

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-szolgáltatás folyamatosan, de nem szünetmentesen valósul meg. A szolgáltatás folyamatosága érdekében olyan szervezett munkarendet, ügyeleti, készenléti szolgálatot biztosít a víziközmű-szolgáltató, 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 részesítenie a szolgáltatónak.

A víziközmű-hálózaton végzett tervszerű karbantartási munkák, üzemzavar-elhárítások, az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetés megszüntetése, valamint mindezek megelőzése érdekében a szolgáltató a munkák elvégzéséhez szükséges mértékben és időtartamban jogosult az ivóvíz-szolgáltatás szüneteltetésére.

Ha a közműves ivóvízellátás előre tervezetten 12 órán át, üzemzavar esetén 6 órát meghaladóan, de kevesebb, mint 12 órán át szünetel, a víziközmű-szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről legalább 10 liter/fő/nap mennyiségben köteles gondoskodni.

A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén legalább 20 liter/fő/nap, 24 órát meghaladóan legalább 30 liter/fő/nap ivóvízmennyiséget biztosít a víziközmű-szolgáltató.

A szolgáltatás korlátozása esetén a szolgáltató 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 vízvételezési lehetőséggel pl. hozzájuthassanak.

Az országos tisztifőorvos által elrendelt hőségriasztás időtartama alatt, az ellátásért felelős igénybejelentése esetén 50 liter/fő/nap mennyiségben biztosítja az ivóvizet a víziközmű-szolgáltató.

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 tájékoztatni kell.

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 szolgáltató üzemeltetési hiányosságra nem visszavezethető esetekben a káresemények bekövetkezéséért és azok következményeiért nem felelős (pl. illegális csapadékvíz bevezetés okozta elöntések, rendkívüli időjárási eseményből adódó káresemények).

A vízszolgáltatással és csatornaszolgáltatással kapcsolatos hibák gyors megszüntetése érdekében a szolgáltató folyamatos (0-24) üzemfelügyelő diszpécserszolgálatot működtet.

A víziközmű-szolgáltató a munkaidőn kívüli időszakokra állandó készenléti szolgálatot tart fenn.

A diszpécser csoport által felvett hibákat az üzemeltető 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 vagyonbiztonságot 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 szolgáltató értesíti az érintetteket. Ha lehetőség van rá, az elvégzett munka megfelelőségét (minőség, környezet helyreállítása stb.) a szolgáltató igazoltatja a felhasználóval vagy képviselőjével.

A szolgáltató kiemelt figyelmet fordít a vízmérőhelyi meghibásodások javítására. Egyértelműen tisztázni kell, hogy a meghibásodás az átadási/szolgáltatási határpont melyik oldalán történt, amit a szolgáltató 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 folyamatosága érdekében végzett közcélú tevékenységek, melyeket az esetlegesen érintett felhasználók is kötelesek elősegíteni.

A helyreállítás során kötelezően betartandó minden vonatkozó utasítás és jogszabály, mely a hibahely későbbi rendeltetésszerű használatát biztosítja.

A hibaelhárítás, illetve az ezzel kapcsolatos helyreállítás szakszerűtlensége, nem megfelelősége esetén a felhasználó panasszal élhet a szolgáltató felé.

Az ellenőrzések során feltárt, valamint a bejelentett hibákat a szolgáltató lehetőségeihez mérten mihamarabb elhárítja.

A szolgáltató akkor felel meg a vízminőségi elvárásoknak, ha a vonatkozó jogszabály által meghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti, és a jogszabályokban (201/2001. (X. 25.) 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/szállító kapacitásának kihasználásával, javító intézkedések bevezetése mellett a víziközmű szolgáltatónak fenn kell tartani a szolgáltatás folyamatoságát, és egyben értesíteni kell az egészségügyi hatóságot. Amennyiben a minőségi változás egészségügyi kockázatot jelent a felhasználókra nézve, az ivóvíz-szolgáltatás szüneteltetését (leállítását) az egészségügyi hatóság rendeli/rendelheti el.

A felhasználók egészségét veszélyeztető vízminőség-romlás esetén a víziközmű-szolgáltatónak az illetékes Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szervével történő egyeztetés alapján a vízminőség helyreállítása érdekében intézkednie, a víz fogyasztásának betiltását, vagy korlátozását kezdeményeznie, és erről a felhasználókat értesítenie kell. A szolgáltató 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, helyi

médiacsatornáknak, tájékoztatóknak, plakátoknak, stb.) értesíti a felhasználókat a kialakult helyzetről és a szükséges tudnivalókról, az esetleges korlátozásról.