

GYAKRAN ISMÉTELT KÉRDÉSEK

RÖVIDÍTÉSEK

ÁSZF: Általános Szerződési Feltételek

MEKH/HIVATAL: Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

NFH: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Vgtv.: a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény

Vksztv.: a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény

Vhr.: a Kormány 58/2013. (II. 27.) rendelete, a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról

Fttv.: a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény

FOGALMAK

Alapdíj: A víziközmű-szolgáltatás, rendelkezésre állásáért fizetendő díj; (Vhr.1. § 1.)

Bekötési vízmérő: a felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz-bekötővezeték végpontjára telepített mérő; (Vksztv.2. § 2.)

Elkülönített felhasználói hely: A felhasználási helyen belül minden, önálló vízhasználattal rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény; (Vhr.1. § 10.)

Felhasználó: A víziközmű-szolgáltatást - NYÍRSÉGVÍZ Zrt. ellátási területén - az üzletszabályzat szerinti szerződéses jogviszony keretében igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa; (Vksztv.2. § 6.)

Felhasználói panasz: olyan, a felhasználó által víziközmű-szolgáltatással kapcsolatban írásban, személyesen, szóban vagy elektronikus formában előterjesztett beadvány, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. panaszként kezeli a felhasználótól/vevőtől érkező olyan szolgáltatás és/vagy termék minőségével, a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyet, mely szerint a nyújtott szolgáltatás és/vagy termék részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban illetve az Üzletszabályzatban foglaltaknak. Nem minősül panasznak az információ (tájékoztatás) kérés, adatszolgáltatás, a közszolgáltatás minőségének javítására tett javaslat, határidőn túl, illetve ismételt, ugyanazon tárgyban már érdemben megválaszolt benyújtott bejelentés.

Fogyasztásmérő: A vízmennyiség vagy a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz; (Vhr.1.§ 12.)

Ivóvízmérő: a bekötési vízmérő és a mellékvízmérő mellett az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz és annak tartozékai:

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

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

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

– **törzshálózati vízmérő:** közvetlenül a törzshálózati felhasználási helyekre, többek között közterületi vízvételi helyre telepített vízmérő;

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

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

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

- **telki vízmérő:** a felhasználási helyről a szennyvíz törzshálózatba vezetett mindazon vizek mennyiségének meghatározására szolgáló, a gyártó előírásai szerint beépített, hitelesített mérőeszköz – ide nem értve a bekötési vízmérőt, a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőt és a locsolási vízmérőt – amely a saját célú ivóvízműből, saját célú kútból vagy más, a felhasználási helyen keletkező természetes vízforrásból származó víz térfogatát méri.

Fogyasztással arányos díj: 1 m³ szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja; (Vhr.1. § 13.)

Fogyatékossgal élő felhasználó: A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti (Vksztv. 2.§ 30.)

Gazdálkodó szervezet: A polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet (Vksztv. 2. § 31.)

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 a vízmérő berendezés elhelyezésére szolgáló akna és a fogyasztói csap); (Vksztv.2. § 9.)

Házi szennyvízhálózat: A felhasználási helyen keletkező szennyvíz összegyűjtését szolgáló – az ingatlan alkotórészét képező – vezeték, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen a szennyvízmennyiség-mérő, szennyvízmennyiség-ellenőrző akna, szennyvíz előkezelő mű); (Vksztv.2. § 10.)

Közműfejlesztési kvóta: A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolni kívánt ingatlanhoz a víziközmű-szolgáltató által a közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett részére biztosított vagy biztosítandó kapacitás, amelynek mértékegysége: m³/nap, (Vksztv.2. § 14.)

Közműnyilatkozat: az e-közmű rendszer által kiadott, elektronikusan hitelesített dokumentum, amely minimálisan az építési munkák által érintett hálózatrészek biztonságos megközelítésének, keresztezésének, védelembe helyezésének, áthelyezésének érdekében szükséges műszaki feltételek előírásait tartalmazó, a közművezeték-üzemeltetők által kiadott, sajátos építményfajták engedélyezési eljárásához szükséges és az általános építményfajták esetében az építőipari kivitelezési tevékenység szakszerűségét megalapozó nyilatkozaton alapul. [324/2013. (VIII. 29.) Korm. rendelet 2. § 9c).

Lakossági felhasználó: Az a természetes személy felhasználó, aki nem jövedelemszerző gazdasági tevékenység keretében, saját háztartása, üdülő vagy hétvégi ház, garázs ellátása érdekében veszi igénybe a víziközmű-szolgáltatást, valamint a társasház és lakásszövetkezet; (Vksztv.2. § 15.)

Mellékszolgáltatási szerződés: Az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közszolgáltatási szerződés; (Vhr.1. § 25.)

Műszakilag elérhető: Az a törzshálózat, amely a víziközmű-bekötővezeték (ivóvíz-bekötővezeték, illetve szennyvíz-bekötővezeték) kiépítésével elérhető, és az igényelt kapacitás, rendelkezésre áll; (Vhr.1. § 26.)

Rendszeres emberi tartózkodás: Olyan életvitelszerű tartózkodás, amely az év 1/12 részénél hosszabb időszakban tartalmaz éjszakai szállást is. Rendszeres emberi tartózkodásnak minősül az üdülő terület igénybe vétele is, ha ott olyan jellegű épület található, ahol az éjszakai tartózkodás megvalósítható;

Sajátkút mérő: A felhasználó saját kútjára, a víziközmű-szolgáltató által jóváhagyott módon felszerelt, a felhasználó által hitelesített vízmérő;

Szennyvíz bekötővezeték: a szennyvízgyűjtő-hálózat és a házi szennyvízhálózat vagy a csatlakozó szennyvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, a szennyvíz-törzshálózat részét képező vezeték a tartozékaival, amely a felhasználási helyen keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés esetében a csapadékvizeknek a szennyvíz-törzshálózatba történő bebocsátására szolgál.

Szolgáltatási díj: A víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékeként a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény szerint fizetendő díj; (Vhr.1. § 36.)

Szolgáltatási pont:

a) ivóvíz-szolgáltatási pont:

aa) az ivóvíz-bekötővezetéknek a felhasználó felőli végpontja,

ab) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont,

ac) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett rendszer átadási pontja,

b) szennyvízelvezetési szolgáltatási pont: a szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja, amely

ba) gravitációs bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneti oldala, ezek hiányában

- zártosorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,

- nem zártosorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,

bb) kényszeráramoltatású bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 méter távolságra telepített házi szennyvízbeemelöben vagy szerelvényaknában található öblítőcsanak törzshálózat felőli oldalán beépített elzáró-szerelvény kimeneti oldala, ezek hiányában,

- zártosorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,

- nem zártosorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,

bc) a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közötti közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
bd) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
be) a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja; (Vhr.1. § 37.Szolgáltatott ivóvíz: Közszolgáltatási jogviszony keretében a felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételzés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz; (Vhr.1. § 38.)

Víziközmű-szolgáltató: Az a víziközmű-szolgáltatást végző gazdasági társaság, amely a Vksztv. alapján működési engedélyt kapott; (Vhr.1. § 44.) (jelen üzletszabályzatban a NYÍRSÉGVÍZ Nyíregyháza és Térsége Vízfutató és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság, rövidített neve: NYÍRSÉGVÍZ Zrt.)

Védendő felhasználó: Az a természetes személy felhasználó, ideértve a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználót, valamint a fogyasztóssággal élő felhasználót is, aki jogszabályban meghatározott szociális helyzete alapján a víziközmű-szolgáltatásban megkülönböztetett feltételek szerint vehet részt (Vksztv. 2.§ 29.)

ÁLTALÁNOSÁGBAN A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁSRÓL

Milyen jogszabályok vonatkoznak a víziközmű-szolgáltatásra?

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX törvény, valamint a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtására kiadott 58/2013. (II. 27.) Kormányrendelet, amely a Vksztv. előírásainak részletszabályait tartalmazza, továbbá a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény.

Ki az ellátásért felelős?

Az ellátásért felelős fogalmán a Vksztv. 1. § (1) bekezdés c) pontja szerint az államot vagy az települési önkormányzatot kell érteni.

Ki kaphat víziközmű-szolgáltatói működési engedélyt?

Víziközmű-szolgáltatói működési engedélyt az a korlátolt felelősségű társasági vagy zártkörűen működő részvénytársasági formában működő gazdasági társaság kaphat, amely az engedély kiadására irányuló kérelemben megjelölt ellátási területre a víziközmű-szolgáltatási ágazatra vonatkozóan rendelkezik üzemeltetési szerződéssel és megfelel a jogszabályban meghatározott feltételeknek.

Ki jár el a lakossági felhasználók panaszainak ügyében?

A Vksztv. 5/E. § (1) bekezdése alapján az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

A Vksztv. 5/E. § (2) bekezdése alapján a felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult.

IVÓVÍZ BEKÖTÉS

Hol kapható tájékoztatás a víziközmű-szolgáltatást igénybevételének feltételeiről?

A víziközmű-szolgáltatás igénylője részére a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. ügyfélszolgálati egységein keresztül ad tájékoztatást a szolgáltatás igénybevételének általános feltételeiről. Az igénybejelentő részére a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az igénybejelentőt az ügyfélkiszolgálásra kijelölt egységeinél nyomtatott formában, míg honlapján elektronikus formában hozzáférhetővé teszi.

Ki kezdeményezheti az ivóvíz bekötést?

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését a NYÍRSÉGVÍZ Zrt.-nél az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója (az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulásának birtokában) kezdeményezheti.

Hogyan kezdeményezhető az ivóvíz bekötés?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt –hez E-közmű területen beérkező igények alapján a műszaki iroda nyilatkozatban adja meg a közműcsatlakozáshoz való hozzájárulását és határozza meg a szükséges feladatokat.

A műszaki iroda hozzájárulásának birtokában benyújtható az igénybejelentés, melyhez a következőket szükséges csatolni:

- 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat (Takarnet rendszerből ingyenesen letölthető),
- térképmásolat,
- terv és műszaki leírás,
- NYÍRSÉGVÍZ Zrt hozzájáruló nyilatkozata,
- Szükség esetén meghatalmazás, hozzájáruló nyilatkozat,
- Nem lakossági felhasználó esetén szükséges cégkivonat, aláírási címpéldány.

Elutasíthatja-e a szolgáltató az igénybejelentést?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az igénybejelentést elutasítja: ha az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott számlatartozást tart nyilván, illetve ha a törzshálózat műszakilag nem elérhető.

Mikor tagadható meg a fogyasztásmérő telepítéséhez szükséges víziközmű-szolgáltatói hozzájárulás?

Fogyasztásmérő telepítéséhez szükséges víziközmű-szolgáltatói hozzájárulást a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. csak abban az esetben tagadja meg, ha az műszakilag nem megvalósítható és a víziközmű biztonságos működtetését veszélyezteti.

Ki gondoskodik az ivóvíz-bekötővezeték létesítéséről?

Az ivóvíz-bekötővezeték létesítéséről és a szükséges eszközökről a megrendelő költségére a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. gondoskodik.

Milyen feltételekkel adja ki a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a hozzájárulást, ha a bekötést nem a felhasználási hely tulajdonosa kezdeményezi?

Ha a bekötést nem a felhasználási hely tulajdonosa kezdeményezi, a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a hozzájárulást csak a tulajdonos előzetes írásbeli hozzájárulásával adja meg.

Mikor építhető közös bekötővezeték?

Ha csak közös bekötéssel oldható meg a víziközmű-szolgáltatás, az igénybejelentő és a víziközmű-szolgáltató előzetesen megkötött szerződése szerint több szomszédos felhasználási hely ellátására közös bekötővezeték és csatlakozó hálózat építhető.

Mit kell tartalmaznia a közös bekötést kezdeményező kérelemhez csatolt szerződésnek?

Közös bekötés esetén a felhasználási helyek tulajdonosai külön szerződésben a víziközmű közös használatából eredő jogokat és kötelezettségeket rögzítik. A szerződésben meg kell nevezni a szolgáltatási díj– az esetleges víziközmű-fejlesztési hozzájárulás –megfizetésére kötelezett felhasználót. A szerződést az igénybejelentéshez csatolni szükséges.

Igényelhető-e bekötés, ha a víziközmű-törzshálózat a szomszédos ingatlan mentén fekszik?

Ha a víziközmű-szolgáltatást olyan ingatlanon igénylik, ahol az ingatlan és a közműszolgáltatás biztosítását szolgáló víziközmű-rendszer között másik ingatlan helyezkedik el, a bekötés a szomszédos ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával – az ingatlantulajdonosok megállapodása (szerződéses szolgálat) alapján – a szomszédos ingatlan vagy ingatlanok igénybevitelével is elvégezhető.

Mit kell tartalmaznia a szomszédos ingatlanon létesítendő bekötést kezdeményező kérelemhez csatolt szerződésnek?

A szerződésnek tartalmaznia kell a vízi közmű elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A szerződést az igénybejelentéshez csatolni szükséges.

ELSZÁMOLÁS, SZÁMLAKIBOCSÁTÁS

A közműves ivóvízellátás esetében mi alapján történik az elszámolás?

Közműves ivóvízellátás esetében az elszámolás főszabályként a bekötési vízmérő mérési adatain alapul.

Milyen időszakonként bocsát ki számlát a NYÍRSÉGVÍZ Zrt., és milyen időszakonként olvassa le a vízmérőket?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként és időszakonként az alábbi ütemezésben leolvast követően elszámoló számlát, köztes időszakban részszámlát bocsát ki:

Megnevezés	Gyakoriság		
	Leolvasás	Távleolvasás	Számlázás
a) lakossági felhasználó (alábbiak kivételével)	évente	-	kéthavonta
aa) távleolvasható mellékvízmérő	-	kéthavonta	kéthavonta
ab)		-	
ac) üdülő, zártkert, idényfogyasztók, előre fizetős mérő	évente	-	kéthavonta
b) nem lakossági felhasználó	évente	-	havonta
ba) egyedi megállapodás alapján	havonta		havonta
bb) társasházak, nem távleolvasható mellékvízmérő	évente	-	kéthavonta
bc) társasházak, távleolvasható mellékvízmérő	-	kéthavonta	kéthavonta

Mi a részszámla alapja?

A lakossági felhasználók részére kibocsátott számlák esetén az elszámolás időszaka tizenkét hónap, ezért részszámla alapja az előző 12 hónap tényleges fogyasztásából számított átlagmennyiség.

Amennyiben a készülő részszámla nettó összege nem éri el az 5.000.-Ft-ot, úgy a felek eltérő megállapodásának hiányában a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. jogosult a számlát összevontan is kibocsátani oly módon, hogy az összevont részszámlák összege elérje a nettó 5.000.-Ft-ot.

Hogyan gondoskodik a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodik, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésére álljon.

Mi alapján történik a részszámla megállapítása új felhasználó vagy új felhasználási hely esetében?

A részszámla megállapítása új felhasználó vagy új felhasználási hely esetében a felhasználóval egyeztetett átlagmennyiség vagy műszaki számítás alapján történik (a felhasználási hely komfort fokozata és a háztartás létszáma alapján).

Hogyan állapítja meg a fizetendő díjat a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. árváltozás esetén?

Amennyiben az árváltozás időpontjában a fogyasztásmérő leolvasására nem kerül sor, a szolgáltatásért fizetendő díjat a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. kezdeményezésére történt felhasználói adatközlés, ennek hiányában a felhasználás időarányos megosztásával állapítja meg és számlázza.

Mi a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. eljárása, ha az elszámoláskor a felhasználó számára visszatérítés jár?

Amennyiben az elszámolást követően a felhasználó számára visszatérítés jár (ide értve a felhasználót megillető késedelmi kamatot is), az összeget a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az általa vezetett folyószámlán jóváírja, és a jóváírt összeggel a soron következő számla szerint fizetendő összeget csökkenti. Ha a megtérítendő összeg az 5000 forintot meghaladja, a felhasználó kérésére a visszatérítendő összeget a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 napon belül készpénz átutalási megbízással, vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalással teljesíti.

PANASZKEZELÉS

Hogyan biztosítja a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az írásos panaszok visszakereshetőségének, elintézésének, lezárásának nyomon követhetőségét?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az írásos panaszok visszakereshetőségének, elintézésének, lezárásának nyomon követhetőségét az elektronikus iktató rendszerben történő feldolgozással biztosítja.

Hogyan veszi át a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az ügyfélszolgálaton, illetve az ügyfélszolgálati fiókirodában írásban benyújtott, és el nem intézett panaszokat?

Az ügyfélszolgálaton, illetve az ügyfélszolgálati fiókirodában írásban benyújtott, és el nem intézett panaszokat a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. igazolás ellenében veszi át.

Meddig őrzi meg a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a felhasználói beadványokat?

A felhasználó valamennyi beadványát a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az elévülési határidő végéig megőrzi.

Hogyan kezeli a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a szóbeli panaszt?

A szóbeli panaszt a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Mikor vesz fel jegyzőkönyvet a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a szóbeli panaszról?

Ha a felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát a felhasználó részére átadja.

Mit kell tartalmaznia a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvnek?

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

- a felhasználó nevét, lakcímét, felhasználási hely címét,
- a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
- a felhasználó panaszának részletes leírását, a felhasználó által bemutatott iratok dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. nyilatkozatát a felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a felhasználó aláírását,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.

Hogyan lehetséges a telefonon tett panaszt visszakeresni?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett panaszt egyedi azonosító számmal lát el, mely azonosító alapján a telefonbeszélgetés visszakereshető.

Mit biztosít a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat esetében?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat esetében biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Mely telefonos kommunikációt rögzíti a NYÍRSÉGVÍZ Zrt.?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikációt rögzít.

Kell-e fizetnie a felhasználónak az egyedi azonosítószámmal ellátott hangfelvétel visszahallgatásáért?

A hangfelvétel visszahallgatásáért nem kell fizetni. A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az egyedi azonosítószámmal ellátott hangfelvételt a felhasználó kérésére díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

Honnan tájékozódhat a felhasználó a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kérdékről és az egyedi azonosítószámról?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a felhasználót a telefonos ügyintézés megkezdésekor tájékoztatja.

Mikor vesz fel jegyzőkönyvet a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a panaszról?

Ha a felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, melynek másolati példányát a felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal megküldi.

Hogyan jár el a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a panasz elutasítása esetén?

A panaszt elutasító álláspontját a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. minden esetben megindokolja, és tájékoztatja a felhasználót, hogy amennyiben a felhasználó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy ismételt bejelentéssel élhet a NYÍRSÉGVÍZ Zrt.-nél, vagy panaszával fogyasztói érdekképviselőti, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat, melyek elérhetőségeit a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a panaszbejelentésre adott válaszában feltünteti.

Meddig és hogyan őrzi meg NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a panaszügyekkel kapcsolatos dokumentumokat?

A panaszügyekkel kapcsolatos dokumentumokat, a panaszról felvett jegyzőkönyvet, a hangfelvételt, a válasz másolati példányát, a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az elévülési határidő végéig (5 év) visszakereshetően megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatja.

Hogyan, mikor küldi meg a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit a felhasználónak?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalja, és a felhasználónak a panasz beérkezését követően 15 napon belül megküldi, kivéve, ha a felhasználó a panaszát szóban közli, és a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Mikor, hogyan hosszabbíthatja meg a 15 napos válaszadási határidőt a NYÍRSÉGVÍZ Zrt.?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a 15 napos válaszadási határidőt a helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbíthatja. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. A határidőbe nem számít bele, a felhasználóval való időpont egyeztetéstől, a panasszal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

Milyen esetben mellőzheti NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a panasz kivizsgálását?

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint a névtelen felhasználói bejelentés kivizsgálását a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. mellőzheti.

RÉSZLETFIZETÉS, TÁMOGATÁSOK

Kik részére biztosít részletfizetési lehetőséget a NYÍRSÉGVÍZ Zrt?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az arra rászoruló adósainak a fizetési nehézségeik megoldásához részletfizetési lehetőséget biztosít.

Hogyan lehet a részletfizetési megállapodást kezdeményezni?

A tartozás megfizetésére részletfizetési megállapodás a felhasználó kérésére, illetve több kifizetetlen számla esetén – a felhasználó kérése nélkül – a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. kezdeményezésére köthető.

Mikor kezdeményezhető a részletfizetési megállapodás a vízmérő leolvasó útján?

Az előző időszakok fogyasztását jelentősen meghaladó (pl. csőtörés miatt) víz- és csatornadíj számla esetén a felhasználó a vízmérő-leolvasó, díjbeszedő útján is kérheti a tartozás több részletben történő megfizetését.

Évente hány alkalommal kérhető részletfizetés?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a tartozást felhalmozó, vagy az egy kiemelkedően magas összegű számla miatt fizetéskönnyítést igénylő felhasználók részére évente egy alkalommal biztosít részletfizetési lehetőséget.

Ki és hol kérheti a részletfizetési kedvezményt?

Részletfizetési kedvezményt a közszolgáltatási szerződés szerinti felhasználó illetve a nevében eljáró érvényes meghatalmazással rendelkező személy kérheti írásban vagy személyesen a vízmérő-leolvasó, díjbeszedő útján és az ügyfélszolgálati irodákban.

Milyen feltételekkel köthető részletfizetési megállapodás?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. részletfizetési megállapodást az alábbi feltételek fennállása esetén köti meg:

- a felhasználónak két éven belül nem volt felmondott részletfizetési megállapodása,
- ha a felhasználó a megállapodás megkötésekor a tartozás $\frac{1}{4}$ részét, de legalább 5.000,- Ft-ot befizet, és vállalja, hogy a fennmaradó részt 3-12 hó között a részletfizetési megállapodásban rögzített határidőre megfizeti.

Mikor köt a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. egyedi feltételekkel részletfizetési megállapodást?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az általános feltételektől eltérő egyedi megállapodást csak kivételesen indokolt esetben köt. A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. kivételesen indokolt esetnek tekinti:

- a jövedelemigazolással igazolt (a legkisebb nyugdíjat meg nem haladó egy főre jutó jövedelem) alacsony háztartási jövedelmet,
- a szociális rászorultságot, melyet az önkormányzat által kiadott igazolással, vagy határozattal kell igazolni,
- és a szokásos fogyasztás minimum háromszorosát meghaladó fogyasztást.

Milyen esetben nem köt a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. részletfizetési megállapodást?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. nem köt részletfizetési megállapodást azzal a felhasználóval, aki

- két éven belül már részesült részletfizetési kedvezményben, de nem tartotta be a megállapodásban rögzített feltételeket,
- illetve akinek tartozásrendezése a jogi eljárás végrehajtás szakaszában van.

Kinek adható fizetési halasztás?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. fizetési halasztást is ad annak a felhasználónak, aki vállalja, hogy az aktuális víz- és csatornadíj számla ellenértékét az eredeti fizetési határidőt követő 30 napon belül megfizeti. A Ptk. szerinti késedelmi kamat ebben az esetben is felszámításra kerülhet.

Milyen segítséget nyújt a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az arra rászoruló adósok részére?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. segítséget nyújt az arra rászoruló adósainak önkormányzati és alapítványi támogatások igénybevételehez. Az ügyfélszolgálati irodák kiadják a szükséges igazolásokat, elkészítik/elkészítetik a környeztanulmányt, megadják az eljárásról szóló tájékoztatást, ismertetik a feltételeket.

Honnan tájékozódhat a felhasználó a RÉS támogatás feltételeiről?

A Rászorultak Életének Segítése Közalapítványi (rövidítve: RÉS) támogatás feltételeit tartalmazó tájékoztató, és a NYÍRSÉGVÍZ Zrt.-nél benyújtandó alapítványi kérelem a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. honlapjáról is letölthető.

VÉDENDŐ FELHASZNÁLÓ

Ki tekinthető védendő felhasználónak?

A Vksztv. értelmében védendő felhasználó az a természetes személy felhasználó, ideértve a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználót, valamint a fogyatékossgal élő felhasználót is, aki jogszabályban meghatározott szociális helyzete alapján a víziközmű-szolgáltatásban megkülönböztetett feltételek szerint vehet részt.

Ki tekinthető szociálisan rászoruló felhasználónak?

A Vhr. értelmében szociálisan rászoruló felhasználónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek a háztartásában élő személy:

- időskorúak járadékában részesül, vagy aktív korúak ellátására jogosult vagy
- lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül vagy
- ápolási díjba részesül vagy
- gyermekvédelmi kedvezményben részesül vagy
- otthontermelési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül vagy
- nevelőszülő, aki saját háztartásába nevel gyermeket vagy
- az MR Közösségi Lakásalap Közhasznú Nonprofit Kft-vel a szociális lakásgazdálkodás keretében létrejött bérleti jogviszonyban áll vagy
- gyermekek otthongondozási díjában részesül.

Ki tekinthető fogyatékossgal élő felhasználónak?

Fogyatékossgal élő felhasználó:

- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékossgai támogatásban részesülő személy,
- a vakok személyi járadékában részesülő személy, (csak akkor, ha nem él vele együtt olyan nagykorú személy, aki nem fogyatékossgal élő)
- továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti.

Kik részesülhetnek – a jogszabályban meghatározott – kedvezményekben?

A védendő felhasználók a védelemre jogosító, jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján

- szociálisan rászoruló vagy
- fogyatékossgal élők részesülhetnek a jogszabályban részletesen meghatározott kedvezményben.

Hogyan lehet igazolni a védendő felhasználói státuszt a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. felé?

A szociálisan rászoruló felhasználói státusz 30 napnál nem régebbi

- a Vhr. 9. melléklet szerinti, kitöltött és aláírt nyomtatványon, vagy
- a szociálisan rászoruló felhasználói státuszt megállapító szerv által kibocsátott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi igazolás, illetve a határozat eredeti példányának bemutatásával igazolható.

A fogyatékossgal élő lakossági felhasználói, védendő státuszt 30 napnál nem régebbi

- a Vhr. 10. melléklet szerinti, kitöltött és aláírt nyomtatványon lehet igazolni.

Az igazolás céljára bemutatott iratok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig megőrzi a NYÍRSÉGVÍZ Zrt.

Milyen feltételekkel, milyen kedvezményekre jogosult a szociálisan rászoruló felhasználó?

A szociálisan rászoruló felhasználó – 12 naptári hónapon belül egy alkalommal – kamat- és kötbérmentesen, részletfizetés és fizetési haladék kedvezmény igénybevételére jogosult abban az esetben, ha vállalja, hogy a fizetési megállapodás szerinti határidőben és ütemezésben a hátralékot és a folyódíjat kiegyenlíti.

A részletfizetési időtartama nem lehet kevesebb, mint:

1 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetében 2 hónap

3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetében 5 hónap

3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meghaladó tartozás esetében 6 hónap.

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 60 nap, különös méltánylást érdemlő esetben 90 nap

A fogyatékossgal élő felhasználókat milyen területen részesíti a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. igényeinek megfelelő, különleges bánásmódban?

A fogyatékossgal élő felhasználót a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. különösen

– a méréssel,

– a leolvasással,

– a számlázással,

– és a díjfizetési módokkal kapcsolatos igényeiknek megfelelően, részesíti különleges bánásmódban.

Milyen kedvezményekre jogosult az a felhasználó, aki egyidejűleg szerepel a fogyatékossgal élő és a szociálisan rászoruló felhasználók nyilvántartásában?

Az a felhasználó, aki a fogyatékossgal élő és a szociálisan rászoruló felhasználók nyilvántartásában egyidejűleg szerepel, jogosult igénybe venni – a védendő felhasználókat megillető – valamennyi kedvezményt.

Ki kérheti a fogyatékossgal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét?

A fogyatékossgal élő felhasználók, illetve a felhasználóval egy háztartásban élő személyre tekintettel, a fogyatékossgal nem élőknek nem minősülő felhasználó is kérheti a fogyatékossgal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét, de ugyanazon fogyatékossgal élő személyre tekintettel csak egy felhasználó egy felhasználási hely vonatkozásában szerepelhet a nyilvántartásban jogosultként.

Milyen különleges bánásmód illeti meg a fogyatékossgal élő felhasználót?

– havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,

– készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,

– a számla értelmezéséhez az üzletszabályzat szerint nyújtott egyedi segítség (helyszíni számlamagyarázat, számlafordítás).

Milyen nyilvántartást vezet a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a védendő felhasználókról?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a védendő felhasználókat megillető kedvezmények biztosítása érdekében, az egyes felhasználási helyeken víziközmű-szolgáltatási szerződéssel rendelkező védendő felhasználókról olyan nyilvántartást vezet, amelyből egyértelműen megállapítható, hogy a felhasználó a kedvezmények melyik körére jogosult.

Hogyan történik nyilvántartásba történő felvétel?

A nyilvántartásba történő felvételt a felhasználónak kell kérnie. A kérelemben meg kell jelölnie, a Vhr. – ben meghatározott különleges bánásmód vagy kedvezmények közül melyek illetik meg, és azokból melyikre tart igényt. A kérelemhez csatolnia kell a védendő felhasználói körbe tartozás igazolására szolgáló iratokat.

Mikortól kell biztosítani a fogyatékossgal élő felhasználó részére az igényelt szolgáltatást?

Az igényelt szolgáltatást legkésőbb a nyilvántartásba vételt követő 30. naptól kell biztosítani, illetve az esetleges műszaki beavatkozásokat 30 napon belül kell megkezdeni.

Mit tartalmaz a nyilvántartásba vételről, a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. által küldendő tájékoztató?

A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a nyilvántartásba vételről a védendő felhasználót 8 napon belül írásban tájékoztatja. A tájékoztatás tartalmazza, hogy

- a védendő felhasználóról a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. mely különleges bánásmód vagy kedvezmény vonatkozásában rögzített adatot a nyilvántartásba,
- a nyilvántartás szerint a védendő felhasználó milyen kedvezményeket veheti igénybe,
- az adatváltozás bejelentésére mely időpontokban és hol biztosít lehetőséget a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a védendő felhasználónak,
- a védendő felhasználónak a védettsége fennállásának évenkénti – minden év március 31-ig esedékes – igazolásával kapcsolatos feladatait milyen módon és formában kell teljesítenie.

(Az a fogyatékossgal élő felhasználó, akinek állapotában nem várható jelentős javulás, mentesül a védendő felhasználói körbe tartozás évenkénti igazolása alól.)

Milyen adatokat fog nyilvántartani a védendő státuszra vonatkozó nyilvántartásban a NYÍRSÉGVÍZ Zrt?

A nyilvántartásban a felhasználó – a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. által már víziközmű-szolgáltatáshoz kapcsolódóan nyilvántartott – személyes adataihoz kapcsolatan kizárólag a szociálisan rászoruló vagy a fogyatékossgal élő státuszra, esetleg mindkettő együttes fennállására történő utalás, a különleges bánásmód esetén annak formája, valamint a felhasználó által igénybe vehető kedvezmények szerepelnek.

Ha a védettséget megalapozó körülmények megváltozása folytán a lakossági felhasználó már nem jogosult kedvezményre, vagy annak évenkénti igazolását elmulasztja, a védendő státusz szerinti célból rögzítettadatait a nyilvántartásból töröli a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. A nyilvántartásból törölt felhasználót a törlésről 8 napon belül írásban értesíti a NYÍRSÉGVÍZ Zrt.

HÁZI SZENNYVÍZ BEEMELŐK ÜZEMELTETÉSE

Mikortól kell a felhasználó által kiépített szennyvíz beemelőt a víziközmű-szolgáltatónak üzemeltetésre átvenni?

Az víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Kormányrendelet, alapján a meglévő és üzemelő háztartási szennyvíz beemelők, illetőleg a 2013. december 3. után a felhasználó által kiépített szennyvíz beemelőt a víziközmű- szolgáltatónak át kell venni üzemeltetésre. Az üzemeltetési feladat átvételekor a feleknek jegyzőkönyvet kell felvenni.

Mi a házi szennyvíz beemelő?

A lakossági felhasználási helyen keletkező háztartási szennyvizet a törzshálózatba (közterületi csatornahálózatba) juttató – a felhasználó ingatlanán beépített – komplett berendezés, mely magában foglalja a szennyvíz beemelő aknát, a szennyvíz-szivattyút és a hozzátartozó szerelvényeket.

Kötelező-e átadni az átemelőket?

A jogszabály a víziközmű-szolgáltató feladatkörébe utalta a házi szennyvíz beemelők működtetését. A NYÍRSÉGVÍZ Zrt.-nek jogszabály szerinti kötelezettsége ezeket működtetésre átvenni, amennyiben a továbbított szennyvíz nem tartalmaz talajvizet, vagy csapadékvizet, illetve nem minősül veszélyes hulladéknak. Amennyiben a felhasználó nem adja át működtetésre, akkor a szennyvíz beemelő működtetése továbbra is a tulajdonos feladata marad.

Hogy történik a helyszíni szemle, illetve a házi szennyvíz beemelő üzemeltetésre történő átadás- átvétele?

A helyszíni szemle a felhasználóval külön egyeztetett időpontban történik. Az egyeztetett időpontban a felhasználónak vagy meghatalmazottjának jelen kell lenni, és hozzáférhetővé tenni a szennyvíz beemelő műtárgyat, valamint elő kell készíteni a rendelkezésre álló dokumentumokat (szennyvízcsatorna bekötési terv; szennyvíz beemelő szivattyú műszaki leírása, kezelési utasítása, szolgáltatási szerződés). Az átadás- átvételről jegyzőkönyv készül, valamint egy, a Közszolgáltatási szerződést kiegészítő megállapodás a felhasználó és az üzemeltető aláírásával.

Mit jelent az üzemeltetés?

A jogszabály alapján a házi szennyvíz beemelők működtetése, működőképességének és üzembiztonságának, üzemképes állapotának folyamatos fenntartása a víziközmű-szolgáltató (NYÍRSÉGVÍZ Zrt.) feladata lesz. A víziközmű-szolgáltató e feladatának teljesítéséhez felhasználó biztosítja a szennyvíz beemelő megközelítését és korlátozásmentes hozzáférését, valamint – eltérő műszaki kialakítás, vagy megállapodás hiányában – a szennyvíz beemelő folyamatos energiaellátását.

Mikor kerül a szennyvíz beemelő az ellátásért felelős (önkormányzat) tulajdonába?

A szennyvíz beemelő akkor kerül az ellátásért felelős (önkormányzat) tulajdonába, amikor fő szerkezeti egység cseréje (új szivattyú, vákumszelep) vagy műtárgy beépítése szükségessé válik, vagy megvalósul annak felhasználási helytől független energiaellátása. Erre külön eljárás keretében az ellátásért felelős (önkormányzat) képviselőjének jelenlétében kerül sor.