt, a vízmérő megkerülésével vagy kiiktatásával;*
- *a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot használja;*
- *közkifolyóról történő illegális vízvételezés;*
- *tűzcsapról történő illegális vízvételezés.*

Szennyvíz-törzshálózat használatával kapcsolatos szabálytalan közműhasználatnak minősül különösen, ha a Felhasználó:

- *szennyvízbekötést létesít a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül;*
- *ingatlanon keletkezett szennyvizet, építkezéskor keletkező talaj- vagy rétegvizet, technológiai szennyvizet, egyéb vízbeszerzési forrásból származó vizet mérés és bejelentés nélkül vezet a szennyvízelvezető műbe;*
- *az elválasztott rendszerű szennyvízelvezető műbe csapadékvizet vezet;*
- *az egyesített rendszerű szennyvízelvezető műbe a víznyelőn keresztül szennyvizet vezet;*
- *elválasztott rendszer esetén a csapadékvíz-elvezető műbe szennyvizet vezet;*
- *a szennyvízelvezető műbe a hatályos jogszabály által meg nem engedett minőségű szennyvizet juttat;*
- *szennyvizet a szennyvízelvezető műbe a mérő megkerülésével vagy kiiktatásával, továbbá a mérés befolyásolásával vezet;*
- *a szennyvízmennyiség-mérés befolyásolását valószínűsíti, ha a mérőn az illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából felszerelt zár (plomba) sérült;*
- *káros anyagot vezet be a szennyvízelvezető műbe;*
- *ingatlanáról a szennyvízelvezető műbe jogellenesen szivattyús átemelést alkalmaz.*

Elszámolással vagy számlázással kapcsolatos szabálytalan vételezésnek minősül különösen:

- *a korlátozó berendezések vagy szerelvények engedély nélküli eltávolítása;*
- *lakossági felhasználóként bejelentett, de nem lakossági felhasználónak minősülő felhasználói víziközmű-szolgáltatás igénybevétel.*

Lejárt hitelességű vagy lejárt kalibrációval rendelkező fogyasztásmérő esetében a víziközmű-szolgáltató szabálytalan közműhasználatra kizárólag abban az esetben hivatkozhat, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, kalibrálása vagy cseréje a Felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre, és a hitelesítés, kalibrálás vagy mérőcsere érdekében a felhasználási helyre való bejutást kezdeményezte.
Ha a Felhasználó a szabálytalan közműhasználat tényét vitatja, a víziközmű-szolgáltató a szakértői vizsgálatot a Magyar Mérnöki Kamara nyilvántartásában szereplő szakértővel elvégezteti.

Amennyiben a szakértői vizsgálat a szabálytalan közműhasználat tényét
megállapítja, akkor a szakértői vizsgálat elvégzésének költsége a felhasználót terheli,
nem állapítja meg, akkor a szakértői vizsgálat elvégzésének költsége a víziközmű-szolgáltatót terheli.
A Felhasználó szerződésszegését a Szolgáltató köteles bizonyítani.
Amennyiben mérővel kapcsolatos szabálytalan közműhasználat gyanúja merül fel és a szakértői vizsgálat, illetve metrológiai vizsgálat ezt a tényt megállapítja, a Szolgáltató a szabálytalan közműhasználat díján felül, a szakértői és metrológiai vizsgálat díját a felhasználóra áthárítja.

16. Szerződés megszűnése

A szolgáltatási szerződés megszűnik
- a Felhasználó részéről történő felmondással,
- a Szolgáltató részéről történő felmondással,
- a Felhasználó személyében bekövetkező változás esetén, a felhasználási helyre vonatkozóan az új felhasználóval kötött szolgáltatási szerződés hatályba lépésével,
- a felhasználási hely megszűnésével egyidejűleg,
- az üzletszabályzatban meghatározott egyéb esetekben.

17. Ügyfélszolgálat

A Szolgáltató az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről rendelkezéseinek megfelelően, közszolgáltatási feladatainak ellátása során biztosítani kívánja a felhasználók, elkülönített vízhasználók megfelelő tájékoztatáshoz, valamint hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését. A Szolgáltató a fogyasztói érdekképviselethez fűződő jogok érvényesítéséhez szükséges intézményrendszer fenntartásáról és folyamatos fejlesztésétről gondoskodik.
A közérdekű adatok nyilvánosságának biztosítása érdekében a Szolgáltató különböző kiadványok, tájékoztatók, sajtóközlemények megjelentetésével, lakossági fórumok, önkormányzati konferenciák megtartásával, ügyfélszolgálati iroda működtetésével kívánja biztosítani a mindkét fél számára előnyös együttműködést.

18. Ügyfélszolgálati irodák

Az ÉRV ZRt. ügyfélszolgálati irodáinak elérhetőségeit, nyitva tartási idejét az Üzletszabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.

19. Ügyintézési lehetőségek

Az ügyfélszolgálati csatornákon keresztül végezhető ügyintézési lehetőségeket a 17. sz. melléklet mutatja be.

20. Panaszkezelés

A panaszkezelés során, a közérdekű bejelentések, a reklamációk és panaszok ügyintézésében a Szolgáltató a Fogyasztóvédelmi törvény és jelen üzletszabályzatban meghatározottak szerint köteles eljárni.

A Szolgáltató – annak érdekében, hogy a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos felhasználói panaszok rövid határidővel, egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az Üzletszabályzat V.6 pontja szabályozza.

21. Adatvédelem

A víziközmű-szolgáltató a felhasználók személyes adatait Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a Vksztv. rendelkezéseinek, illetőleg a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, célhoz kötötten, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében, azaz csak a közüzemi szerződés teljesítése, a teljesítés ellenőrzése, kintlévőségének kezelése és e tevékenységekhez kapcsolódóan kezeli.