

## 24/2013. (V. 29.) NFM rendelet

### a víziközművek vagyonértékelésének szabályairól és a víziközmű-szolgáltatók által közérdekből közzéteendő adatokról

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 74. § (2) bekezdés 1. és 2. pontjában foglalt felhatalmazás alapján, az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről szóló 212/2010. (VII. 1.) Korm. rendelet 84. § o) pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva a következőket rendelem el:

#### I. FEJEZET

#### ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

1. § E rendelet alkalmazásában:

1. *állagmutató*: a víziközmű-objektum műszaki állapotára vonatkozó mutatószám, amely kifejezi az adott eszköz avultságát;

2. *pótlási költség*: azon költségek általános forgalmi adót nem tartalmazó összessége, amellyel az értékelés időpontjában a víziközmű-objektum költséghatékonyan pótolható, és amely meghatározható:

a) újraelőállítási költséggel, amely az eredetivel azonos eszköz beszerzésének, előállításának költsége vagy

b) helyettesítési költséggel, amely a műszakilag egyenértékű eszköz beszerzésének, előállításának költsége;

3. *várható élettartam*: a tárgyi eszköznek a vagyonértékelés időpontjában meghatározott, műszaki szempontból elvárható élettartama;

4. *víziközmű-objektum*: minden olyan azonosítható víziközművagyon-elem, amelynek pótlási költsége műszaki költségkalkulációval alátámasztható, pontos műszaki tartalma meghatározható, és legalább az alábbi feltételeknek megfelel:

a) térbeli elhelyezkedése meghatározható,

b) az adott eszközhöz legalább épület, építmény, gép, berendezés, irányítástechnika, energiaellátás bontásban az élettartam hozzárendelése lehetséges és

c) pótlási költségét meghatározó műszaki jellemzőit tekintve homogén egységet képez;

5. *víziközműobjektum-csoport*: egy adott technológiai funkciónak megfelelő, műszakilag összefüggő víziközmű-objektumok összessége;

6. *víziközművagyon-leltár*: a víziközmű-rendszernek vagy a víziközmű-rendszer alkotóelemeinek olyan objektum szintű, ágazonként és víziközműobjektum-csoportok szerint strukturált kimutatása, amely alkalmas a víziközmű-objektumok számviteli törvényben meghatározott eszközcsoporthoz történő hozzárendelésére.

#### II. FEJEZET

### VÍZIKÖZMŰVEK VAGYONÉRTÉKELÉSÉNEK RÉSZLETES SZABÁLYAI

#### 1. A vagyonértékelés általános szabályai

**2. § (1)** A víziközmű víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény szerinti vagyonértékelését úgy kell elvégezni, hogy az megbízható kiindulópontot nyújtson a fenntartható és költséghatékony üzemeltetéshez, továbbá a víziközmű-ágazat vagyontárgyai értékének és műszaki állapotának változása ez alapján nyomon követhető és dokumentált legyen.

(2) A megállapított vagyonértéket és a vagyonértékelés során keletkezett adatokat az ellátásért felelős vagyonyilvántartásában, vagy - ha az üzemeltetési szerződés ezt a víziközmű-szolgáltató feladatává teszi - a víziközmű-szolgáltató vagyonyilvántartásában át kell vezetni. Az utolsó vagyonértékeléstől számítottan a vagyonérték aktualizálását legalább 10 évente el kell végezni e rendeletnek megfelelően.

(3) Ha több víziközmű-tulajdonosnak azonos működési területen vagyonértékelési kötelezettsége van, a vagyonértékelést azonos időpontban és feltételek mellett, együttműködve kell elvégeztetni.

(4) Víziközművagyon-értékelést olyan gazdasági társaság végezhet, amely szerepel az ingatlanvagyon-értékelői névjegyzékben és a vagyonértékelés végrehajtásához a környezetvédelmi, természetvédelmi, vízgazdálkodási és tájvédelmi szakértői tevékenységről szóló 297/2009. (XII. 21.) Korm. rendelet 1. számú melléklet 3.2-3.4. pontjában meghatározott vízgazdálkodási részszakterületeken szakértői jogosultsággal rendelkező személyt vesz igénybe.

(5) Értékelési tanúsítványt olyan személy állíthat ki, aki rendelkezik az önkormányzati és területfejlesztési miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeinek kiadásáról szóló miniszteri rendelet szerinti ingatlanvagyon-értékelő és -közvetítő szakképesítéssel, továbbá szerepel az ingatlanvagyon-értékelői névjegyzékben.

## 2. A vagyonértékelés előkészítése

**3. § (1)** A vagyonértékeléshez szükséges víziközművagyon-leltár előállításáért, teljes körűségéért, továbbá annak folyamatos aktualizálásáért a víziközmű tulajdonosa felel.

(2) A víziközművagyon-leltárt a víziközmű tulajdonosa a vagyonértékelést végző részére átadja. Arról, hogy a víziközmű vagyonleltárban átadott adatok a valóságnak megfelelnek, és minden olyan adat átadásra került, amely a vagyonértékelés elvégzéséhez szükséges, a víziközmű tulajdonosa az átadással egyidejűleg nyilatkozik a vagyonértékelést végző felé.

(3) A víziközművagyon-leltár, továbbá a vagyonértékeléshez szükséges egyéb alapadatok, így különösen a papír alapú vagy digitális térképi állományok, vízjogi engedélyek, üzemeltetési szabályzatok vagyonértékelést végző részére történő átadásában a víziközmű tulajdonosa és a víziközmű-szolgáltató köteles egymással és a vagyonértékelést végzővel együttműködni.

(4) Ha a víziközművagyon-leltár nem teljes, a vagyonértékelés adatigényéhez szükséges kiegészítését, ideértve az esetleges műszaki felméréseket is, a víziközmű-tulajdonos költségére kell elvégezni.

## 3. A vagyonértékelés módszere

**4. § (1)** A víziközmű vagyonértékelésére az avulással korrigált újraelőállítási költségalapú módszert kell alkalmazni.

(2) A víziközmű-objektum állagmutatóját 0,1-1,0 értékek között kell meghatározni. Az állagmutató meghatározása a létesítés évének és a várható élettartam figyelembevételével, szakértői szemrevételezés útján történik. A szemrevételezéssel meg nem állapítható műszaki állapotjellemzőket diagnosztikai vizsgálatokkal szükséges alátámasztani. A szakértői vélemények és a mérési eredmények a dokumentáció részét képezik.

(3) Az (1) bekezdésben foglaltaktól eltérően az indexált bekerülési költség módszere alkalmazható, ha a víziközművagyon-leltár előállítható, a vagyonértékelés alapadatait és a megállapított vagyonértékeket e rendelettel összhangban dokumentálták, és

a) a víziközmű e rendelet hatálybalépését megelőző öt éven belül létesült, és bekerülési költségeit a számviteli törvény szerint dokumentálták,

b) a víziközmű e rendelet hatálybalépését követően, de a vagyonértékelés fordulónapját megelőző tíz éven belül létesült, és bekerülési költségeit a számviteli törvény szerint dokumentálták, vagy

c) a vagyonértékelés fordulónapját megelőző öt éven belül az avulással korrigált újraelőállítási költségalapú módszerével teljes körű vagyonértékelés készült.

(4) Az indexált bekerülési költség módszerének alkalmazásához a víziközmű bekerülési költségét a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett „3.6.22. Építményfajták termelőiár-indexei egyes építményalcsoportokban: 221 Távolsági csővezetékek, távközlő- és elektromos hálózatok és műtárgyaik”, valamint „3.6.22. Építményfajták termelőiár-indexei egyes építményalcsoportokban: 222 Helyi (települési) csővezetékek, távközlő- és elektromos hálózatok és műtárgyaik” megnevezésű indexek alapján kell korrigálni és a korrigált bekerülési értékre az eszközök avultságát kell figyelembe venni.

#### 4. A vagyonértékelés végrehajtása avulással korrigált újraelőállítási költségalapú módszer esetén

**5. § (1)** A vagyonérték meghatározásának alapja a 3. § (2) bekezdése szerint átadott víziközművagyon-leltár.

(2) A víziközművagyon-leltárban az 1. melléklet szerinti struktúrában kell szerepeltetni a víziközmű-objektumot.

(3) A víziközmű-objektum azonosítását, műszaki és állapotjellemzőit, pótlási költségét és vagyonértékét a 2. melléklet szerint kell megadni.

(4) A víziközmű-objektum azonosítását:

a) pontszerű víziközmű-objektum esetén település, utcanév, házszám vagy helyrajzi szám, továbbá - ha rendelkezésre áll - EOY koordináta megadásával;

b) vonalas víziközmű-objektum esetén aknaközönként, illetve csomópontonként, de legalább anyag, átmérő és beépítés éve szerint homogén víziközmű-objektumonként település, utcanév vagy helyrajzi szám, továbbá - ha rendelkezésre áll - a kezdő- és végpont EOY koordinátáinak megadásával

teljes körűen kell elvégezni.

(5) A víziközmű-objektum műszaki jellemzőit a 3. melléklet szerint legalább olyan részletezettséggel kell meghatározni, amely alkalmas az újraelőállítási vagy helyettesítési költség alátámasztására és megfelel a vagyonértékelés céljának.

(6) A víziközmű-objektum állapotjellemzői esetében az alábbiakat kell rögzíteni:

a) a létesítés és az üzembe helyezés éve,

b) várható élettartam,

c) állagmutató.

(7) A pótlási költséget víziközmű-objektumonként kell meghatározni, a fajlagos és egyedi költségek feltüntetésével, költségkalkulációkkal alátámasztva. Pótlási költségként az újraelőállítási költség, valamint a helyettesítési költség közül a kisebb értéket kell figyelembe venni.

(8) A víziközművagyon értékét víziközmű-objektumonként kell meghatározni, az egyes víziközmű-objektum dokumentált értékelési jellemzői alapján, a víziközmű-objektum pótlási költségének és állagmutatójának szorzataként.

#### 5. A vagyonértékelés eredményének dokumentálása, karbantartása

**6. § (1)** A vagyonértékelésről közművagyon-értékelési szakvéleményt kell kiállítani, amely tartalmazza:

a) a vagyonértékelés körülményeit, módszertanát, eredményét,

b) az értékelési módszer kiválasztásának indokolását,

c) az értékelési tanúsítványt,

d) a vagyonértékelés alapját képező adatforrások leírását és az adatokat a vagyonértékeléshez

készült számításokkal együtt,

e) az értékelt víziközmű bemutatását, műszaki állapotának rövid, szöveges jellemzését,

f) a megállapított vagyonérték összegzését víziközműobjektum-csoportonkénti bontásban a pótlási költségének feltüntetésével.

(2) A szakvélemény kötelező melléklete az e rendeletnek megfelelően részletezett víziközművagyon-leltár.

(3) Két vagyonértékelés közötti időszakban a víziközmű tulajdonosa a víziközművagyon-leltár naprakész vezetésével gondoskodik a vagyonérték folyamatos karbantartásáról.

### **III. FEJEZET**

#### ***A KÖZZÉTEENDŐ ADATOK ÉS A KÖZZÉTÉTEL MÓDJA***

7. § A víziközmű-szolgáltató által működtetett honlapon az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 1. mellékletében foglaltakon felül közérdekből közzéteendő szervezeti, személyzeti adatok, valamint egyéb, a tevékenységre, működésre vonatkozó adatok és gazdálkodási adatok körét, továbbá az adatok közzétételére, aktualizálására és archiválására vonatkozó rendelkezéseket a 4. melléklet tartalmazza.

### **IV. FEJEZET**

#### ***ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK***

8. § Ez a rendelet a kihirdetését követő napon lép hatályba.

1. melléklet a 24/2013. (V. 29.) NFM rendelethez

#### ***A víziközművagyon-leltár részletezése***

I. Felszín alatti vízkivétel

a. Mélyfúrású kút, hagyományos átmérővel:

i. Épület, építmény;

ii. Gép, berendezés;

iii. Irányítástechnika, energiaellátás.

b. Kút, nagy átmérővel (parti szűrésű kút):

i. Épület, építmény;

ii. Gép, berendezés;

iii. Irányítástechnika, energiaellátás.

c. Galéria:

i. Épület, építmény;

ii. Gép, berendezés;

iii. Irányítástechnika, energiaellátás.

d. Bányavíz kivétel:

i. Épület, építmény;

ii. Gép, berendezés;

iii. Irányítástechnika, energiaellátás.

e. Egyéb vízkivétel (pl. forrásfoglalás):

i. Épület, építmény;

- 
- ii. Gép, berendezés;
  - iii. Irányítástechnika, energiaellátás.
  - II. Felszíni vízkivétel
    - i. Épület, építmény;
    - ii. Gép, berendezés;
    - iii. Irányítástechnika, energiaellátás.
  - III. Vízműtelep és vízkezelő létesítmények
    - a. Vízműtelep:
      - i. Épület, építmény;
      - ii. Gép, berendezés;
      - iii. Irányítástechnika, energiaellátás.
    - b. Vízkezelő létesítmények:
      - i. Épület, építmény;
      - ii. Gép, berendezés;
      - iii. Irányítástechnika, energiaellátás.
  - IV. Vízelosztás
    - a. Ivóvízhálózat:
      - i. Építmény;
      - ii. Gép, berendezés;
      - iii. Irányítástechnika, energiaellátás.
    - b. Víz tárolók:
      - i. Épület, építmény;
      - ii. Gép, berendezés;
      - iii. Irányítástechnika, energiaellátás.
    - c. Nyomásfokozók:
      - i. Épület, építmény;
      - ii. Gép, berendezés;
      - iii. Irányítástechnika, energiaellátás.
  - V. Szennyvízelvezetés
    - a. Szennyvízcsatorna (gravitációs):
      - i. Épület, építmény;
      - ii. Gép, berendezés;
      - iii. Irányítástechnika, energiaellátás.
    - b. Szennyvízvezetékek (kényszeráramoltatású):
      - i. Épület, építmény;
      - ii. Gép, berendezés;
      - iii. Irányítástechnika, energiaellátás.
    - c. Szennyvízátelők:
      - i. Épület, építmény;
      - ii. Gép, berendezés;
      - iii. Irányítástechnika, energiaellátás.
  - VI. Szennyvíztisztítás
    - a. Szennyvíztisztító-telep:
      - i. Épület, építmény;
      - ii. Gép, berendezés;
      - iii. Irányítástechnika, energiaellátás.
    - b. Egyedi szennyvízkezelő létesítmény:
      - i. Épület, építmény;
      - ii. Gép, berendezés;
      - iii. Irányítástechnika, energiaellátás.
    - c. Természetközeli szennyvíztisztítók:



\*Az EOv koordináták rögzítése mellőzhető, ha azokra vonatkozó mérési eredmények nem állnak rendelkezésre.

### 3. melléklet a 24/2013. (V. 29.) NFM rendelethez

#### ***Víziközmű-objektum műszaki jellemzői***

##### 1. Vízkivételek

###### 1.1. Mélyfúrású kút:

1.1.1. Befejező bélésű átmérő, mm;

1.1.2. Névleges kapacitás, m<sup>3</sup>/d;

1.1.3. Talpmélység, m;

1.1.4. Vízáadó réteg kora, típusa.

###### 1.2. Kút, nagy átmérővel:

1.2.1. Befejező bélésű átmérő, mm;

1.2.2. Névleges kapacitás, m<sup>3</sup>/d;

1.2.3. Talpmélység, m;

1.2.4. Rétegsor leírása.

###### 1.3. Galéria:

1.3.1. Keresztmetszete, m<sup>2</sup>;

1.3.2. Hossza, m;

1.3.3. Gyűjtőaknák száma, db;

1.3.4. Egyéb.

###### 1.4. Bányavíz kivételi mű:

1.4.1. Kialakítása;

1.4.2. Névleges kapacitás, m<sup>3</sup>/d;

1.4.3. Kitermelési mélység, m;

1.4.4. Egyéb.

###### 1.5. Egyéb vízkivétel (pl. forrás foglalás):

1.5.1. Kialakítása;

1.5.2. Névleges kapacitás, m<sup>3</sup>/d;

1.5.3. Rétegsor leírása;

1.5.4. Egyéb.

###### 1.6. Felszíni vízkivétel:

1.6.1. Kialakítás;

1.6.2. Névleges kapacitás, m<sup>3</sup>/d.

##### 2. Vízműtelep és vízkezelés

###### 2.1. Vízműtelep:

2.1.1. Kialakítás;

2.1.2. Névleges kapacitás, m<sup>3</sup>/d.

###### 2.2. Ivóvízkezelési eljárások:

2.2.1. Kapacitás, m<sup>3</sup>/d;

2.2.2. Technológiai kapacitás megadása, amennyiben releváns, az alábbi bontásban:

2.2.2.1. Gáztalanítás 10 NI/m<sup>3</sup> alatt;

2.2.2.2. Gáztalanítás 10 NI/m<sup>3</sup> felett;

2.2.2.3. Vas- és mangántalanítás;

2.2.2.4. Ammónium-mentesítés;

2.2.2.5. Arzénmentesítés;

2.2.2.6. Klórozás;

2.2.2.7. Klórdioxid adagolás;

2.2.2.8. Felszíni víztisztítás.

2.2.3. Ivóvíz fertőtlenítési technológia kapacitás megadása, amennyiben releváns az alábbi bontásban:

2.2.3.1. Klórozás;

2.2.3.2. Klórdioxid adagolás;

2.2.3.3. Ózonozás;

2.2.3.4. UV kezelés;

2.2.3.5. Egyéb.

3. Vízelosztás

3.1. Ivóvízhálózat:

3.1.1. Csőanyag megnevezése;

3.1.2. Névleges átmérő, mm;

3.1.3. Hossz, fm;

3.1.4. Fektetési körülmények az alábbiak szerint:

3.1.4.1. Víztelenítés (nyíltvíztartás vagy vákuumkutas víztelenítés);

3.1.4.2. Úthelyreállítás (félépályás, sávos, vagy nincs);

3.1.4.3. Fektetési mélység (normál: 1,5 m mélységig, mély: 1,5 m mélység alatt);

3.1.4.4. Talajminőségi osztály.

3.2. Víz tárolás:

3.2.1. Típus megnevezése (víztorony, víztároló medence, hidroglóbusz stb.);

3.2.2. Tároló térfogat, m<sup>3</sup>;

3.2.3. Tároló anyaga.

3.3. Nyomásfokozás

3.3.1. Kapacitás, m<sup>3</sup>/d;

3.3.2. Egyéb.

4. Szennyvízelvezetés

4.1. Gravitációs szennyvízcsatorna:

4.1.1. Csőanyag megnevezése;

4.1.2. Névleges átmérő, mm;

4.1.3. Hossz, fm;

4.1.4. Fektetési körülmények az alábbiak szerint:

4.1.4.1. Víztelenítés (nyíltvíztartás vagy vákuumkutas víztelenítés);

4.1.4.2. Úthelyreállítás (félépályás, sávos, vagy nincs);

4.1.4.3. Fektetési mélység (normál: 2,8 m mélységig, mély: 2,8 m mélység alatt);

4.1.4.4. Talajminőségi osztály.

4.2. Kényszeráramoltatású szennyvízcsatorna:

4.2.1. Csőanyag megnevezése;

4.2.2. Névleges átmérő, mm;

4.2.3. Hossz, fm;

4.2.4. Nyomásfokozata, bar;

4.2.5. Fektetési körülmények az alábbiak szerint:

4.2.5.1. Víztelenítés (nyíltvíztartás vagy vákuumkutas víztelenítés);

4.2.5.2. Úthelyreállítás (félépályás, sávos, vagy nincs);

4.2.5.3. Fektetési mélység (normál: 2,8 m mélységig, mély: 2,8 m mélység alatt);

4.2.5.4. Talajminőségi osztály.

4.3. Szennyvízáttemelők:



4.3.1. Térfogat, m<sup>3</sup>;

4.3.2. Teljesítmény, kW vagy m<sup>3</sup>/d;

4.3.3. Emelőmagasság, m.

5. Szennyvíztisztítás

5.1. Szennyvíztisztító-telep:

5.1.1. Névleges kapacitás, LE, m<sup>3</sup>/d;

5.1.2. Technológia megadása, legalább az alábbi bontásban:

5.1.2.1. Mechanikai tisztítás;

5.1.2.2. Biológiai tisztítás;

5.1.2.3. Kémiai tisztítás;

5.1.2.4. Természetközeli tisztítás;

5.1.2.5. Iszapkezelés.

5.1.3. További technológiai körülmény leírása, amennyiben releváns, legalább az alábbi bontásban:

5.1.3.1. Fölösiszap sűrítés és gépi víztelenítés;

5.1.3.2. Komposztálás;

5.1.3.3. Rothasztás és biogáz hasznosítás;

5.1.3.4. Üzemirányítás;

5.1.3.5. Szennyvízminőség monitorizálás.

5.2. Egyedi szennyvíztároló:

5.2.1. Kapacitás, m<sup>3</sup>/d;

5.2.2. Egyéb.

5.3. Egyedi szennyvízkezelő létesítmény:

5.3.1. Névleges kapacitás LE, m<sup>3</sup>/d;

5.3.2. Technológia (II., III. fokozat);

5.3.3. Egyéb.

5.4. Természetközeli szennyvíztisztítók:

5.4.1. Névleges kapacitás LE, m<sup>3</sup>/d;

5.4.2. Technológia (II., III. fokozat);

5.4.3. Egyéb.

6. Észlelő hálózat létesítményei (monitoring kutak)

6.1. Befejező bélésű átmérő, mm;

6.2. Talpmélység, m;

6.3. Szűrőzés helye, mélység köz, m;

6.4. Egyéb.

7. Egyedi víziközmű-létesítmények

A fenti kategóriákba be nem sorolható víziközmű-létesítmények esetén minimálisan azon műszaki paraméterek megadása kötelező, amelyek alapján az e rendelet szerinti vagyonérték meghatározható és alátámasztható.

8. Földterület

8.1. Település, utca, házszám, helyrajzi szám;

8.2. Terület nagysága;

8.3. Besorolása.

#### 4. melléklet a 24/2013. (V. 29.) NFM rendelethez

***A víziközmű-szolgáltató honlapján közzeendő adatok köre***

|     | A  | B                               | C  |
|-----|--|---------------------------------|--|
| 1.  | Adat   | Frissítés                       | Megőrzés                                       |
| 2.  | A víziközmű-szolgáltató vonatkozásában feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói érdekeket képviselő civil szervezetek elérhetőségét   | A változásokat követően azonnal | Az előző állapot törlendő                      |
| 3.  | A víziközmű-szolgáltató által ellátott települések listája   | A változásokat követően azonnal | Az előző állapot 1 évig archívumban tartása    |
| 4.  | A víziközmű-szolgáltatónak az ellátásért felelőssel kötött megállapodásai  | A változásokat követően azonnal | Az előző állapot archívumban tartásával.       |
| 5.  | A víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata   | A változásokat követően azonnal | Az előző állapot törlendő                      |
| 6.  | A víziközmű-szolgáltató által szolgáltatott ivóvíz és kibocsátott tisztított szennyvíz vonatkozásában a víziközmű-szolgáltató számára előírt és megvizsgált vízminták laboreredményei (a mintavétel helyének és időpontjának megadásával együtt) a jogszabályban rögzített minőségi paraméterekkel vagy határértékkel összehasonlítható módon.<br>A jogszabályban meghatározott határérték túllépése esetén információ a vízellátás korlátozásáról vagy betiltásáról, az átmeneti vízellátás módjáról és a vízminőség javítására meghozott intézkedésekről | A változást követően azonnal    | Az előző állapot törlendő                      |
| 7.  | Műszaki adatok, így különösen:<br>a) vízbázisok kapacitása (m <sup>3</sup> /nap),<br>b) kitermelt víz mennyisége (m <sup>3</sup> /év),<br>c) átvett víz mennyisége (m <sup>3</sup> /év),<br>d) értékesített ivóvíz mennyisége (m <sup>3</sup> /év),<br>e) hálózati vízveszteség (m <sup>3</sup> /év),<br>f) szennyvíztisztító telepek száma (db),<br>g) átemelők száma (db),<br>h) szennyvíztisztító telepek névleges kapacitása (m <sup>3</sup> /d),<br>i) víziközmű-hálózat hossza (km),<br>j) meghibásodások száma (db/év).                             | A változásokat követően azonnal | Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával |
| 8.  | Az ügyfélszolgálaton telefonon és elektronikusan elintézhető ügyek fajtái, az elintézés módja, az ügyleírások, a panaszkezelés menete, a hibabejelentés lehetőségei, és az ügyfelfogadási rend   | A változásokat követően azonnal | Az előző állapot törlendő                      |
| 9.  | A szolgáltatásért fizetendő (előzetes) díjkalkulátor vagy számolási tábla  | A változásokat követően azonnal | Az előző állapot törlendő                      |
| 10. | A jóváhagyott beszerzési szabályzat  | A változásokat követően azonnal | Az előző állapot törlendő                      |

## TARTALOMJEGYZÉK

A tartalomjegyzék megjelenítéséhez kattintson a szürke háttérű szövegrészen jobb egér gombbal és válassza ki a Mező frissítése menüpontot.