



FEJÉRVÍZ ZRT
FEJÉRVÍZ Fejér Megyei Önkormányzatok
Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő
Részvénytársaság
8000 Székesfehérvár, Királýsor 3-15.
Tel.: (22)535-800, fax.: (22)315-598

Társasházi kisokos

**Tudnivalók a számlázásról, a mérőkről, a 100 %-os mérősítettségről
és jogorvoslati lehetőségekről**

Készült: 2023.04.01

V1

Tartalom

<i>Mi alapján számláz a vízmű a társasházi főmérőre?</i>	3
<i>Van olyan megoldás, hogy csak a mellékvízmérőkre számlázzon a vízmű?</i>	3
<i>Milyen jogszabályi feltételei vannak a 100 %-os mérősítettségnek?</i>	3
<i>Mi történik a megállapodás megkötése után?</i>	4
<i>Mi történik, ha a mérési különbség az 5 %-ot meghaladja?</i>	4
<i>Fontos...</i>	4
<i>Miért marad különbség a bekötési mérőn és a mellékmérőkön?</i>	4
<i>Ha túl magas a mérési különbség, azaz a társasház főmérőjén maradó mennyiség</i>	5
<i>Amiben segíthet a vízmű</i>	5
<i>A közös képviselőnek nyújtott adatok</i>	6
<i>Mit kell tudni a társasházi vízmérőcseréről?</i>	6
<i>Mit jelent a mérő pontossági vizsgálata?</i>	6
<i>A leolvasásról</i>	7
<i>Adatkezelés</i>	8
<i>Hová fordulhatok panaszommal?</i>	8

Üzletszabályzatunkat megtalálják a www.fejerviz.hu internetes oldalunkon.

Mi alapján számláz a vízmű a társasházi főmérőre?

A 2011. évi CCIX törvény 52. § (1) alapján a közműves ivóvízellátás esetében az elszámolás a bekötési vízmérő mérési adatain alapul. A bekötési vízmérő és a mellékvízmérők mérési különbözeteként megállapított vízfogyasztás utáni víziközmű-szolgáltatási díjat a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó fizeti meg a víziközmű-szolgáltatónak. Ez azt jelenti, hogy a jogszabályi előírások alapján, -mivel a számlázás alapja a bekötési vízmérőn mért mennyiség- társaságunk kiszámlázza a társasház részére a bekötési vízmérőn maradó mennyiséget. Társaságunk, valamint a társasház közt létrejött közszolgáltatási szerződésben, illetőleg a lakók és társaságunk között megkötött mellékszolgáltatási szerződésekben és háromoldalú megállapodásokban rögzítettük a bekötési mérőre vonatkozó számlázási szabályokat.

Ezt a társasház közös képviselője, valamint a lakók aláírásukkal igazolták. Társaságunk ebben arra vállalt kötelezettséget, hogy a bekötési vízmérőn mért vízmennyiségnek a mellékvízmérőkön mért mennyiséggel csökkentett részét az üzemeltető-társasház- részére számlázza le.

Van olyan megoldás, hogy csak a mellékvízmérőkre számlázzon a vízmű?

Igen, a fentiekől eltérően a víziközmű-szolgáltatási díj elszámolásának alapja a mellékvízmérőkön mért fogyasztás, ha

- valamennyi elkülönített vízhasználói hely hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik és az ivóvízvételi helyek fogyasztását kizárólag hiteles, plombával vagy záróbélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel mérik, és
- a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a szolgáltató által végzett és jegyzőkönyvezett helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízveszteség vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.

Az 58/2013. (II.27.) Kormány Rendelet 62. § (5) alapján az erre az elszámolási módra való áttérést az érintett mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználók kérhetik, amit a szolgáltató a jogszabályi feltételek fennállása esetén teljesít.

A kérelmet műszaki ügyfélszolgálatunkon, vagy üzemmérnökségi ügyfélszolgálatunkon kell leadni.

Milyen jogszabályi feltételei vannak a 100 %-os mérősítettségnek?

A feltételek az alábbiak:

- egy adott bekötési vízmérőhöz tartozó, mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező elkülönített vízhasználók teljes bizonyító erejű magánokiratban* közlik a víziközmű-szolgáltatóval a képviseletükben eljáró személy nevét, ha az nem a bekötési vízmérő szerinti Felhasználó,
- az okiratban meghatározott képviselő a csatlakozó hálózati szakasz megvalósulási állapotáról készített épületgépzési tervet az üzletszabályzatban meghatározott tartalommal és formában társaságunk rendelkezésre bocsátja,
- az okiratban meghatározott képviselő közli társaságunkkal az arra vonatkozó megállapodásukat, hogy a mellékvízmérők és a bekötési vízmérő egyidejű leolvasására - a víziközmű-szolgáltató gyakorlatával összhangban - rendszeresen mely időpontban kerüljön sor.

Mi történik a megállapodás megkötése után?

A megállapodás megkötését követően a következő elszámolástól társaságunk mindaddig nem állít ki számlát a társasházi főmérőre amíg a bekötési vízmérő, illetve az elkülönített vízhasználatok összesített fogyasztásának különbözete nem haladja meg a jogszabályban előírt 5 százalékot.

Mi történik, ha a mérési különbözet az 5 %-ot meghaladja?

Ez esetben a jogszabályi előírások alapján társaságunk soron kívüli ellenőrzést végez. Az előírások szerint a vizsgálatra az elszámolatlan vízvételre utaló leolvasási adat keletkezését követő 30 napon belül kell sort keríteni. Az ellenőrző vizsgálaton a közös képviselőnek biztosítania kell a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők, valamint a csatlakozó hálózat egyidejű, részletes műszaki felülvizsgálatának lehetőségét.

Ha az ellenőrzés során megállapításra kerül, hogy a házi ivóvízhálózati szakaszon a mérési különbözetet meghaladó vízfogyasztást elszámolatlan vízvétel okozta, az elszámolatlan vízvétel megszüntetéséig a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők összesített fogyasztási különbözetének megfizetése a társasházi lakókat egyetemlegesen terheli.

Ha az ellenőrzés során megállapításra kerül, hogy az 5%-os mérési különbözetet meghaladó vízfogyasztást nem a csatlakozó, illetve házi ivóvízhálózati szakaszon keletkezett elszámolatlan vízvétel okozta, az ellenőrzés költségeit, valamint a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők összesített fogyasztási különbözete alapján számított díjat a víziközmű-szolgáltató nem háríthatja át a Felhasználókra. Társaságunk az 5 %-os mérési különbözetet meghaladó vízfogyasztás alapján történő számlázását az elszámolatlan vízvétel megszüntetéséig alkalmazhatja. Az elszámolatlan vízvétel megszüntetését a képviselőnek be kell bejelenteni a víziközmű-szolgáltatónak.

- * **A teljes bizonyító erejű magánokirat az ellenkező bebizonyításáig teljes bizonyítékul szolgál arra, hogy kiállítója az abban foglalt nyilatkozatot megtette, illetőleg elfogadta, vagy magára nézve kötelezőnek ismerte el. Alaki és tartalmi előírás: a kiállító az okiratot elejétől a végéig kézírással saját kezűleg írta és aláírta (a gépirással vagy számítógép segítségével történő írás akkor sem egyenértékű a kézírással, ha az a kiállítótól származik) vagy két tanú az okiraton – lakóhelyének (címének) feltüntetésével - aláírásával igazolja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el vagy a kiállító aláírása vagy kézjegye az okiraton bíróilag vagy közjegyzőileg hitelesítve van vagy a gazdálkodó szervezet által üzleti körében kiállított okiratot szabályszerűen aláírták.**

Fontos...

Ha valamely mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező vízhasználó

- a mellékvízmérő hitelesítéséről nem gondoskodott,
- három egymást követő alkalommal nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását, vagy
- 60 napot meghaladó fizetési késedelembe esett,

az egyéb jogkövetkezmények mellett túrni köteles, hogy a szolgáltató a víziközmű törvényben előírt jogkövetkezményeket alkalmazza (például szerződés felmondás, 100 %-os megállapodás felmondása).

Miért marad különbség a bekötési mérőn és a mellékmérőkön?

A bekötési vízmérőn és a mellékvízmérőkön mért fogyasztás különbözete, amennyiben nem vezethető vissza karbantartási hiányosságra vagy elszámolatlan esetleg szabálytalan vízvételre, akkor is eltérhet a 0 értéktől.

A bekötési vízmérő és a mellékvízmérők különbözetének több oka lehet, az alábbiakban felsorolunk néhány lehetséges okot.

- Hiba a ház belső (főmérő utáni, de a mellékmérőket megelőző) hálózatán (Jelentős különbözet oka lehet - az elcsepegő víz a főmérő számlájában jelentkezni fog, miközben egyetlen mellékmérő sem méri.)
- Méretlen vízvételzési hely (lehet, hogy a mellékmérők nem minden vízfelhasználást mérnek, ilyen lehet egy tárolóban kialakított vízvételzési hely.
- Meghibásodott mérő
- Manipulált mérő, szabálytalan vízhasználat
- Zárt fogyasztási hely leolvasáskor, vagy pontatlan adatszolgáltatás. Alapesetben úgy készül el egy társasházi főmérő elszámolása, hogy a főmérőn mért fogyasztást csökkentjük a társasházi mellékmérők fogyasztásának összességével. Ha viszont egy mellékmérőt korábban átlagolásból adódóan -mert nem tudtunk bejutni leolvasni, vagy nem érkezett be a lakótól leolvasási eredmény-nem a valós értéket számláztuk és ezt az átlagolt mennyiséget folyamatosan, akár több féleven keresztül vonjuk le a főmérő fogyasztásából, a mérőállás ismeretében el kell végeznünk a számla helyesbítéseket. Ilyen esetben a mellékmérőknek visszaadjuk a túlszámlázást, a főmérőre pedig visszaterheljük azt a mennyiséget, amennyivel többet vontunk le korábban.

A felsoroltak mind hozzájárulhatnak, hogy a mellékvízmérők fogyasztásainak levonása után a bekötési vízmérőn fizetendő összeg jelentkezik.

Ha túl magas a mérési különbözet, azaz a társasház főmérőjén maradó mennyiség....

A FEJÉRVÍZ ZRt. szolgáltatási pontja, az ivóvíz bekötővezeték Felhasználó felőli végpontja. A szolgáltatási pontot követően magántulajdonban lévő házi ivóvízhálózat javítási, ellenőrzési, karbantartási kötelezettsége a lakóközösséget/ tulajdonosközösséget terheli, a bekötési vízmérőn fennmaradó mennyiség vizsgálata nem társaságunk hatáskörébe tartozó feladat.

A belső hálózat átvizsgálása, az esetleges hibák feltárása és javítása fontos és a jogszabály által előírt feladat a társasház részére, mely - nem utolsósorban - jelentősen csökkenti a bekötési vízmérőn maradó mennyiséget.

A fentiekén túl, a Felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatónak a hibát haladéktalanul bejelenteni az aktuális mérőállás megjelölésével, illetve a hiba kijavításáról azonnal gondoskodni.

Amiben segíthet a vízmű....

Természetesen mi minden szükséges információt megadunk a társasház elszámolásaira vonatkozóan, továbbá megrendelésre mi is elvégezzük a felhasználási hely ellenőrző leolvasását, melynek feltétele a díjjegyzékünkben szereplő, vonatkozó díjtételek kiegyenlítése, valamint az erre szolgáló Megrendelő kitöltése és aláírása, amit társaságunk Ügyfélszolgálatán vagy üzemmérnökségein igényelhetnek, illetve a www.fejerviz.hu honlapról is letölthető.

Vonatkozó díjaink:

	Nettó érték	ÁFA	Bruttó érték
	16.610,- Ft/óra	4.485,- Ft	21.095,- Ft/óra
+kiszállás díja	5.520,- Ft/alkalom	1.490,- Ft	7.010,- Ft/alkalom

Ezen túlmenően társaságunk megrendelésre a felhasználási hely hibafelmérését is elvégzi, mely feltétele a díjjegyzékünkben szereplő vonatkozó díjtételek kiegyenlítése, valamint az erre szolgáló Megrendelő kitöltése és aláírása, amit társaságunk Ügyfélszolgálatán vagy üzemmérnökségeinken igényelhetnek, illetve a www.fejerviz.hu honlapról is letölthető.

Vonatkozó díjaink:

	Nettó érték	ÁFA	Bruttó érték
	13.850,- Ft/óra	3.740,- Ft	17.590,- Ft/alkalom/felhasználási hely
+kiszállás díja	5.520,- Ft/alkalom	1.490,- Ft	7.010,- Ft/alkalom

A közös képviselőnek nyújtott adatok

A közös képviselő részére minden elszámoláskor megküldjük az úgynevezett mellékmérős listát, melyen áttekinthetők a társasházi főmérőhöz tartozó mellékmérők fogyasztásai.

Ezen felül az új szerződések megkötésekor, valamint a meglévő szerződések felmondásakor tájékoztatjuk a közös képviselőket a szerződést érintő változásról.

Mit kell tudni a társasházi vízmérőcseréről?

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény és annak egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) kormányrendelet szerint a bekötési vízmérő tulajdonjoga a szolgáltatót, míg a mellékvízmérő tulajdonjoga az elkülönített vízhasználót illeti meg.

A társasházi főmérő cseréjét a szolgáltató végzi el. Ha elsöre nem tudjuk végrehajtani a cserét, időpontegyeztetést követően hajtjuk végre azt.

Az előírás alapján a mellékvízmérők cseréjéről, hitelesítéséről a Felhasználó saját költségére köteles gondoskodni. Társaságunk minden évben értesítőt küld a lejáró vízmérők tulajdonosainak, amelyben lehetőséget kínálunk a társaságunk általi mérőcserére. A mellékvízmérők cseréjét meg lehet egyedileg, lakásonként is rendelni, de ha a Társasház közösen kívánja megrendelni és fizetni a cserét, úgy közös megrendelés és fizetés esetén 6% kedvezményt biztosítunk a mellékvízmérő csere díjából.

Amíg a mellékvízmérő cserét más szakemberrel is elvégeztethetik a lakók, a plomba le- és felszerelését, a mellékvízmérők üzembe helyezését kizárólag a FEJÉRVÍZ ZRt. munkatársai végezhetik, emiatt minden vízmérőcserénél jelen kell lennie szakembereinknek.

A plombáláshoz a díjjegyzékünkben szereplő díj befizetése és egy *Megrendelő* nyomtatvány kitöltése és aláírása szükséges. A megrendelőt társaságunk Ügyfélszolgálatán vagy üzemmérnökségeinken igényelhetik meg, illetve a www.fejerviz.hu honlapról is letölthető

Társaságunk a lejárt mérőket ütemezetten távleolvasásra alkalmas mellékmérőkre cseréli. A beszerelt mellékmérő távleolvasását lehetővé tévő rádiós modul Székesfehérváron és néhány városban (Székesfehérvár, Mór, Bodajk, Polgárdi, Sárbogárd) azzal a feltétellel kerül telepítésre, hogy a lakásban valamennyi mellékmérő cseréjét megrendelik (nem maradhat hagyományos mellékmérő a lakásban, ezért a nem lejáró hitelességű mellékmérő csereigényét kérjük, jelezze felénk), illetve a társasházban megfelelő arányban kerül beszerelésre ilyen típusú mellékmérő.

A távleolvasásos programba bevont településekről társaságunk dönt.

E technikai megoldásnak köszönhetően a jövőben a mellékmérőket a lakók zavarása nélkül tudjuk leolvasni. Fontos azonban, hogy a rádiós modul megóvása a Felhasználó feladata, annak sérülése az üzletszabályzatban meghatározott következményekkel jár. Az adatgyűjtő rádiós modul a 2023-as évtől a Felhasználó tulajdonába kerül.

A rádiós modult érintő, a beszerelési állapottól való bármilyen eltérés esetén (beleértve a rongálást vagy az illetéktelen beavatkozást is) a Szolgáltató kötbért érvényesíthet, többszörösen visszatérő esetben a felhasználási helyen a távleolvasást megszüntetheti.

A rádiós modul sérülését a Szolgáltató felé haladéktalanul jelezni szükséges.

Mit jelent a mérő pontosság vizsgálat?

Ha Önök kételkednek bármelyik vízmérő pontosságában, vidéki ügyfélszolgálatainkon, vagy műszaki ügyfélszolgálati irodánkban, kezdeményezhetik annak rendkívüli vizsgálatát.

Ekkor - egyeztetett időpontban - a mérő helyére másik, hitelesített szerelünk, a kiszertelt mérőt pedig a Felhasználó által ellenőrizhetően, lezárt dobozban a Fejér Megyei Kormányhivatal Székesfehérvári Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Osztály laboratóriumába szállítjuk. Az ellenőrző hitelesítés időpontjáról értesítjük a Felhasználót, aki a vizsgálat alatt jelen lehet.

Ezt az igényét a megrendelő nyomtatványon kell jeleznie a Felhasználónak.

A Fejér Megyei Kormányhivatal Székesfehérvári Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Osztály a pontossági ellenőrzésről bizonyítványt állít ki. Ha a mérő a vizsgálaton megfelelőnek minősül, a rendkívüli vizsgálat, illetve hitelesítés költsége Önöket terheli. Ha a vizsgálat azt állapítja meg, hogy a mérő a jogszabályoknak nem felel meg, a hitelesítés költségét társaságunk viseli, és ha a mérő az Önök hátrányára téved, az előző évi átlagfogyasztás alapján számoljuk ki az Önöket terhelő víz-, és csatornadíjat.

A leolvasásról

A vízmérőket (és mellékvízmérőket) lakossági Felhasználóknál évente Társaságunk, illetve megbízottja olvassa le. A leolvasási rendet az üzletszabályzat 15. sz. melléklet tartalmazza.

A jogszabályi előírások alapján a fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a víziközmű-szolgáltató jogosult megállapítani azzal, hogy legalább évente egy alkalommal, a Felhasználó kérésére negyedévente - a Felhasználó értesítése mellett - köteles a fogyasztásmérő leolvasására. Amennyiben a Felhasználó kéri a negyedévente történő mérőleolvasást, ezen esetben kettő leolvasást a Szolgáltató végez (és elszámoló számlát állít ki az eredmények alapján), egy - egy köztes (kettő) leolvasást pedig ellenőrző jelleggel a Felhasználó végez el, de ehhez csak külön kérésre, a díjjegyzékben szereplő külön díj ellenében készítünk elszámoló számlát.

Az előírások alapján a Szolgáltató köteles legalább 5 napos időtartam megjelölésével a Felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás várható idejéről a leolvasás előtti utolsó számlában. Leolvasási időpontokat székesfehérvári mellékvízmérők esetében napra és utcára vonatkoztatva honlapunkon is megtalálják, illetve aktualitásuknak megfelelően a megyei lefedettségű nyomtatott sajtóban tesszük közzé. Tömbházak esetében a leolvasási időpontokat napra és napszakra bontva lépcsőházanként is kifüggesztjük.

A mérők leolvasása lakossági fogyasztók esetében jellemzően délután 19 óráig, hétvégeken és munkaszüneti napokon 9-19 óra között történik. Amennyiben a fogyasztásmérő leolvasását végző személy az előzetesen jelzett időpontban nem tudta leolvasni a mérőt, erről értesítést és egy válaszlevezőlapot hagy a levélszekrényben, vagy fellelhető módon a felhasználási helyen. Az értesítésben felkínáljuk, hogy a Felhasználó a levelezőlapon, telefonon, a www.fejerviz.hu honlap elektronikus ügyfélszolgálatán keresztül, e-mail-ben, vagy személyesen tárgyhoz 20-ig közölheti a mérőállást. Az értesítőben felhívjuk a Felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem megfelelősege esetén az időpont egyeztetés lehetőségére, az időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére, és a leolvasás legkésőbbi időpontjára.

A jogszabály alapján a leolvasás időpontja tekintetében a Szolgáltató és a Felhasználó köteles megegyezni.

Felhasználó által történő mérőleolvasást csak abban az esetben vesz igénybe a Társaságunk, ha saját mérőleolvasása meghiúsult. A mérő leolvasásának, vagy a mérőállás Felhasználó általi közlésének elmaradása esetén az utolsó tényleges (számlázott) mérőleolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztása alapján állítjuk ki a számlát.

A Felhasználónak a felajánlott 5 napos időtartamon belül meg kell határoznia azt az időpontot, amely számára megfelelő. Ha a megadott időtartamon belül nem tudja biztosítani a leolvasást, ezt a víziközmű-szolgáltató felé jeleznie kell, legkésőbb az időtartam kezdetét megelőző napon. A Felhasználó köteles a mérő hozzáférést biztosítani és annak leolvasását lehetővé tenni.

A rádiós modullal rendelkező mellékvízmérők leolvasása a jeladók segítségével a lépcsőházakból, házon kívülről történik. Ha ez a leolvasás bármilyen műszaki hiba vagy egyéb ok (pl. rongálás) miatt

nem lehetséges, Szolgáltató a leolvasást a felhasználási helyen elvégzi, s azt követően a hibát felderíti és kijavítja.

Adatkezelés

Társaságunk, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfelel az érvényben lévő jogszabályoknak, az Üzletszabályzat 23. sz. mellékletében szereplő, valamint a <http://www.fejerviz.hu/adatvedelem> oldalon található adatvédelmi tájékoztatóban meghatározott követelményeknek.

A fentiek miatt a társasházi közös képviselőknek, vagy a társasház lakóinak kiadható adatok köre a jogszabályban meghatározottak szerint történik.

Hová fordulhatok panaszommal?

Ha benyújtott panaszára a társaságunk által adott válasszal nem ért egyet, panaszával - annak jellege szerint - a következő szervekhez fordulhat:

Méréssel, számlázással, elszámolással, panaszkezeléssel kapcsolatban

Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi osztály

8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 8.

Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936

Telefon: 22/*501-751,

E-mail: fogyved@fejer.gov.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: 22/510-310,

Fax: 22/510-312,

E-mail: bekelteto@fmkik.hu

Vízminőséggel, szolgáltatás minőségével, -műszaki tartalmával kapcsolatban

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Székhely: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.,

Postacím: 1388 Budapest, Pf. 89,

Központi telefonszám: +36 1/459-7777,

Faxszám: +36 1/459-7766,

Központi e-mail: mekh@mekh.hu

Adatkezeléssel, adatvédelemmel kapcsolatban

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.

Telefon: +36 1/391-1400

Fax: +36 1/391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Weboldal: <http://www.naih.hu>