



DAKÖV Dabas és Környéke Vízügyi Kft.

TÁJÉKOZTATÓ a DAKÖV Kft. Üzletszabályzatának változásairól

Tisztelt Felhasználóink, Ügyfeleink!

Az előző -már többször módosított – Üzletszabályzatunkat A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban: MEKH) VHSFO/13-4/2021 számú határozatával 2021. február 16. hagyta jóvá. A Vhr. 89.§ (8) bekezdése előírja, hogy az Üzletszabályzatot évente felül kell vizsgálni és a jóváhagyást követő 3 év múlva új Üzletszabályzatot kell készíteni. Fenti jogszabályi előírás szerint Üzletszabályzatunkat átdolgoztuk és véleményezésre 2024.08.02.-től - 2024.08.26.-ig feltettük honlapunkra majd 2024. augusztus 29.-én jóváhagyásra benyújtottuk a MEKH-hoz.

A jóváhagyási eljárásban feltett kérdésekre válaszoltunk, illetve az előírt kiegészítéseket elvégeztük. Új Üzletszabályzatunkat benyújtottuk a MEKH-hoz, melyet 2024.11.08.-án jóváhagyott.

Ezúton tájékoztatjuk felhasználóinkat, hogy a jogszabály változásoknak megfelelően, valamint a víziközmű-szolgáltatói működésünk során felmerült igények és észrevételek alapján az új Üzletszabályzatunk, milyen lényeges változásokat tartalmaz a legutóbb jóváhagyott verzióhoz képest.

A lényegi változásokat az alábbiakban foglaljuk össze:

1. **Fogalom meghatározások** – új fogalommal való kiegészítés, illetve pontosítások

Új fogalom: **felhasználói panasz:** olyan, a felhasználó által a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatban írásban, személyesen, szóban..., elektronikus formában előterjesztett beadvány, megkeresés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

elektronikus űrlap: minden olyan elektronikus formában adatszolgáltatásra szolgáló felület, amelynél a megadandó adatok formája és tartalmi köre előre rögzített, és a kitöltést követően a megadott tartalommal elektronikus dokumentum jön létre.

Átadási vízmérő fogalmának pontosítása: víziközmű-szolgáltatók között a mennyiségi elszámolás mérésére szolgáló, az átadási ponton **az átvevő által** beépített ivóvízmérő.

Házi ivóvízhálózat: a felhasználási hely ivóvízfogyasztását biztosító – az ingatlan alkotórészét képező – vezeték, amely a vízkivételi helyig szállítja a vizet, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen vízmérő berendezés elhelyezésére szolgáló akna **és a fogyasztói csap**).

Víziközmű-rendszer: a vízi-közművek olyan egybefüggő struktúrája, amely:

- a) önállóan, kizárólag egy település ellátását biztosítja (szigetüzem),
- b) önállóan, több település ellátását is szolgálja,
- c) átadási pontokkal egyértelműen körül határolt, **kapcsolódó szolgáltatás nyújtásával, illetve igénybevételeivel egy vagy több településre nézve közvetlenül vagy közvetve biztosítja a víziközmű-szolgáltatás műszaki feltételeit.**

Szennyvízelvezetési szolgáltatási pont módosítása jogszabályi változás miatt:

bb) kényszeráramoltatású rendszer bekötő vezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 méter távolságra telepített házi szennyvízbeemelőkben vagy szerelvény aknában található öblítőcsanak törzshálózat felőli oldalán beépített elzáró-szerelvény kimeneti oldala, ezek hiányában

i. zárt sorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,

ii. nem zárt sorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,

A b) pont bb) alpontját a 2024. január 1. napját követően létesített új bekötés esetén kell alkalmazni.

3. A víziközmű-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása

Víz tisztítás, vízszállítás, egy- és kétlépcsős üzem

Módosított szöveg: A tisztítási technológiáknak alkalmasnak kell lennie az 5/2023.(I.12.) többször módosított 201/2001. (X. 25.) Korm. rendeletben előírt határértékek folyamatos biztosítására.

aa) Igénybejelentés rendje

Az igénybejelentés rendjének változása az Üzletszabályzat több pontjában is felmerül a 3. fejezetben.

ab) Tájékoztatás az igénybejelentésre a víziközmű-szolgáltató részéről

Új: Nem kell víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizetnie a központi költségvetési szervnek és intézményének, a helyi önkormányzatnak és annak költségvetési intézményének, **a jogi személyiséggel rendelkező vallási közösségnek**, valamint normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézménynek, **továbbá ha a nem lakossági felhasználó állami tulajdonú ingatlan üzemeltetője, és az ingatlant használó központi költségvetési szerv vagy intézmény.**

A nem lakossági felhasználó és a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolódni kívánó személy a Hivatal által megállapított víziközmű-fejlesztési hozzájárulást fizet.

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

A Vksztv.71/A. § (1) bekezdés szerinti, a nem lakossági felhasználó a birtokolt közműfejlesztési kvótát, vagy annak egy részét az adott víziközmű-rendszeren belül felhasználási hellyel rendelkező vagy azt kialakító másik, nem lakossági felhasználóra átruházhatja, vagy az adott víziközmű-rendszeren belül másik felhasználási helyre áthelyezheti.

(2) Az átruházásról szóló megállapodást, valamint az átruházott kvóta mértékét az átruházó nem lakossági felhasználó az átruházást követő 15 napon belül – mint a vonatkozó közszolgáltatási szerződések módosítására irányuló javaslatot – megküldi az adott víziközmű-rendszeren működési engedéllyel rendelkező víziközmű-szolgáltatónak.

(3) A közműfejlesztési kvóta (1) bekezdés szerinti – saját célú – áthelyezése esetében a nem lakossági felhasználó az erre irányuló nyilatkozatát – mint a vonatkozó közszolgáltatási szerződések módosítására irányuló javaslatot – megküldi az adott víziközmű-rendszeren működési engedéllyel rendelkező víziközmű-szolgáltatónak.

(4) A közműfejlesztési kvóta átruházására vagy áthelyezésére irányuló (2) és (3) bekezdés szerinti javaslat alapján módosított közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltató elfogadását követően hatályosul. Ha a víziközmű-szolgáltató a (2) és (3) bekezdés szerinti javaslatra a kézhezvételt követő 30 napon belül nem válaszol, vélelmezni kell, hogy azt elfogadta.

(5) A közműfejlesztési kvóta áthelyezését a víziközmű-szolgáltató megtagadhatja, ha az áthelyezésre irányuló ponton az adott kvóta áthelyezése műszaki okok miatt igazolhatóan nem teljesíthető.

(6) A közműfejlesztési kvóta átruházásával, az átruházás, illetve az áthelyezés bejelentésével, valamint a víziközmű-szolgáltató eljárásával kapcsolatos részletszabályokat a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata állapítja meg.

ac) A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

A víziközmű-szolgáltató a bekötéssel összefüggő tervek kivitelezésre alkalmasságával kapcsolatos nyilatkozatát *a tervek benyújtását* követő 15 napon belül adja ki.

Új: A Vksztv.55/J.§ (2) Amennyiben az ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték létesítésével kapcsolatban az igénybejelentő nem a víziközmű-szolgáltatót, hanem a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerek nyilvántartásában szereplő személyt bízza meg, az ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték átvételéről és üzembe helyezéséről a víziközmű-szolgáltató köteles gondoskodni, feltéve, hogy az – a víziközmű-szolgáltató által elfogadott vagy a műszaki biztonsági hatóság által alkalmassá nyilvánított – kiviteli tervnek megfelelően készült el.

A víziközmű-szolgáltató a kötelező helyszíni képviselőt előírja.

(2a) Ha a (2) bekezdés szerinti esetre a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata a víziközmű-szolgáltató kötelező helyszíni képviselőt írja elő, a helyszíni képviselőt külön díjat nem számíthat fel.

ad) A felhasználó személyében való változás szabályai, a bejelentés határideje, helyszíni ellenőrzés, elszámolás

Új: Ha a bejelentést az új felhasználó teszi meg, és nem tud olyan mérőállást megadni, amelyet a felhasználó aláírásával elfogadott, akkor mérőállásnak a víziközmű-szolgáltató számlázási rendszere alapján utolsó – a felhasználóváltás időpontjához képest 30 napnál nem régebben kiállított – kiegyenlített számlának megfelelő mérőállást kell tekinteni.

A Vhr.60.§ (6) bek. A felhasználó elhalálozása esetén az örökös az elhalálozás tényét legkésőbb annak tudomására jutása napjától számított 60 napon belül a víziközmű-szolgáltató számára a Vhr. 60.§ (5) bekezdésben meghatározott formanyomtatványon vagy adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján bejelenti. A bejelentésnek legalább a Vhr.60.§ (3) bekezdés a) pontja, b) pont ba) alpontja, valamint d) - g) pontja szerinti adatokat, valamint a halotti anyakönyvi kivonat másolatát kell tartalmaznia.

A felhasználó személyében történő változás esetén a víziközmű-szolgáltató a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül helyszíni ellenőrzést tart, amennyiben a bejelentett vagy a víziközmű-szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján azt bármelyik fél szükségesnek tartja. A helyszíni ellenőrzésre vonatkozó igényt írásban kell jeleznie a felhasználónak, a felhasználó személyében történő változás bejelentésekor. Az ellenőrzési jegyzőkönyvben rögzíteni kell a fogyasztásmérő berendezés állását és a mérőberendezés, illetve a leszerelést megakadályozó zár vagy plomba szemrevételezéssel megállapított állapotát és minden lényeges tény, adatot és nyilatkozatot. A jegyzőkönyvnek a felhasználó által aláírt egy példányát a víziközmű-szolgáltató a felhasználó részére átadja, másik példányát megőrizi, és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatja.

Ha nem áll rendelkezésre 30 napnál nem régebbi, kiegyenlített számla úgy a mérőállás megállapítása érdekében a felek a fent idézett Vhr. 60.§ (9) bekezdésében foglaltakra figyelemmel élhetnek a helyszíni ellenőrzés lehetőségével.

Ha a víziközmű-szolgáltató a Vhr. 60.§ (11) bekezdésben foglalt ellenőrzési feladatának a felhasználóváltás bejelentésétől számított 30 napon belül nem tesz eleget, nem hivatkozhat felhasználói szerződészegésre, és ezen a jogcímen nem érvényesíthet igényt a felhasználóval szemben, kivéve, ha a felhasználó a (8a) bekezdésben foglaltak szerinti dokumentumokat a víziközmű-szolgáltató rendelkezésére bocsátotta, és a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzéstől eltekint.

Vhr.60.§ (8a) A víziközmű-szolgáltató a helyszíni ellenőrzéstől eltekinthet, ha a régi és az új felhasználó a bejelentés során az Vhr. 60.§ (5) bekezdésben meghatározott nyomtatvány mellékleteként a Vhr. 60.§ (3) bekezdésben meghatározott kötelező elemeken felül a mérő helyet, annak közvetlen környezetét, a csatlakozásokat és az oldható kötések bemutatását, valamint a fogyasztásmérő berendezést, a vízmérő állását és a vízmérő gyári számát bemutató fényképfelvételeket csatol.

Vhr.60.§ (5) a Vhr. 60.§ (1) bekezdés szerinti bejelentést a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott adattartalmú formanyomtatványon adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján (a továbbiakban: adatváltozás-kezelési szolgáltatás) kell benyújtani. A víziközmű-szolgáltató a formanyomtatványt az ügyfélszolgálatán hozzáférhetővé teszi és honlapján www.dakov.hu- elektronikusán letölthető formátumban közzéteszi, továbbá azt kérés esetén a korábbi felhasználó vagy az új felhasználó számára postai úton is megküldi.

A felhasználó személyének megváltozása esetén a víziközmű-szolgáltató honlapjáról elektronikusán letölthető az a formanyomtatvány, melynek benyújtásával az adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján megtehető a változás bejelentése.

A víziközmű-szolgáltató csatlakozott az adatváltozás-kezelési szolgáltatáshoz.

Az e-bejelento.gov.hu internetes oldalon a „DAKÖV” Kft. megtalálható.

A víziközmű-szolgáltató az adatváltozás-kezelési szolgáltatással kapcsolatban az alábbiakban idézett jogszabályi rendelkezések szerint jár el.

Vksztv. 61.§(2a) ...a víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználó adatai változásának felhasználó általi bejelentését a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló 2022. évi XXII. törvény (a továbbiakban: Tkmtv.) szerinti adatváltozás-kezelési szolgáltatás keretében biztonságos kézbesítési szolgáltatás útján is fogadni és kezelni.

Vksztv. 61.§(2b) Az adatváltozás-kezelési szolgáltató a felhasználó rendelkezése alapján átadja a víziközmű-szolgáltatónak a Tkmtv. 15. § (2) bekezdés a) pontja, b) pont bc) - be) alpontja, valamint 16. § (2) bekezdése szerinti adatokat.

Vksztv. 61.§(2c) A felhasználónak az adatváltozás-kezelési szolgáltatásra történő regisztrációja során a Tkmtv. 15. § (2) bekezdés a) pont aa) és ab) alpontja alapján az adatváltozás-kezelési szolgáltatótól átvett adatait a víziközmű-szolgáltató az adatok átvételét követő 60 napon belül összeveti az általa nyilvántartott, a felhasználóra vonatkozó adatokkal, és eltérés esetén gondoskodik azoknak az átvett adatok szerinti tartalommal történő helyesbítéséről.

bb) A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek (igazolások, nyilatkozatok más víziközmű-szolgáltatóktól, ezek beszerzésének rendje, határideje)

Az új bekötés megvalósítását követő vagy a felhasználó személyében történt változás bejelentését követő 15 napon belül a víziközmű-szolgáltatásra a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közszolgáltatási szerződést köt, amely tartalmazza:

- a szerződő felek és azonosító adatai körében természetes személy esetén annak nevét, lakcímét, anyja nevét, születési helyét és idejét, **elektronikus levelezési címét, telefonos elérhetőségét**, nem természetes személy felhasználó esetén annak elnevezését, székhelyét, cégjegyzékszámát, adószámát, **egyéb nyilvántartási számát, elektronikus elérhetőségét**

c) A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések

A vízvezetési szolgálommal kapcsolatos tájékoztatás

.....- ha a szomszédos ingatlan érintő bekötővezeték megvalósítása és üzemeltetése az ingatlan rendeltetésszerű használatát nem zárja ki, vagy lényegesen nem akadályozza – a **Fővárosi és Pest vármegyei Kormányhivatal** járási (fővárosi kerületi) hivatal a szomszédos ingatlanra az uralkodó telek tulajdonosa kérelmére vízvezetési és szennyvízelvezetési szolgálmat alapíthat.

A víziközmű-szolgáltató jogai és kötelezettségei

Új: A víziközmű szolgáltató ügyfélszolgálatán a formanyomtatványokat hozzáférhetővé teszi és honlapján elektronikusan letölthető formátumban közzéteszi, továbbá kérés esetén a korábbi felhasználó vagy az új felhasználó számára postai úton is megküldi.

Minőségellenőrzés

Az ivóvíz, valamint a beérkező és a tisztított szennyvíz tervszerű minőségellenőrzése - kiszervezett formában -, akkreditált laboratóriumokban történik.

Új: A beérkező és a tisztított szennyvíz tervszerű és eseti minőségellenőrzése saját akkreditált laboratóriumban történik.

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

Alkalmazott díjak

Szolgáltatás díjak

Új: A nem lakossági felhasználók fizetendő víziközmű-szolgáltatási díjait a 25/2023. (XII.13.) EM rendelet alapján számlázza a víziközmű-szolgáltató.

A kéttényezős szolgáltatási díj a szolgáltatás rendelkezésére állásáért fizetendő havi alapidjából - mely a felhasználói vízmérő átmérőjével változik - és a fogyasztás mennyiségéhez igazodó fogyasztási díjból áll.

A víziközmű-szolgáltatás díjában a víziközmű-szolgáltató csökkentő tényezőként veszi figyelembe a lakossági víziközmű-szolgáltatás teljesítéséhez biztosított, a költségek ellentételezésére kapott költségvetési és önkormányzati támogatásokat.

~~Törölt: A nem lakossági felhasználók esetében a közműves ivóvízellátás vagy a közműves szennyvízelvezetés és tisztítás díja tekintetében kizárólag a fogyasztási mennyiségek alapján lehet különbséget tenni.~~

A fogyasztásmérők leolvasása

Új: A víziközmű-szolgáltató, valamint a felhasználó egyaránt jogosult a fogyasztásmérő leolvasását fényképpel vagy digitális felvétellel dokumentálni.

~~Törölt: A felhasználó kérheti a víziközmű-szolgáltatótól, hogy a felhasználási helyén a fogyasztásmérők leolvasása negyedéves gyakorisággal történjen. A gyakoriságváltozást a víziközmű-szolgáltató a következő elszámolási időszaktól teljesíti. Amennyiben a felhasználó a fogyasztásmérők negyedéves leolvasását nem teszi lehetővé, úgy a víziközmű-szolgáltató fenntartja a jogot a leolvasási gyakoriság egyoldalú visszaállítására.~~

Új: A víziközmű-szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a hatályos jogszabályokban előírt minimális éves leolvasási darabszámot betartva módosítsa leolvasási rendjét.

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

A vízmérők hitelessége

Módosított: A mellékvízmérők cseréje vagy újra hitelesítése alkalmával a víziközmű-szolgáltató által felszámítható díjtételeket, *valamint a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások díjait a víziközmű-szolgáltató a honlapján közzéteszi.* jelen Üzletszabályzatának 13. sz. melléklete tartalmazza.

cd) A megelőző évi átlagfogyasztást meghaladó eltérés mértékére vonatkozó aránya

Módosított: Ha a **víziközmű-szolgáltató** a vízmérő éves leolvasása alkalmával észleli leolvasás során azt tapasztalja, hogy a leolvasott eredmény alapján az utolsó fogyasztási időszakban a vízmérőn mért átlagfogyasztás **150%-át nagyobb** mértékben meghaladja a korábbi éves időszak átlagfogyasztását, akkor arról a helyszínen szóban és aláírással igazolt módon, vagy 15 napon belül írásban is tájékoztatja a **felhasználót**. **a felhasználót a leolvasással egyidejűleg a víziközmű-szolgáltató jelen lévő képviselője vagy az azt követő 15 napon belül a víziközmű-szolgáltató írásban vagy rögzített telefonbeszélgetés keretében tájékoztatja. A tájékoztatás megtörténtét kétség esetén a víziközmű-szolgáltató bizonyítja.**

ce) Fizetési módok és határidők

Módosított: A hatósági díj megállapításakor a miniszter ~~rendelkezni fog~~ **rendelkezik** arról, hogy a hatósági díj mikor lép hatályba, e rendelkezésnek visszamenőleges hatálya nem lehet.

Új: **A nem lakossági felhasználók új díja 2024.január 1-től hatályos, a víziközmű-szolgáltató a rendeletben megállapított díjakon számlazza az igénybe vett szolgáltatást.**

Számlák kézbesítése

Új: A víziközmű-szolgáltató a papíralapú kiállított számlákat postai úton, vagy számlakihordó munkatárssal juttatja el a felhasználók részére. A postai úton megküldött számlákat (nem könyvelt postai küldemény) a postára adást követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekintti (amíg nem bizonyosodik be ennek ellenkezője).

Új: Amennyiben a felhasználó elektronikus számlát igényelt, azt a víziközmű-szolgáltató a számla kiállítását követő napon a felhasználó által megadott e-mail címre megküldi. Elektronikus számla esetén a számla kézhezvételi időpontjának a víziközmű-szolgáltató által küldött értesítő e-mail kiküldési időpontját kell tekinteni.

A víziközmű-szolgáltató nem felelős a felhasználó által megadott e-mail címhelyességéért, sem a felhasználó által megadott e-mail címet kezelő rendszer hibája miatt meg nem kapott e-mailért, sem az értesítést tartalmazó e-mail elolvasásának elmaradásából eredő következményekért.

Az igénybe vett víziközmű-szolgáltatás díjának megfizetése

Új: A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető pénzügyileg teljesítettnek.

Fizetési módok

Új: A felhasználók a számlákat az alábbi módokon egyenlíthetik ki:

- készpénzátutalási megbízás (csekk)
- csoportos beszedési megbízás
- átutalás, mely lehet internetes banki átutalás is
- bankkártyás fizetés a víziközmű-szolgáltató **központi** ügyfélszolgálatain vagy interneten

- a víziközmű-szolgáltató házi-pénztárában készpénzben.

A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény alapján, a készpénzátutalás megbízás azon a napon teljesül, amikor a befizetés a víziközmű-szolgáltató számláján megjelenik. A határidőre történő számlakiegyenlítés érdekében a postai és banki átfutási időigényt is figyelembe kell venni a befizetés határidőben történő teljesítéshez a felhasználónak.

Jóváírások, befizetések elszámolása

Új: Ha az elszámoláskor a felhasználó számára visszatérítés jár, azt a víziközmű-szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 napon belül megtéríti az alábbiak szerint.

Ha a visszatérítendő összeg az 5 000 Ft-ot nem éri el, azt a víziközmű-szolgáltató a felhasználó technikai folyószámláján jóváírja és a jóváírt összeggel a soron következő számla összegét, vagy ha a visszatérítendő összeg az első soron következő számlánál magasabb, a többi soron következő számla szerint fizetendő összeget csökkenti.

Ha a visszatérítendő összeg az 5 000 Ft-ot meghaladja, a felhasználó kérésére a víziközmű-szolgáltató a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 napon belül készpénzkifizetéssel vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalással teljesíti. Visszafizetésre csak a folyószámla ellenőrzést követően, kizárólag abban az esetben van lehetőség, amennyiben nincs lejárt tartozása a felhasználónak.

A víziközmű-szolgáltató jogosult a felhasználó lejárt tartozásába beszámítani az elszámolás vagy a számlakifogás eredményeképpen jelentkező túlfizetés összegét. A túlfizetés összegét a víziközmű-szolgáltató a felhasználó következő számláiban akkor számolhatja el, ha a felhasználó eltérően nem rendelkezik. A víziközmű-szolgáltató fizetési kötelezettségét a felhasználó lejárt tartozásába beszámíthatja, valamint a felhasználó következő számláiban elszámolhatja.

Módosított: Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató köteles meghatározni a azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végrehajtja. ~~kívánja hajtani.~~

Új: Ha az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése, vagy korlátozása a megadott időszakban a felhasználó közreműködésének hiányában meghiúsul, akkor a víziközmű-szolgáltató további 30 napig újabb előzetes értesítés nélkül is jogosult az ivóvíz szolgáltatás felfüggesztésének vagy korlátozásának elvégzésére.

A víziközmű-szolgáltató által kibocsátott összevont számla részleges pénzügyi teljesítése esetében a víziközmű-szolgáltató elsődlegesen a közműszolgáltatásra számolja el a befizetett összeget. A víziközmű-szolgáltató a számla nem vagy részleges teljesítése esetében kizárólag közműtartozás esetén jogosult a felhasználó ellátásból történő kikapcsolására.

cf) A házi ivóvíz- és szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának minimális elvárásai, a szennyvíz-törzshálózat használatával kapcsolatos elvárások

Új: A víziközmű-szolgáltató a - jogszabályi előírások megtartásával – a hatékonyabb ellenőrzés érdekében ellenőrző csoportot hozott létre, mely csoport az alábbiakban részletezett előírások szem előtt tartásával végzi a tervszerű, valamint eseti ellenőrzéseket.

Módosított: A víziközmű-szolgáltató a tervszerű és az *ellenőrzött vízhasználó területén zajló* ellenőrzést megelőzően legalább 15 nappal köteles az ellenőrzött vízhasználót az ellenőrzés időpontjáról térítvevény-szolgáltatással feladott levélben vagy egyéb igazolható módon értesíteni.

Új: Ha a szabálytalan összekötés a vízminőség romlását eredményezi, akkor a felhasználó viseli a víziközmű-szolgáltatónál felmerülő, a vízminőség vizsgálatával és a vízminőség-romlás okának felderítésével és elhárításával kapcsolatos igazolt költségeket.

d) A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása

Módosított: A Vhr. előírása szerint a MEKH előzetes engedélyével kiszervezéssel végezzük a bekötési vízmérő javításokat, felújításokat, valamint az *ivóvíz víziközmű* üzemeltetési tevékenységgel összefüggő laborvizsgálatokat.

ga) A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje

Módosított: A víziközmű-szolgáltató ISO szabvány szerinti minőség- és környezetirányítási rendszert működtet, a víz és szennyvíz-vizsgálatokat akkreditált laboratóriummal végezteti a *szennyvíz vizsgálatokat pedig saját akkreditált laboratóriummal végzi.*

Törölt: Az elégedettségi vizsgálatok eredményéről a víziközmű-szolgáltató a felhasználókat honlapján tájékoztatja.

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

A víziközmű-szolgáltató a létfenntartási, a közegészségügyi és a katasztrófa-elhárítási vízigények teljesítése mellett a víziközmű-szolgáltatás korlátozása, illetve felfüggesztése körében az alábbi intézkedések megtételére jogosult:

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

gc) A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok

A víziközmű-szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

Módosított: b) a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg

h) Adatvédelem

Új: Vksztv.61. § (1) Az ellátásért felelős és a víziközmű-szolgáltató az e törvényben és annak végrehajtási rendeletében meghatározott kapcsolattartási, együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából – az adatkezelési cél fennállása időtartama alatt – kezeli a felhasználó azonosításához szükséges adatot, továbbá a Vksz.tv. 55. § végrehajtása érdekében a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan azonosításához szükséges helyrajzi számot és címet. A felhasználó azonosításához a természetes személy felhasználó esetén családi és utóneve, születési családi és utóneve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, amennyiben rendelkezésre áll elektronikus levelezési címe, telefonos elérhetősége, nem természetes személy felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási száma, elektronikus elérhetősége szükséges.

ic) Az érdemi válaszadási határidő

Törölt: A panaszt tartalmazó beadványok intézése során a víziközmű-szolgáltatónak 15 napos határidőn belül érdemben, írásban választ kell adnia a felhasználó részére, amelyben tájékoztatást kell adni a panaszos indítványával összhangban megtett intézkedésekről, vagy a panasz elutasításának indokairól.

Új: Vhr.89/C.§ (3) A felhasználói panaszt tartalmazó beadványok intézése során a víziközmű-szolgáltatónak 15 napos határidőn belül érdemben, írásban választ kell adnia a felhasználó részére, amelyben tájékoztatást kell adni a panaszos indítványával összhangban megtett intézkedésekről vagy a felhasználói panasz elutasításának indokairól. A felhasználói panaszra adott válasz formátuma (postai úton vagy elektronikusan érkezett jellege) – jogszabály vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában – a felhasználói panasz formátumától eltérhet, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának, és ez ellen a felhasználó nem tiltakozik.

Vhr. 89/C.§ (3a) Ha a felhasználói panasz olyan adat, adatváltozás bejelentésére irányul, amely a számlán megtalálható, akkor a víziközmű-szolgáltató válaszát a (3) bekezdésben foglaltaktól eltérően a felhasználói panasz feldolgozását követően kiállított számlában szereplő adatokon keresztül adja meg.

Új: ie) az elektronikus úton benyújtott felhasználói panasz beküldésére szolgáló elektronikus űrlap;

Az elektronikus űrlap az Üzletszabályzat 13. számú mellékleteként megtalálható. Az űrlap www.dakov.hu honlapunk, „Ügyfélszolgálat - Ügyintézési tájékoztatók - Letölthető nyomtatványok - Panaszbejelentés” címszó alatt megtalálható, letöltve elektronikusan kitölthető.

j) Ügyfélszolgálatok, fiókirodák, egyéb elérhetőségek

Az ügyfélszolgálatokkal kapcsolatos változások az alábbiak:

ja) Állandó ügyfélszolgálati iroda, annak nyitvatartási idejével együtt, az ott ellátott feladatok megjelölésével

Módosított: DAKÖV Kft. ~~központi~~ **állandó ügyfélszolgálati irodája (víz és csatorna)**
Teljes körű ügyfélfogadás a DAKÖV Kft. víziközmű-szolgáltató ellátási területének összes településére **valamennyi ügyfélszolgálati** általános ügyekben. A műszaki ügyintézés minden esetben azon az üzemigazgatósági irodán történik, ahova az adott település tartozik.

Új: A víziközmű-szolgáltató állandó ügyfélszolgálati irodája a hét minden munkanapján legalább napi 6 órás, és – 5 munkanapos hetet alapul véve – legalább heti 36 órás nyitvatartással működik, ahol a hét legalább egy munkanapján -hétfőn- a meghosszabbított nyitva - tartást 20 óráig biztosítja. Az állandó ügyfélszolgálati irodán a nyitvatartási időben biztosítja a víziközmű-szolgáltató a bankkártyás és a készpénzes fizetési lehetőséget.

Ebben az ügyfélszolgálati irodában a víziközmű-szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló, vagy szerződést létesíteni szándékozó valamennyi ügyfél intézheti ügyeit, függetlenül a felhasználási helytől.

jb) Ügyfélszolgálati fiókirodák felsorolása, azok nyitvatartási idejével együtt, az ott ellátott feladatok megjelölésével

Új: A víziközmű-szolgáltató ügyfélszolgálati fiókirodái legalább heti két munkanapon, összesen legalább heti 8 órás nyitva-tartással működnek, ahol a hét legalább egy munkanapján az ügyintézés –hétfőn- 18 óráig biztosított. Az ügyfélszolgálati fiókiroda fizetési számlára történő készpénz befizetési utalványt bocsát a felhasználók rendelkezésére, és készpénzes fizetési lehetőséget biztosít.

Az ügyfélszolgálati fiókirodák az ellátási területükön lévő felhasználási hellyel rendelkező felhasználókat és elkülönített vízhasználókat fogadja.

Új: A műszaki ügyintézés minden esetben azon az üzemigazgatósági irodán történik, ahova az adott település tartozik.

A Vhr. által biztosított lehetőséget kihasználva a víziközmű-szolgáltató ügyfélszolgálati pontokat működtet.

Új: A Bagi Üzemigazgatóság zsámboki ügyfélszolgálatának elérhetősége és nyitvatartási ideje.

Bagi Üzemigazgatóság zsámboki ügyfélszolgálati pontja

2116 Zsámbok, Szent István út 2/a

Telefon: +36 28 462 017

E-mail: dakov.valko@dakov.hu

Ügyfélfogadási idő:

Kedd: 7:30-12:00 és 12:30-15:30

Új: A Dabasi Üzemigazgatóság pátyi ügyfélszolgálatának megváltozott elérhetősége és nyitvatartási ideje.

Dabasi Üzemigazgatóság pátyi ügyfélszolgálati pontja

2071 Páty, ~~Árpád-u. 6.~~ Rákóczi utca 629.hrsz.(Vízmu-telep)

Telefon: +36 23 555 055 333-668

E-mail: ugyfelszolgalat.patv@dakov.hu

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: nincs ügyfélfogadás

Kedd: 8:00-16:00 óráig (ebédidő:12:00-12:30 óráig)

Szerda: nincs ügyfélfogadás

Csütörtök: nincs ügyfélfogadás

Péntek: nincs ügyfélfogadás

jd) Az ügyfélszolgálati tevékenységek végzésére vonatkozó részletes minőségi követelmények, a szolgáltatás elvárt színvonala

Új: Az ügyfélszolgálat a ügyfelek részére nyitva álló helyiségben személyes ügyintézés lehetőségével, valamint írásos, telefonos és elektronikus úton biztosítja az ügyintézés lehetőségét.

A víziközmű-szolgáltató internetes elérhetősége: www.dakov.hu

Új: Írásban történő mérőállás bejelentés:

Ha a víziközmű-szolgáltatói mérőleolvasása – különböző akadályok miatt nem valósul meg – a felhasználó a mérőállást írásban, postai úton - az érintett ügyfélszolgálat honlapon közzétett posta címére, illetve e-mailben – ugyfelszolgalat@dakov.hu – címre, digitális fényképet mellékelve is bejelentheti.

Új: Személyes mérőállás bejelentés:

A víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatában szereplő ügyfélszolgálatain, digitális fénykép benyújtásával.

Módosított: A víziközmű-szolgáltató honlapján keresztül, *illetve ügyfélszolgálatain is* biztosítja a szolgáltatási díjszámlák bankkártyás fizetési lehetőségét.

k) Vitarendezés, értesítések

Módosított: Ha a felhasználó panaszát a víziközmű-szolgáltató nem vizsgálta ki, vagy kivizsgálást követően elutasította, akkor a felhasználó panaszával az alábbi szervezetekhez fordulhat:

- Pest **Vármegyei** Kormányhivatal
Cím: 1052 Budapest, Városház u.7.
Telefonszám: +36 1 328 5812, +36 1 485 6957, +36 1 485 6937
e-mail cím: hivatal@pest.gov.hu
(2024.október 1-től vízjogi engedélyezés)

- Jász-Nagykun-Szolnok **Vármegyei** Kormányhivatal
Cím: 5000 Szolnok, Kossuth Lajos út 2.
Telefonszám: +36 56 795 764
e-mail cím: titkarsag@jasz.gov.hu
(2024.október 1-től vízjogi engedélyezés)

- Pest **Vármegyei** Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím:1088 Budapest, József krt. 6.
Telefonszám: +36 1 459 4843
E-mail: fogyved@pest.gov.hu

- Pest **Vármegyei** Békéltető Testület
Cím: 1055 Budapest, Balassi B. u. 25. IV.2.
Telefon, fax: +36 1 792 7881
Email: pmbekelteto@pmkik.hu

ka) Irányadó jogszabályok megjelölése

Módosított:

- ~~201/2001.(X.25.)~~ **5/2023.(I.12.)** Korm. rendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről

Új:

- **25/2023. (XII.13.) EM** rendelet a nem lakossági felhasználók víziközmű-szolgáltatási díjának megállapításáról
- **1993.évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról** (továbbiakban: Szocvtv.)
- **1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról** (továbbiakban: Gyvt.)
- **2018.évi CIII. törvény a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról** (továbbiakban: **2018.évi CIII.törvény**)
- **2022. évi XXII. törvény a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról** (Tkmtv.)
- **672/2021.(XII.2.) Korm. rendelet az adatváltozás-kezelési szolgáltatás részletszabályairól**
- **1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról,**

- 2023. évi CIII.tv. a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól (továbbiakban: Dáptv.)
- 451/2016.(XII.19.) Kormányrendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól

kc) Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

Új: A víziközmű-szolgáltató a telefonon történő ügyintézés esetében egyedi azonosító számmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A víziközmű-szolgáltató az egyedi azonosító számot a telefonon történő ügyintézés során ismerteti a felhasználóval.

Törölt: A panaszt tartalmazó beadványok intézése során a víziközmű-szolgáltatónak 15 napos határidőn belül érdemben, írásban választ kell adnia a felhasználó részére, amelyben tájékoztatást kell adni a panaszos indítványával összhangban megtett intézkedésekről, vagy a panasz elutasításának indokairól.

Új: Panaszt tartalmazó beadványok intézése

- A felhasználói panaszt tartalmazó beadványok intézése során a víziközmű-szolgáltatónak 15 napos határidőn belül érdemben, írásban választ kell adnia a felhasználó részére, amelyben tájékoztatást kell adni a panaszos indítványával összhangban megtett intézkedésekről vagy a felhasználói panasz elutasításának indokairól. A felhasználói panaszra adott válasz formátuma (postai úton vagy elektronikusan érkezett jellege) – jogszabály vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában – a felhasználói panasz formátumától eltérhet, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának, és ez ellen a felhasználó nem tiltakozik.
- Ha a felhasználói panasz olyan adat, adatváltozás bejelentésére irányul, amely a számlán megtalálható, akkor a víziközmű-szolgáltató válaszát a fenti bekezdésben foglaltaktól eltérően a felhasználói panasz feldolgozását követően kiállított számlában szereplő adatokon keresztül adja meg.
- A válaszadási határidőbe nem számít bele a panasz kivizsgálásával kapcsolatban folytatott egyeztetés, valamint a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.
- A szóban közölt felhasználói panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat
 - a) a felhasználó neve, lakcíme, a felhasználási hely címe,
 - b) a felhasználói panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - c) a felhasználó panaszának részletes leírása, a felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - d) a víziközmű-szolgáltató nyilatkozata a felhasználói panasszal kapcsolatos álláspontjáról, ha a felhasználói panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
 - e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt felhasználói panasz kivételével - a felhasználó aláírása, valamint
 - f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- A víziközmű-szolgáltató a felhasználói panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni.
- A korábbi, érdemben megválaszolt felhasználói panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó felhasználói panasz, valamint a névtelen felhasználói panasz kivizsgálását a víziközmű-szolgáltató mellőzheti.

- A felhasználói panasz elutasítása esetén a víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy a panaszával -annak jellege szerint- mely hatóság eljárását kezdeményezheti.
- A felhasználó kérésére az ügyfélszolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítani kell, hogy a felhasználó díjmentesen megismerhesse a fizetendő díjra és egyéb számlázási adatokra vonatkozó információkat.
- A víziközmű-szolgáltató részéről adott, a felhasználó által nem elfogadott válasz, vagy az érdemi válasz hiánya miatt a felhasználó által a fogyasztóvédelmi hatóság vagy a Hivatal részére benyújtott felhasználói panasz a következőket tartalmazza:
 - a) a kérelem tárgyának rövid leírása a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve a víziközmű-szolgáltatónak – a felhasználó megkeresésére adott – választ, a felhasználói megkeresést igazoló dokumentumot, így az (1) bekezdés szerinti igazolást, az egyedi ügyszámot vagy postai úton benyújtott felhasználói panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot, valamint a kérelmező aláírását, továbbá
 - b) a kért intézkedés megjelölését.

~~Törölt: Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a víziközmű-szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a felhasználónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a felhasználó panaszát szóban közli és a víziközmű-szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett felhasználói panasz kivizsgálását a víziközmű-szolgáltató mellőzheti.~~

~~Fentiek szerinti válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.~~

~~A postai úton vagy személyesen leadott levelekre a víziközmű-szolgáltató minden esetben levélben válaszol, az e-mailben érkezett levelekre az ügytől függően elegendő az e-mailben adott válasz, de a válaszadás szükség esetén történhet postai úton kézbesített levélben is.~~

l) Védendő felhasználókkal kapcsolatos eljárás

A védendő felhasználókkal kapcsolatos előírások több pontban változtak, az alábbiakban részletezettek szerint:

d) A védendő felhasználói körbe tartozás igazolására a felhasználó kérelmére igazolja

Módosított:

- a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv, hogy a kérelem benyújtásakor a védendő felhasználó részesül az adott ellátásban, *illetve, hogy a védendő felhasználói jogosultságot a felhasználó egészségi állapota határozza meg.*

Új: Vksztv.61/A. § (8) A védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv a Vksztv.61/A. § (2) bekezdés szerinti igazolás kiállításától a Vksztv.61/A. § (6)

bekezdés szerinti tájékoztatás érdekében kezeli a védendő felhasználó nevére, a felhasználási helyre, a védendő felhasználói státuszt megalapozó jogcímre, valamint a felhasználó által megjelölt víziközmű-szolgáltató megnevezésére és elektronikus elérhetőségére vonatkozó adatokat. A védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv törli az e bekezdés szerinti adatokat a védendő felhasználói státusz megszűnését követően.

Vhr. 88/A. § (2) A védendő felhasználó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja.

(3) A víziközmű-szolgáltató által nyújtott kedvezményért és különleges bánásmódot ellenérték kikötése semmis.

Vhr.88/B. § (1) E rendelet alkalmazásában szociálisan rászoruló felhasználónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek a háztartásában élő személy:

a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,

b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,

c) a Szocvtv. 45. § (1) bekezdés a) pontja szerint a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,

d) a Szocvtv. 40–44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,

e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,

f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül,

g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett nevelésbe vett gyermeket, vagy

h) a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény (a továbbiakban: 2018. évi CIII. törvény) szerinti Lebonyolítóval a 2018. évi CIII. törvény alapján bérleti jogviszonyban áll,

i) a Szocvtv. 38–39/C. §-a szerinti gyermekek otthongondozási díjában részesül.

Vhr. 88/B. § (5) A víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló felhasználót a rászorultság igazolását követő 15 napon belül nyilvántartásba veszi, és a nyilvántartásba vételről a felhasználót a Vksztv. 61/A. § (3) bekezdése szerint tájékoztatja. A víziközmű-szolgáltató tájékoztatja a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szervet a nyilvántartásba vételről és a víziközmű-szolgáltató azon elérhetőségéről, ahova a védendő felhasználó státuszáról a Vksztv. 61/A. § (6) bekezdése szerinti tájékoztatás megküldhető.

7. A vízközmű-szolgáltató által a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és az alkalmazott díjak.

Módosított: A víziközmű-szolgáltató az alapszolgáltatáson kívül vállalkozási és másodlagos tevékenységet végez. E tevékenysége során messzemenően figyelembe veszi a Vksztv.45. § (6) bek. előírásait:

“A víziközmű-szolgáltató víziközmű-működtetés körébe nem tartozó tevékenysége (a továbbiakban: másodlagos tevékenység) nem veszélyeztetheti a víziközmű működtetését, a folyamatos, biztonságos és előírt színvonalú ellátást. Másodlagos tevékenységnek minősül

különösen az elkülönített rendszerű csapadékvíz elvezető rendszerek üzemeltetése, a fürdőüzemeltetés, vízvisszanyerő létesítmény üzemeltetése, a nem közműves szennyvízszállítási közszolgáltatás, a biogáz üzem üzemeltetése, valamint az árvízvédelemmel kapcsolatos tevékenység.”

Módosított: A másodlagos és vállalkozási tevékenységhez a víziközmű-szolgáltató “A DAKÖV KFT. SZOLGÁLTATÁSI, EGYÉB TEVEKÉNYSÉGE, KINTLÉVŐSÉG KEZELÉSI ÁRJEGYZÉKE” címen összeállította és honlapján –részben- közzétette az alkalmazott díjakat.

Az árjegyzék az alábbi tevékenységekre vonatkozik:

- ivóvíz bekötések
- szennyvíz bekötések
- bekötési vízmérő mérési pontosságának felülvizsgálata
- vízmérőre vonatkozó felhasználói panasz helyszíni kivizsgálása
- mellékvízmérők plombálása
- elfagyott vagy a felhasználó hibájából adódóan megsérült vízmérő cseréje
- ivóvíz szolgáltatás korlátozása és a korlátozás megszüntetése
- gép és gépjármű bérleti díjak
- nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz elszállítása és ártalmatlanítása
- szakfelügyeleti díjak
- közműegyeztetés díja
- befogadó nyilatkozat díja
- közműfejlesztési hozzájárulási díjak
- felhasználókra terhelt a kintlévőség kezelés során felmerült díjak
- kiszállási díjak
- rezszi óradíjak
- **egyéb ügyviteli díjak.**

Mellékletek:

6.számú melléklet: Tervjóváhagyó nyilatkozat

Új: A bekötési tervet a felhasználó által megbízott tervező az e-közmű rendszerben nyújthatja be, az ott előírt tartalommal.

A bekötés feltételei és a közszolgáltatási szerződés létrejötte, a Vhr.55/A.§-sal összhangban:

(1) Ha a bejelentő 55.§ (5) bekezdése alapján előírtak teljesítését vállalja, benyújtja az 5.sz. melléklet szerinti tervet, majd a víziközmű-szolgáltató által történő jóváhagyást követően gondoskodik a vízmérési hely kialakításáról.

(2) A víziközmű-szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott terv alkalmasságáról annak benyújtásától számított 5 munkanapon belül nyilatkozik.

7.számú melléklet: Általános szerződési feltételek

Az Üzletszabályzat szövegében részleteztük mindazon változásokat, melyek az Általános szerződési feltételeket is módosítják.

12.számú melléklet: Kötbér mértékének és számításának módja

II. Szerződészegés a víziközmű-szolgáltató részéről

Módosított szöveg: II.2. pont: A szolgáltatás minősége ~~és a szolgáltatás színvonala~~ a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy az üzletszabályzatban előírtaknak nem felel meg.

Új: II.5. pont: A fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újra hitelesítés szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát az e rendeletben előírtaknak megfelelően nem értesítette.

Valamint átdolgozásra került a kötbérek mértékének összege.

13.számú melléklet:

Új: Panaszbejelentés a 451/2016.(XII.19.) Korm. rendelet alapján