

Kiskunsági Víziközmű- Szolgáltató Kft.

Panaszkezelés

1. *Panasz ügyintézésre vonatkozó rendelkezések*

Az ügyfél a szolgáltatással kapcsolatos megkeresésével, panaszával a szolgáltató központi, területi vagy kihelyezett Ügyfélszolgálati irodáját, személyesen az ügyfélfogadási időben keresheti fel. A szolgáltatóhoz levélben, telefonon, telefaxon, e-mailben is lehet fordulni. A Szolgáltató a hozzá intézett megkereséseket magyar nyelven fogadja, azokat magyar nyelven válaszolja meg.

A Társaság a panasz ügyintézés során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) alapján jár el.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a szolgáltató mellőzheti.

A szolgáltató a panaszt, az azzal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit haladéktalanul köteles indoklással ellátva írásba foglalni (jegyzőkönyvet felvenni), és annak egy másolati példányát,

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a felhasználónak átadni,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén, a felhasználónak legkésőbb 15 napon belül, írásban kell megküldeni.

Az ügyfélszolgálatához beérkező telefonon tett valamennyi szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül.

A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal szükséges ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a felhasználó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a felhasználót a telefonos ügyintézés kezdetekor köteles tájékoztatni.

Írásbeli panasz esetén a szolgáltató a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva köteles írásba foglalni, és a felhasználónak megküldeni a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül.

Írásban érkezett megkeresések és az arra adott válaszok elektronikus iktatórendszer útján kerülnek archiválásra.

A panaszok és az ahhoz kapcsolódó kivizsgálások teljes dokumentációja az Ügyfélszolgálati és Fogyasztói irodákban található, a beérkező megkeresés keltezése alapján.

A 15 napos válaszadási határidő, helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén, 1 alkalommal, legfeljebb 15 nappal, meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a felhasználó írásban, a válaszadási határidő letelte előtt, tájékoztatót kap.

Az érdemi válaszadási határidőbe nem számít bele a megalapozottságot alátámasztó dokumentumok rendelkezésre bocsátásának, továbbá a szükséges hatósági egyeztetések és a helyszíni kivizsgálások időigénye.

A panasz elutasítása esetén a szolgáltató köteles a felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Amennyiben a felhasználó a Békéltető Testülethez vagy az illetékes kormányhivatalhoz fordul, a szolgáltató az eljáró tanács döntését kötelezőként elfogadja.

Nem minősül panasznak:

- a tájékoztatás kérő megkeresés,
- állásfoglalást kérő megkeresés,
- az általános bejelentések a szolgáltatásról (pl. javaslatok, igények jelzése stb.).
- a tulajdonosváltozás, adatváltozások bejelentése,
- a méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás, kamatjóváírás),
- a más felhasználó szabálytalan vízvételére, vagy csatornamű használatára vonatkozó bejelentés,
- közterületi hibabejelentés,
- a felhasználási hely, szolgáltató általi felkeresésére vonatkozó időpont egyeztetések (pl. mérőcsere, mellékmérő plombálása),
- a folyószámla egyenleg lekérdezése,
- a számlamásolat, csekkpótlás kérése,
- locsolási kedvezmény igénylése,
- a vízmérőállás bediktálása, bejelentése,
- a részszámlában szereplő mennyiség módosítási igénye,
- az eseti egyedi számla kérése.

1.1 Válaszadási határidő elmulasztásának következményei

A válaszadási határidő elmulasztása esetén, amennyiben a bejelentőnek, ezen mulasztás következtében ok-okozati összefüggésben, bizonyítható módon kára keletkezett, úgy kártérítési igénnyel fordulhat a Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. felé. Az eljárás a bejelentő írásbeli kérelme alapján indul. A bejelentő által megküldött kérelemre a szolgáltató 15 napon belül választ küld.

A 15 napos válaszadási határidő, a követelést alátámasztó bizonyíték, dokumentáció hiánya, helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén, 1 alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható (pl. helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén vagy a felhasználóval történő időpont egyeztetés sikertelensége miatt). A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a bejelentő, a válaszadási határidő letelte előtt, írásban kap tájékoztatást. Az érdemi válaszadási határidőbe nem számít bele a megalapozottságot alátámasztó dokumentumok rendelkezésre bocsátásának, továbbá a szükséges hatósági egyeztetések és a helyszíni kivizsgálások időigénye.

A megalapozott, vagy részben megalapozott kérelem esetén megállapodásban meghatározott határidőben és módon kerül a bejelentő számára kifizetésre a kártérítési összeg. Megalapozatlan kérelem esetén a fenti határidők szerint kap értesítést a bejelentő.

2. Az ügyfélszolgálati tevékenységek felsorolása

A Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. ügyfélszolgálatot működtet a felhasználókkal, a felhasználók képviselőivel, a felhasználói társadalmi érdekképviselői szervezetekkel és a felhasználói érdekeket képviselőkkal történő közvetlen kapcsolattartás biztosítására. Ennek formái:

- központi telefonos ügyfélszolgálat
- személyes ügyfélszolgálati iroda
- írásbeli megkeresések fogadása levélben, e-mailben
- honlapon kezdeményezett megkeresések fogadása

Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. az ügyfélszolgálat működési rendjével biztosítja a Felhasználók jogainak megfelelő érvényesítését.

Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. az ügyintézés céljából központi ügyfélszolgálatot, valamint a Kalocsai és a Kiskőrösi Üzemmérnökségén ügyfélszolgálati irodát, 4 településen ügyfélszolgálati pontot működtet.

Az ügyfélszolgálati irodák és az ügyfélszolgálati pontok elérhetőségét és nyitva tartását a 11. számú melléklet tartalmazza.

Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. a széles körű tájékoztatás érdekében hírlevelek, tájékoztatók, sajtóközlemények megjelentetésével, a honlapján történő

közzétételekkel, számla tájékoztatókkal és rendezvényekkel biztosítja a Felhasználók folyamatos informálását.

Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. az ügyfélszolgálati megkereséseket az alábbiak szerint csoportosítja:

Felhasználói beadvány:

Olyan kérelem, megkeresés, amely a Felhasználó Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft.-vel fennálló, víziközmű-szolgáltatással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, tartalmával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a Felhasználót érintő igény elintézésére irányul.

Benyújtása történhet személyes, telefonos, vagy írásbeli (levél, e-mail) úton.

Reklamáció:

Olyan felhasználói beadvány, amely egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Panasz:

Felhasználói panasznak minősül a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló fogyasztó által tett bejelentés, amelyben a panaszos a Társaság – a fogyasztóval kötött szerződés alapján – jogszabályi és szerződési feltételekkel ellentétes eljárását kifogásolja, azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza, és az ügy elintézése nem tartozik más – különösen bírósági vagy közigazgatási – eljárás hatálya alá.

A panasz benyújtására sor kerülhet szóban vagy írásban (postai úton, elektronikus hírközlési eszköz útján). Írásban benyújtott panasznak minősül az ügyfélszolgálati irodában személyes megjelenéskor felvett jegyzőkönyv is.

Műszaki hibabejelentés:

A szolgáltatással kapcsolatban észlelt meghibásodások, rendellenességek, üzemzavarok felhasználói bejelentése (hibabejelentés) fogadása a diszpécser szolgálat feladata, azok nem minősülnek felhasználói reklamációnak/panasznak.

2.1. Személyes ügyintézés

Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. a személyes ügyintézés céljából állandó ügyfélszolgálatot, valamint a Kalocsai és a Kiskőrösi Üzemmérnökségén ügyfélszolgálati fiókirodát, 6 helyen ügyfélszolgálati pontot működtet.

Az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át és az elévülési határidő végéig visszakereshetően megőrzi Kiskunsági Víziközmű-

Szolgáltató Kft. Amennyiben a Felhasználó az ügyfélszolgálati irodán szóban terjeszti elő beadványát és annak a Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. azonnal nem tud eleget tenni, úgy gondoskodik és intézkedik annak írásba foglalásáról és írásbeli megválaszolásáról. Az ügyfélszolgálati irodában a Felhasználóknak lehetősége van a számlák és/vagy egyéb tartozások készpénzes befizetéssel történő rendezésére a pénztári órák idejében.

Az ügyfélszolgálati irodában intézhető ügyek típusai:

- Adatváltozás bejelentés fogadása
- Közzolgáltatási szerződés kötése
- Mérőállás bejelentés
- Felhasználói reklamációk fogadása
- Felhasználói kérelmek kezelése
- Eseti számlák készítése
- Részletfizetési kérelmek fogadása és megállapodások előkészítése
- Hátralék-kezeléssel összefüggő tájékoztatás
- Pénztári befizetések fogadása
- Igazolások kiadása

Az ügyfélszolgálati pontokon intézhető ügyek típusai:

- Adatváltozás bejelentés fogadása
- Közzolgáltatási szerződés kötése
- Mérőállás bejelentés
- Felhasználói reklamációk fogadása
- Felhasználói kérelmek kezelése
- Eseti számlák készítése
- Részletfizetési kérelmek fogadása
- Pénztári befizetések fogadása

A műszaki ügyfélszolgálaton intézhető ügyek típusai:

- Új szolgáltatás létrehozásával kapcsolatos tájékoztatók kiadása
- Műszaki ügyintézéshez szükséges nyomtatványok kiadása
- Tájékoztatás adása a víz-és szennyvíz bekötésekhez
- A víz-és szennyvíz bekötés ügyintézése
- Mellékvízmérő beépítés ügyintézése
- Szakági egyeztetések
- A hibabejelentések helyszíni ellenőrzésének egyeztetése
- Rendkívüli mérőhitelességi vizsgálat ügyintézése: tájékoztatás, megrendelés, időpont egyeztetés

- Meghibásodott bekötési vízmérő, illetve mellékmérő csere időpontjának egyeztetése a Felhasználókkal

A Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. a személyes ügyintézés céljából on-line ügyfélszolgálatot is működtet. Az on-line ügyfélszolgálaton keresztül a Felhasználó a pénztári befizetésen és a beadvány személyes benyújtásán kívül valamennyi, a személyes ügyfélszolgálaton intézhető ügyet intézhet. Az ügyintézésről hang- és képfelvétel készül, amit az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatban meghatározottak szerint kell tárolni és megőrizni.

2.2. Telefonos ügyintézés

Telefonos ügyfélszolgálatot csak az Állandó Ügyfélszolgálati iroda lát el.

A telefonos ügyfélszolgálat a személyes ügyintézésnél megadott elérhetőségeken és időpontokban fogadja a Felhasználók megkeresését.

A műszaki hibabejelentést a Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. diszpécser az év minden napján 0-24 óráig fogadja, és dokumentálja a felhasználói bejelentéseket.

Az elérhetősége a felhasználók számára megtalálható az üzemmérnökségeken a telephely bejáratánál kifüggesztve, a Bács-Kiskun Megyei telefonkönyvből, illetve a Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. weboldaláról, továbbá a rendszeresen kiküldött hírlevelünkről, valamint a közszolgáltatási számláról.

A diszpécser a rendelkezésére álló információk alapján tájékoztatást ad a hibaelhárítás várható idejéről.

2.3. Elektronikus ügyintézés

A Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. a honlapján az alábbi ügytípusok elektronikus ügyintézését biztosítja:

- mérőállás bejelentése
- ügyintézéshez szükséges tájékoztatók és nyomtatványok letöltése
- adatközlés, változások bejelentése
- számlák megtekintése, betekintés a felhasználó saját folyószámlájába
- számlamásolat, tartozásmentességi igazolás kérése
- időpontfoglalás személyes ügyintézéshez
- bankkártyás díjfizetés indítása

A Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. egyes szolgáltatásainak elektronikus úton történő igénybevételét előzetes regisztrációhoz kötheti.

2.4. Írásbeli ügyintézés

Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. az ügyfélszolgálati helyek elérhetőségein fogadja a Felhasználók írásbeli megkeresését személyesen, postai, illetve elektronikus

levél, fax formájában. Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. az írásban érkezett megkeresésekre a beérkezési csatornától függően levélben, vagy e-mailben válaszol.

2.5. Ügyfélszolgálati tevékenységek végzésére vonatkozó részletes minőségi követelmények, a szolgáltatás elvárt színvonala.

A Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. a hatályos fogyasztóvédelmi törvénynek megfelelően végzi a Felhasználók kiszolgálatát.

Az írásbeli ügyintézés esetében a Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. az alábbi ügyintézési időn belül válaszolja meg a felhasználói megkereséseket:

- lakossági nem panasz jellegű megkeresések esetén az érkeztetéstől/iktatástól számított 30 napon belül
- lakossági panaszok és számlareklamációk esetén az érkeztetéstől/iktatástól számított 15 napon belül
- nem lakossági megkeresések esetén az érkeztetéstől/iktatástól számított 30 napon belül.

Amennyiben az ügyintézés ennél hosszabb időt vesz igénybe, arról a Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. a Felhasználót tájékoztatja.

3. Használatba vételi engedélyekhez szükséges igazolások kiadása

A tulajdonos kérésére, az ingatlanon történt kivitelezési munkákat követően, a használatba vételi engedélyhez igazolás készül. Csatornabekötés esetén a felhasználónak be kell mutatnia a szolgáltató műszaki átadás-átvétel megtörténtét igazoló, kitöltött és aláírt dokumentumot. Nem lakossági felhasználó esetében a szolgáltató és a felhasználó egyeztetni a lekötött közműfejlesztési keret mennyiségét, vagy a felhasználónak igazolnia kell az igényelt vízfelhasználás és/vagy a kibocsátott szennyvíz mennyisége alapján a közműfejlesztési hozzájárulás megfizetését.

3.1. Igazolások kiadása

Az igazolások kiadása a felhasználó kérése alapján történik, melyet az igazolásokon minden esetben fel kell tüntetni. Igazolás csak az ingatlan igazolt tulajdonosa vagy írásban meghatalmazott megbízottja részére adható ki az alábbi témákban:

- átlag vízfogyasztásról,
- leolvasási adatokról,
- vízfogyasztásról,
- öntözővíz felhasználásról,
- díjtartozásról,
- díjtartozásról adósságkezelési támogatás igényléséhez,
- szennyvíz érdekeltségi rendszer meghatározásához,

- talajterhelési díj (TTD) számításához,
- egyéb, a szolgáltatással kapcsolatos témákban.

Az ügyfélszolgálati iroda és a fogyasztói irodák címei és elérhetőségeik a 11. sz. mellékletben találhatók.

3.2. Vásárlók könyve – törölve

3.3. Vitarendezés, értesítések

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 fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt (a továbbiakban: Fgytv.) kell alkalmazni azzal, hogy a Vksztv. szerinti lakossági felhasználó, a Fgytv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

A felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság eljárására az Fttv.-ben meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Vksztv. szerinti lakossági felhasználó, a Fttv. alkalmazásában, fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

A hatósági eljárást, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe nem tartozó panaszok esetén a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal eljárását megelőzően a felhasználó köteles panaszával igazolható módon a szolgáltatóhoz fordulni.

A jelen üzletszabályzat alapján létrejövő szerződéses jogviszonyokkal kapcsolatban felmerülő vita esetén, a vitás kérdésre vonatkozó szabályokat, elsősorban a felhasználó és a Társaság között létrejött közszolgáltatási és mellékszolgáltatási szerződés rendelkezései alapján kell megítélni. Ha ezen szerződések a vita megoldásához szükséges szabályt nem tartalmazzák, úgy jelen üzletszabályzat rendelkezéseit, valamint a vonatkozó, víziközmű-szolgáltatást szabályozó jogszabályok, végül pedig a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni.

3.3.1. Irányadó jogszabályok megjelölése

Az irányadó jogszabályokat a 14. sz. melléklet tartalmazza.

3.3.2. Bírósági kikötések

Felek, jelen üzletszabályzattal, a felhasználó és a szolgáltató között fennálló közszolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével, megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban esetlegesen felmerülő minden vitás kérdést békés úton kísérelnek meg egymás között rendezni.

Ennek eredménytelensége esetén a közszolgáltatási illetve a mellékszolgáltatási szerződés kifejezett eltérő rendelkezése hiányában bármely jogvita tekintetében a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bíróságok jogosultak eljárni.

3.3.3. Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

Amennyiben a Fogyasztóvédelemről szóló törvény, a Vksztv., és az 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet határidőt nem határoz meg, abban az esetben a felek 30 napos válaszadási határidőt alkalmaznak, a kölcsönösség, együttműködés és mellérendeltség elvei érvényesülése mellett.

Az értesítés történhet levélben, személyesen, telefonon, hírlevélben, médián keresztül, illetve on-line ügyfélszolgálaton történő regisztrálás esetén az ott megadott e-mail címen.

4. Víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése iránti kérelem részletes szabályai

A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése a vízmérő berendezés kiszerezésével, a szennyvíz-bekötővezeték elzárásával és a szennyvíz-bekötővezeték folytonossági kapcsolatának a megszüntetésével történik.

A víziközmű-szolgáltatás a felhasználó kérésére legalább 1 hónapra, de legfeljebb 1 év időtartamra szüneteltethető, az alábbi feltételek együttes fennállása esetén:

- a felhasználó írásban kéri a szüneteltetést és nyilatkozik, hogy a felhasználási helyen vízfelhasználásra nem kerül sor,
- a felhasználó - amennyiben a felhasználási hely víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan - nyilatkozik, hogy nem a víziközmű-rendszerből származó egyéb vizet a szennyvíz-törzshálózatba nem kíván vezetni,
- a szüneteltetés végrehajtásához a műszaki előfeltételek biztosítottak,
- a felhasználó az üzletszabályzatban előírt feltételeket teljesítette,
- a szüneteltetési kérelemhez mellékelni kell a szünetelés foganatosításával együtt járó költségek előzetes megfizetéséről szóló igazolást, és a felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulását, amennyiben az nem azonos a felhasználóval,

- a víziközmű-szolgáltató a szüneteltetés végrehajtásával egy időben elszámoló számlát készít, melyet a felhasználó köteles a megjelölt fizetési határidőig kiegyenlíteni,
- a víziközmű-szolgáltató a szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem számolhat fel.

Amennyiben a felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja, a víziközmű-szolgáltató jogosult a Vksztv.-ben és az e rendeletben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni.

A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelmét az évente, a lejárat előtt legalább 30 nappal, szolgáltatóhoz benyújtott írásbeli kérelemmel megújítani és a kérelem megújításához kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani. A felhasználó megújítás iránti kérelme hiányában a szolgáltató jogosult a szünetelés kérelmezését megelőző 12 havi átlagfogyasztás alapján a szünetelést megelőző számlázási időszak szerint számlát kiállítani.

A szolgáltatás szüneteltetését, illetve ismételt megindítását a nyilatkozatban megjelölt időpontban, de legkorábban annak érkeztetésétől számított tizenöt napon belül teljesíti.

5. Védendő felhasználókra vonatkozó szabályok

5.1. Szociális rászorultság igazolása és meghosszabbítása

A szociálisan rászoruló felhasználó erre vonatkozó jogosultságát az alábbi dokumentumok eredeti példányának bemutatásával igazolhatja a víziközmű-szolgáltató felé:

- a szolgáltató honlapjáról (www.kiskunviz.hu) letölthető és az ügyfélszolgálati irodákban elhelyezett, kitöltött nyomtatvány,
- a szociálisan rászoruló felhasználói státuszt megállapító szerv által kibocsátott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi igazolás, illetve határozat.

A víziközmű-szolgáltató az igazolás céljára bemutatott iratok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig megőrzi.

A víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló felhasználót a rászorultság igazolását követő 8 napon belül nyilvántartásba veszi, és a nyilvántartásba vételről tájékoztatja. Ha nyilvántartásba vétel alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, és annak meghosszabbítását a védendő felhasználó – a határidő lejártát 30 nappal megelőzően a víziközmű-szolgáltató által a részére megküldött írásbeli figyelmeztetés ellenére – nem igazolja, a határozott idő lejártát követő 15 napon belül a víziközmű-

szolgáltató az érintett védendő felhasználót törli a nyilvántartásból. A víziközmű-szolgáltató értesíti az érintett felhasználót a nyilvántartásból való törlésről.

5.2. Szociálisan rászoruló felhasználót megillető kedvezmények

A szociálisan rászoruló 12 naptári hónapon belül egy alkalommal kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását. A víziközmű-szolgáltató a szociálisan rászoruló felhasználó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni.

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló felhasználót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételenek időtartama alatt igénybe vett víziközmű-szolgáltatás díját és a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét a víziközmű-szolgáltató által méltányosan megállapított határidőben és ütemezésben kiegyenlíti.

Ha a szociálisan rászoruló felhasználó a részletfizetési, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a víziközmű-szolgáltató jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására. A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezményrel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a felhasználók kamat- és kötbérfizetési kötelezettség nem terheli.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónapban számlázott felhasználásból számított

- a) egyhavi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén két hónap,
- b) 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén öt hónap,
- c) 3 havi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén hat hónap.

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

5.3. A fogyatékkal élő felhasználókra vonatkozó szabályok

A fogyatékkal élő felhasználó nyilvántartásba történő felvételét, jogosultságának meghosszabbítását a www.kiskunviz.hu weboldalon és az ügyfélszolgálati irodákban elhelyezett, 30 napnál nem régebben kitöltött és aláírt adatlap, valamint Vhr. 88/D.§ (1) bekezdés b) pontjában meghatározott nyomtatványok benyújtásával igényelheti.

A felhasználóval egy háztartásban élő fogyatékkal élő személyre tekintettel, a fogyatékkal élők nem minősülő felhasználó is kérheti a fogyatékkal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét, de ugyanazon fogyatékkal élő személyre

tekintettel csak egy felhasználó egy felhasználási hely vonatkozásában szerepelhet a nyilvántartásban jogosultként.

A fogyatékkal élő felhasználót megillető különleges bánásmód:

- havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
- készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,
- a számla értelmezéséhez nyújtott egyedi segítség (helyszíni számlamagyarázat, számlafordíttatás)

A lakossági felhasználónak a fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel iránti kérelmében nyilatkoznia kell arról, hogy a különleges bánásmódok közül melyekre tart igényt. A szolgáltató az igényelt szolgáltatást legkésőbb a nyilvántartásba vételt követő 30. naptól biztosítja, illetve az esetleges műszaki beavatkozást 30 napon belül megkezdi. A fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásában szereplő lakossági felhasználó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, a szolgáltató nem köteles teljesíteni.

A nyilvántartásba történő felvételt követően a fogyatékkal élő felhasználó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll. Határozott időre megállapított védettség esetén a védendő felhasználó a védettségre megállapított határozott időszak alatti években, továbbá a védettség lejáratának évében mentesül a március 31-ei igazolási kötelezettség alól. Az a fogyatékkal élő felhasználó, akinek a nyilvántartásba történő felvétele során a szakorvosi vélemény kimondja, hogy állapotában nem várható jelentős javulás, mentesül a védendő felhasználói körbe tartozás évenként igazolása alól.