



FŐVÁROSI VÍZMŰVEK

H-1134 Budapest, Váci út 23-27.  
Postacím: 1325 Bp., Pf.: 355.

Telefon: (36-1) 465 2429  
Fax: (36-1) 349 1990  
[www.vizmuvek.hu](http://www.vizmuvek.hu)  
[vizvonal@vizmuvek.hu](mailto:vizvonal@vizmuvek.hu)

## Közmű Akadémia

2014. Június 17.

### Aktuális ügyfélszolgálati kérdések a víziközmű szolgáltatásban

Előadó: Bognár Péter  
Ügyfélszolgálati igazgató  
Fővárosi Vízművek Zrt.



# Szabályozott működési környezet

Korábbi szabályozás

- 38/1995. (IV. 5.) Korm. Rendelet a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről

Jelenlegi szabályozás

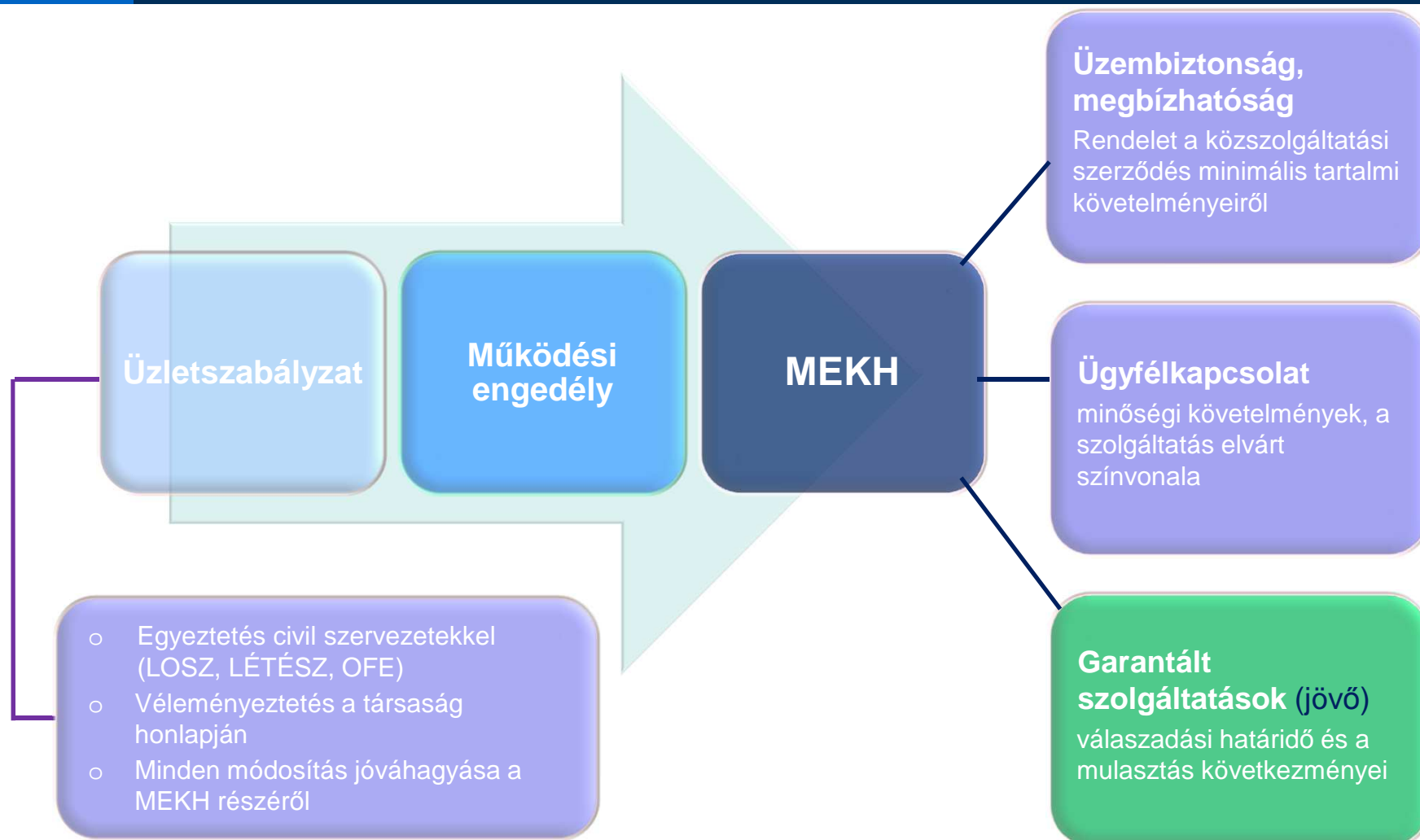
- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról (Vksztv.)
- 58/2013. (II. 27.) Korm. Rendelet (Vhr.)

Felügyelet

- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH)
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)



# Jogszabályi változások





# Kiemelt változások





# Kiemelt változások - I.

## Leolvasás - mérőcsere

### Leolvasás

- Évente egy alkalommal kötelező
- Munkanapon 20 óráig biztosítjuk a leolvasást
- Leolvasás során tapasztalt hiba vagy eltérés esetén munkatársunk helyszíni jegyzőkönyvet vesz fel
- A leolvasás kiértékelésére vonatkozó szigorúbb előírások

### Mérőcsere

- A mérőcsere kiértékelésre vonatkozó szigorúbb előírások
- Munkanapon 20 óráig biztosítjuk a mérőcserét
- Munkalap kiküldése
- A mérőcsere pontosabb dokumentálása:
  - a mérő hitelesítési éve
  - a mérő gyártója
  - a mérő mérettípusa

**Szerződésszegésnek minősül, ha a felhasználó nem együttműködő vagy nem teszi lehetővé a mérőcserét, leolvasást, ellenőrzést, a mérőhely hozzáférhetőségét.**



# Kiemelt változások – II.

## Számlázás

### Számlázás

- Számlakifogás esetén a számla kiegyenlítésére vonatkozó halasztó hatály meghatározott esetekben
- Számlakifogás esetén 15 napos határidő az érdemi válaszra
- A szolgáltató hibájából elmaradt számlázás esetén kamatmentes részletfizetés azonos futamidőre



## Kiemelt változások – III.

### Szerződésszegés - Szabálytalan közműhasználat

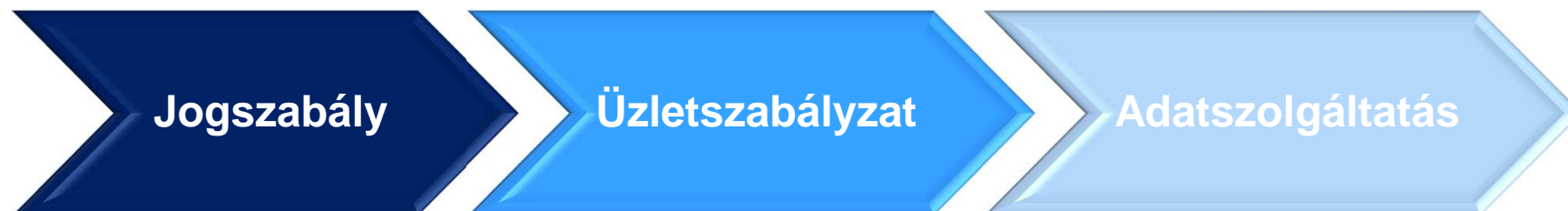
#### Szerződésszegés – Szabálytalan közműhasználat

- A fogyasztásmérőn elhelyezett záróelem (plomba) megbontása
- A fogyasztásmérő bármilyen manipulálása
- Bejelentési kötelezettség mulasztása a fogyasztásmérő rongálása vagy a záróelem sérülése esetén
- Fogyasztásmérő nélküli vételezés
- Engedély nélküli vételezés tűzcsapról, közkifolyóról
- Víziközmű-fejlesztési kvóta túllépés
- A felhasználó ellenőrzési vagy karbantartási kötelezettségének nem tesz eleget
- A felhasználó nem együttműködő vagy nem teszi lehetővé a mérőcserét, leolvasást, ellenőrzést, a mérőhely hozzáférhetőségét
- Nem lakossági felhasználó, de lakossági célú felhasználóként veszi igénybe a szolgáltatást

**Szabálytalan közműhasználat esetén az Üzletszabályzatban meghatározott mértékű kötbér érvényesíthető**



# Adatszolgáltatás-nem lakossági célú felhasználásról



**Vhr:** nem lakossági célú felhasználás elkülönítetten történő mérése  
**2013. évi LIV. törvény** a rezsicsökkentés végrehajtásáról: közbenső szereplő adatszolgáltatási kötelezettsége közvetített szolgáltatás esetén

Lakóközösségek, társasházak esetében adatszolgáltatási kötelezettség a nem lakossági célú, külön mérővel nem mért vízfogyasztásról

**Az adatszolgáltatás módja:**  
formanyomtatványon  
**Gyakorisága:**  
egyszeri, illetve csak változás esetén





# Mellékmérők műszaki átvétele

**Jogszabály**

- **58/2013. (II. 27.) Korm. Rendelet (Vhr.)**

- A mellékvízmérő felszerelése vagy cseréje esetén a mellékvízmérőt azzal egyidejűleg kell üzembe helyezni és plombával ellátni
- Az önálló műszaki átvételt (MEO) a Szolgáltató végzi

**Korábbi Partneri szerződések felmondása**

**Üzletszabályzat**

**Új jogosult vállalkozói rendszer**

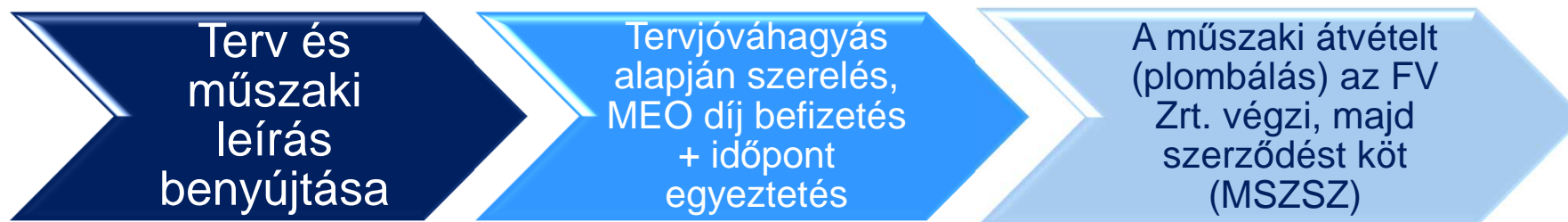
- Az Üzletszabályzat feltételeinek jelenleg 10 vállalkozó felel meg és jogosult a szereléssel egyidejűleg plombával ellátni a mellékvízmérőt (pályáztatás során szerződött vállalkozók)
- Egyedi és csoportos mellékvízmérő szerelésre jogosult vállalkozók
- Vállalkozók pályáztatása évente



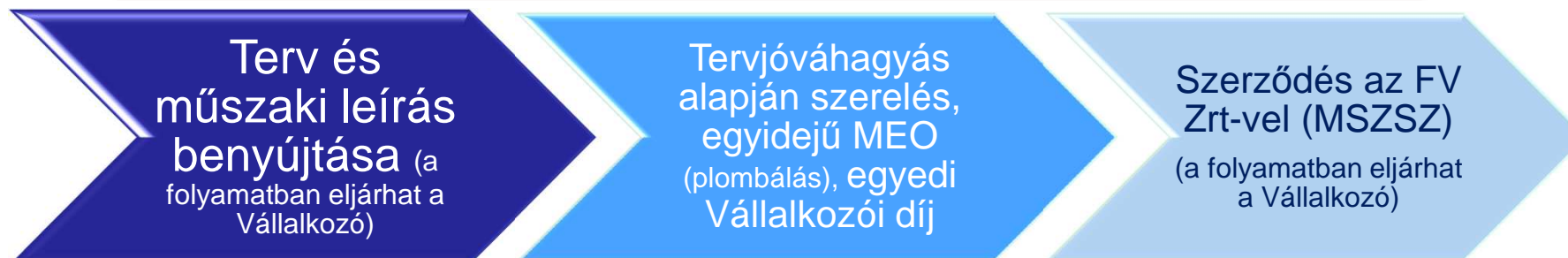
# Mellékmérők műszaki átvétele

## Új mellékvízmérő szerelés

A műszaki átvételt átvételt az FV Zrt. végzi



A szerelést és a műszaki átvételt is jogosult Vállalkozó végzi

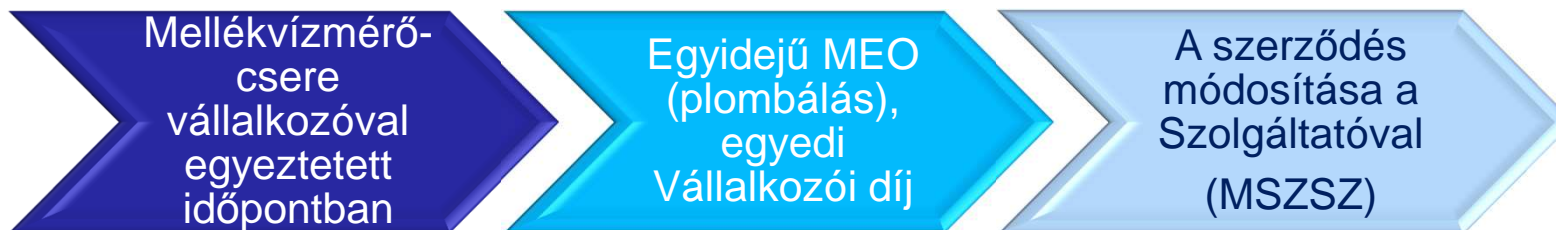




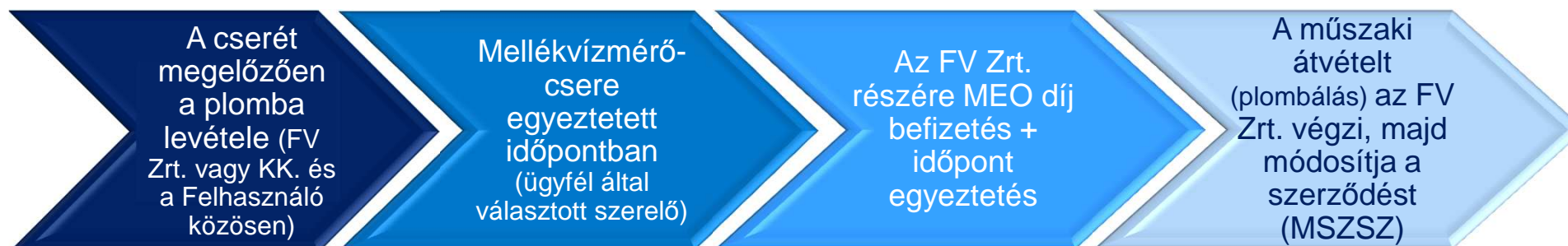
# Mellékmérők műszaki átvétele

## A mellékvízmérő cseréje

### Mellékvízmérő-csere jogosult Vállalkozó kivitelezésében



### Mellékvízmérő-csere nem jogosult Vállalkozó kivitelezésében





# Elszámolás a mellékvízmérők alapján

## Jogszabály

- **2011. évi CCIX. törvény a víziközműszolgáltatásról (Vksztv.)**

- Az elszámolás a bekötési vízmérő mérési adatain alapul
- A bekötési vízmérőn és a mellékvízmérőn mért különbözetet a bekötési vízmérő szerinti felhasználónak kell megfizetni
- Az elszámolás alapja azonban bizonyos esetekben a mellékvízmérőkön mért fogyasztás:
  - Minden ivóvízvételi hely mellékvízmérővel mért
  - Minden mellékvízmérő hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott
  - Minden vízvételi hely hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik
  - A csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízvesztés vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.



# Elszámolás a mellékvízmérők alapján

Jogszabály

- Ideiglenes folyamat a Vhr. részletszabályainak megjelenéséig



## Jogi

- Igénybejelentés hozzájárulások, nyilatkozatok (igénybejelentő és elkülönített vízhasználók részéről)



## Műszaki

- Megvalósulási műszaki dokumentáció
- Fővárosi Vízművek Zrt. által elvégzett sikeres műszaki szemle
- a jogszabályi követelmények teljesülésének ellenőrzése;
- mellékvízmérők műszaki jellemzőinek és beépítésük módjának rögzítése;
- a csatlakozó ivóvízhálózat műszaki jellemzőinek rögzítése
- Egyidejű leolvasás



## Gazdasági

- Nincs lejárt határidejű vagy vitatott számlatartozás



## Szerződés



# Elszámolás a mellékvízmérők alapján

## Az elszámolásra vonatkozó jogviszony

### Főbb szabályok:

- a bekötési- és a mellékvízmérők mérése alapján megállapított fogyasztási különbség nem haladja meg a 4 %-ot
- egyidejű leolvasás biztosítása évente egy alkalommal;
- ellenőrzési, karbantartási, felújítási, hibajavítási kötelezettségek teljesülése a jogszabály és az Üzletszabályzat szerint
- mellékvízmérők „üzemeltetésére” vonatkozó kötelezettségek teljesülése a jogszabály és az Üzletszabályzat szerint



# A házi ivóvízhálózat meghibásodása

## Okok, következmények





# A házi ivóvízhálózat meghibásodása

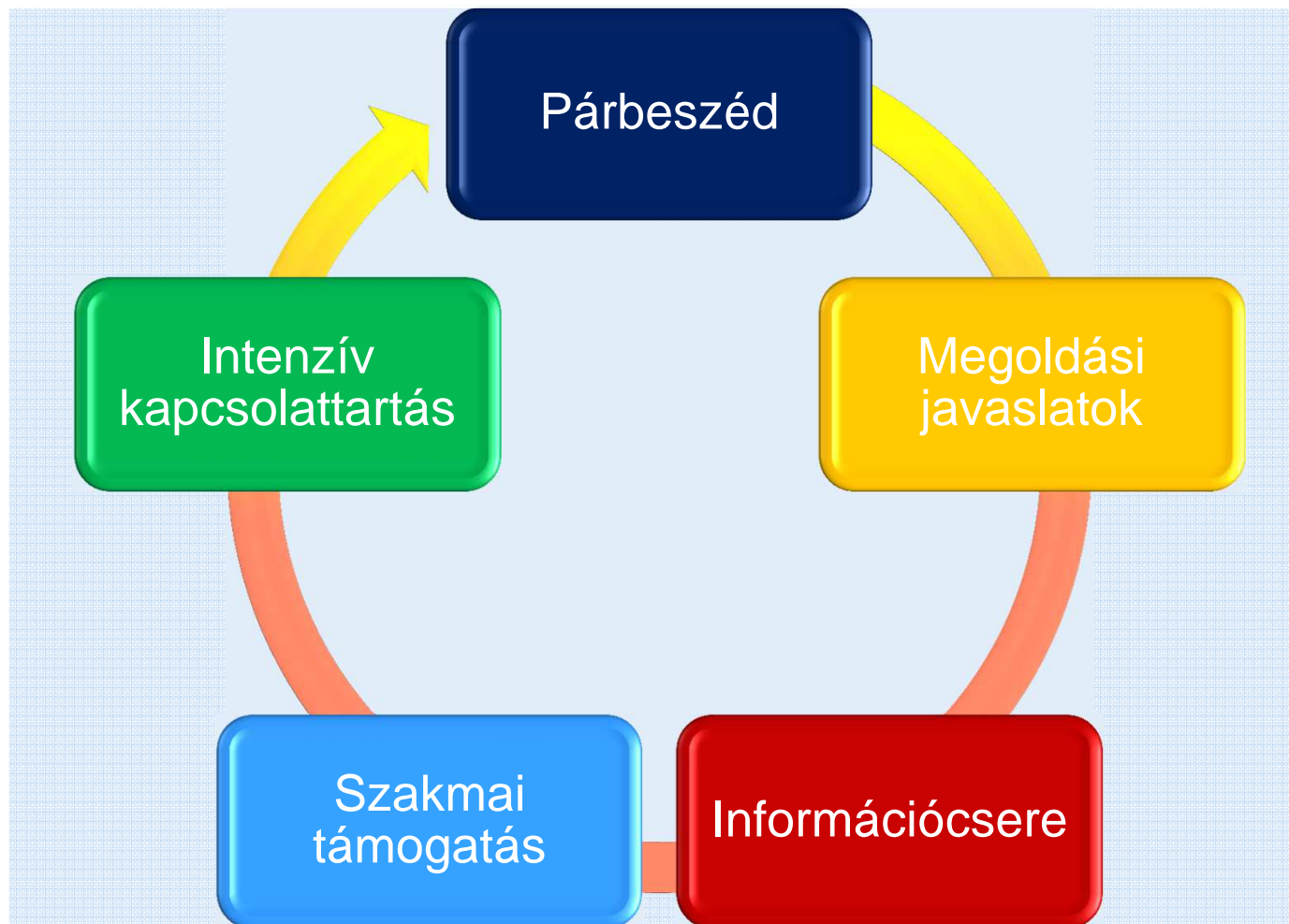
## Megelőzés, kárenyhítés







## Válasz a kihívásokra





## Forduljon hozzánk bizalommal

Témafelvetéseiket, javaslataikat kollégáink rögzítik

FV Zrt. információ

Témajavaslatokat elektronikus úton is megküldhetik

**Tárgy:**  
Közmű Akadémia

**Elérhetőség:**  
[vizvonal@vizmuvek.hu](mailto:vizvonal@vizmuvek.hu)



FŐVÁROSI VÍZMŰVEK

**Köszönöm a figyelmet!**