

A jogszabályban meghatározott vízminőségi határérték túllépése, illetve meghibásodás esetén információ a vízellátás korlátozásáról vagy betiltásáról, az átmeneti vízellátás módjáról és a vízminőség javítására, hibaelhárításra meghozott intézkedésekről

Az ivóvízellátás, mint szolgáltatás folyamatosan, de nem szünetmentesen valósul meg a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. működési területén. A szolgáltatás folyamatosága érdekében olyan szervezett munkarendet, ügyeleti, készenléti szolgálatot biztosít a NYÍRSÉGVÍZ Zrt., mely révén a hiba felmerülése esetén azonnal be tud avatkozni a nagyobb károk elhárítása és a szolgáltatás folyamatoságának helyreállítása érdekében.

Ha a víziközmű-rendszer időszakos kapacitáscsökkenése mellett lakossági és nem lakossági felhasználói igények egyidejű felmerülésével kell számolni, a lakossági felhasználói igények kielégítését kell előnyben részesíteni. A víziközmű-hálózaton végzett tervszerű karbantartási munkák, üzemzavar-elhárítások, az élet - és vagyonbiztonság veszélyeztetés megszüntetése, valamint mindezek megelőzése érdekében a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a munkák elvégzéséhez szükséges mértékben és időtartamban jogosult az ivóvízszolgáltatás szüneteltetésére.

Ha a közműves ivóvízellátás előre tervezetten 12 órán át, üzemzavar esetén 6 órát meghaladóan, de kevesebb, mint 12 órán át szünetel, a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az ivóvízszükséglet kielégítéséről legalább 10 liter/fő/nap mennyiségben gondoskodik. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén legalább 20 liter/fő/nap, 24 órát meghaladóan legalább 30 liter/fő/nap ivóvízmennyiséget biztosítunk.

A szolgáltatás korlátozása esetén a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az ivóvízellátásról úgy köteles gondoskodni, hogy ahhoz az érintettek négy emeletnél nem magasabb lakóépület esetén legfeljebb 150 m távolságon belüli, négy emeletnél magasabb lakóépületben pedig négy emeletnél nem nagyobb szintkülönbséggel járó vízvételési lehetőséggel hozzájuthassanak. Az országos tisztifőorvos által elrendelt hőségriasztás időtartama alatt, az ellátásért felelős önkormányzat igénybejelentése esetén 50 liter/fő/nap mennyiségben biztosítjuk az ivóvizet.

A felhasználó a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles. Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról a felhasználókat legalább három nappal korábban a helyben szokásos módon tájékoztatjuk. A szolgáltatás korlátozása akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi vagy egyéb követelmény – hálózatfejlesztés, jelentősebb üzemzavar elhárítása – teszi indokolttá. Vízkorlátozás bekövetkezhet, ha a szolgáltatásra rendelkezésre álló vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken.

A vízfogyasztás korlátozása külön jogszabály szerinti tervnek megfelelően történhet, melyet az érintett település polgármestere rendel el. A vízkorlátozás közzétételéről és a végrehajtás ellenőrzéséről az adott település jegyzője gondoskodik. A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az üzemeltetési hiányosságra nem visszavezethető esetekben a káresemények bekövetkezéséért és azok következményeikért nem felelős (pl. illegális csapadékvíz bevezetés okozta elöntések, rendkívüli időjárási eseményből adódó káresemények).

A vízszolgáltatással és csatornaszolgáltatással kapcsolatos hibák gyors megszüntetése érdekében a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. folyamatos (0-24) üzemfelügyelő diszpécserszolgálatot működtet. A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a munkaidőn kívüli időszakokra állandó készenléti szolgálatot tart fenn. A diszpécser csoport által felvett hibákat a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. rangsorolja, és saját

hatáskörében dönti el, hogy a bejelentés kivizsgálására, illetve a hiba elhárítására milyen felszereléssel és hány fővel kell kivonulni, valamint milyen más egységeket kell bevonni az üzemzavar megszüntetésére. Abban az esetben, ha a keletkezett hiba élet- és vagyónbiztonságot veszélyeztet, annak elhárítását azonnal, de legkésőbb a bejelentés kézhezvételétől számított 1 órán belül meg kell kezdeni. Az elhárítást a lehetőségekhez mérten úgy kell megszervezni, hogy az a szolgáltatás folyamatos teljesítését ne akadályozza. Amennyiben a javítás a felhasználót vagy az ingatlan tulajdonosát közvetlenül érinti (vízkorlátozás, ingatlanra történő belépés stb.), a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. értesíti az érintetteket. Ha lehetőség van rá, az elvégzett munka megfelelőségét (minőség, környezet helyreállítása stb.) a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. igazoltatja a felhasználóval vagy képviselőjével.

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. kiemelt figyelmet fordít a vízmérőhelyi meghibásodások javítására. Egyértelműen tisztázni kell, hogy a meghibásodás az átadási/szolgáltatási határpont melyik oldalán történt, amit a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a felhasználóval írásban rögzít. A felhasználó jelenlétének hiányában a házi vízvezetékrendszeren javítás nem végezhető, csak a vízfolyás szüntető meg. 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 helyreállítás során be kell tartani minden vonatkozó utasítást és jogszabályt, mely a hibahely későbbi rendeltetészerű használatát biztosítja. A hibaelhárítás, illetve az ezzel kapcsolatos helyreállítás szakszerűtlensége, nem megfelelősége esetén a felhasználó panasszal élhet a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. felé. Az ellenőrzések során feltárt, valamint a bejelentett hibákat a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. lehetőségeihez mérten mihamarabb elhárítja.

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. akkor felel meg a vízminőségi elvárásoknak, ha a vonatkozó jogszabály általmeghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti, és a jogszabályokban (az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 5/2023. (I. 12.) Kormányrendelet) előírtak szerint a meghatározott vizsgálati paraméterekre a meghatározott gyakorisággal ellenőrzi a víz minőségét. Amennyiben az elvárt vízminőséghez viszonyítottan kedvezőtlen vízminőségi vizsgálati eredmény születik, az adott vízmű termelő és tároló/szállítókapacitásának kihasználásával, javító intézkedések bevezetése mellett a NYÍRSÉGVÍZ Zrt.-nek fenn kell tartani a szolgáltatás folyamatosságát, és egyben értesíteni kell az illetékes Kormányhivatal népegészségügyi szakigazgatási szervét. Amennyiben a minőségi változás egészségügyi kockázatot jelent a felhasználókra nézve, az ivóvízszolgáltatás szüneteltetését (leállítását) az illetékes Kormányhivatal népegészségügyi szakigazgatási szerve rendeli / rendelheti el.

A felhasználók egészségét veszélyeztető vízminőség-romlás esetén a NYÍRSÉGVÍZ Zrt.-nek az illetékes Kormányhivatal népegészségügyi szakigazgatási szervével történő egyeztetés alapján a vízminőség helyreállítása érdekében intézkednie szükséges, a víz fogyasztásának betiltását, vagy korlátozását kezdeményeznie kell, és erről a felhasználókat értesítenie szükséges. A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az eset súlyosságától függően, a helyben szokásos módon, az adott helyzetnek megfelelő tájékoztatási formát, eszközt választva (közlemény a nyomtatott és az online sajtóorgánumok részére, sajtótájékoztató, honlap, helyi médiacsatornák, tájékoztatók, plakátok, stb.) értesíti a felhasználókat a kialakult helyzetről és a szükséges tudnivalókról, az esetleges korlátozásról.