



**Tájékoztatjuk Tisztelt Felhasználóinkat, hogy a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet a belső hálózaton történt meghibásodás következtében elfolyt vízmennyiség után adható szennyvíz mennyiségének jóváírására (csatornadíj jóváírás csőtörés miatt) a korábbinál szigorúbb és szabályozottabb eljárást írt elő.**

**A hivatkozott Kormányrendelet értelmében Felhasználóinknak az alábbiak szerint kell eljárni:**

- Házi, illetve csatlakozó ivóvíz- és szennyvízhálózat meghibásodása esetén, ha a hibára utaló jelet a felhasználó észlelte, köteles a víziközmű-szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni a hibát, illetve a hiba kijavításáról azonnal gondoskodni.
- A javítást követően ismételtel jelteni kell felénk a hibát, mert ha a felhasználási helyen csatornahasználat is van, a Felhasználó átlag feletti csatornadíj jóváírást kérhet.
- A víziközmű-szolgáltató a felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül köteles helyszíni ellenőrzést kezdeményezni. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét az időpont-egyeztetés lehetőségére azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít, valamint a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére. A helyszíni ellenőrzés lefolytatásában a felhasználó köteles együttműködni.
- A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni és a javítást számlával igazolni.
- A helyszíni ellenőrzés során rögzíteni kell, hogy a meghibásodás következtében elfolyt ivóvíz a szennyvíz törzshálózatba jutott-e vagy a környezetben elszivárgott.
- ***A belső hálózat meghibásodásából származó elfolyt víz költsége minden esetben a felhasználót terheli.***
- Ha a vizsgálat rögzíti az ivóvíz környezetben történt elszivárgásának tényét, akkor a jóváíráshoz a számítás az alábbiak szerint történik:
- ***A meghibásodás időszaka:*** a meghibásodás bejelentésének dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszak. A meghibásodás idejére számított szennyvíz mennyisége nem lehet több, mint a fogyasztásmérő által mért ivóvíz mennyisége.
- ***A csatornadíj jóváírás mértéke:*** a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes ivóvízfogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztásának és a ***meghibásodás időszakának*** szorzata.
- Felhívjuk Felhasználóink figyelmét, hogy amennyiben a leolvasás alkalmával szembesülnek a meghibásodásról, vagy arra leolvasóink hívják fel a figyelmet, ebben az esetben **a leolvasás napjától számított 5 munkanapon belül** jelentsék felénk a meghibásodás tényét, valamint a javítást azonnal kezdjék meg.
- Honlapunkon (www.erovzrt.hu), Ügyfélszolgálati irodánkban és Ügyfélszolgálati pontjainkon megtalálható Társaságunk Üzletszabályzata, amely tartalmazza, hogy a Felhasználó köteles az ingatlan vízellátását és szennyvízelvezetését szolgáló berendezések – ideértve a bekötési vízmérőt is – állapotát rendszeresen (**legalább havonta**) ellenőrizni, a tulajdonában álló berendezések karbantartásáról gondoskodni, továbbá az észlelt rendellenességeket a Víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni.
- **A rendszeres ellenőrzés elmaradásából adódóan, ha a felhasználó a számlából értesül a többletfogyasztásról, akkor a csőtörés miatti csatornadíj jóváírás a számlán szereplő utolsó leolvasási dátum és a bejelentés illetve hibajavítás közötti időszakra érvényesíthető, ennek következtében az átlagszámítás a megnövekedett fogyasztást is tartalmazhatja, így a csatornadíj jóváírás mértéke jelentősen lecsökkenhet.**

*Tájékoztatjuk továbbá Felhasználóinkat az alábbiakról:*

**A házi ivóvízhálózat havi ellenőrzésének legegyszerűbb módja, hogy valamennyi, az épületekben és kertben lévő minden csap elzárását követően figyelje meg a vízmérőt. Amennyiben nincs meghibásodás a házi vezetékszakaszon, akkor a vízmérőn lévő csillagkerék és számlálókerek nem mozdulhatnak. A meghibásodások következményeként felmerülő kiugró számlák elkerülése érdekében javasoljuk az ellenőrzést!**