

Általános tájékoztató

Társaságunk tevékenységeit a Vksztv.-ben, illetve Vhr.-ben, valamint a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvényben, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglalt szabályozás figyelembe vételével és annak betartásával végzi.

Általános tájékoztató adatok:

A szolgáltató neve: Soproni Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság

A szolgáltató székhelye: 9400 Sopron, Bartók Béla utca 42.

A szolgáltató telephelyének címe: 9400 Sopron, Lővér körút 82.

A szolgáltató fióktelepeinek címe: 9431 Fertőd, Lés erdő
9461 Lövő, Fő út (0146/28 hrsz.)
9737 Bük, Baross Gábor utca 11.

A szolgáltatást végző társaság jogi formája: zártkörűen működő részvénytársaság (zrt.)

A szolgáltató cégjegyzékszám: 08-10-001717

A szolgáltató adószáma: 11611226-2-08

Az adatvédelemhez kapcsolódó információk:

- adatkezelő: Soproni Vízmű Zrt.,
- adatkezelés nyilv. száma: NAIH-65812/2013.,
- adatfeldolgozó: Drescher Magyarországi Direct Mailing Kft., Számlaközpont Zrt.
- adatkezelés célja: a víziközművek működtetőit szerződéses kötelezettség terheli, ezért országos szintű ügyféladatbázist kezel,
- időtartama: szolgáltatás megszűnését követően 5 évig,
- kezelt adatok köre: név, születési hely és idő, anyja neve, cím, telefonszám,
- jogorvoslati lehetőség: polgári peres eljárás vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulás.

Szakmai, felügyeleti hatóságok:

- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
Székhely: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Telefonszám: +36 1 459 7777
E-mail: mekh@mekh.hu, Honlap: www.mekh.hu
- Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztály
Székhely: 9021 Győr, Jósika u. 16.
Telefonszám: +36 96 418 044
E-mail: titkarsag@nydr.antsz.hu, Honlap: www.kormanyhivatal.hu

- Vas Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztály
Székhely: 9700 Szombathely, Sugár út 9.
Telefonszám: +36 94 506 300,
E-mail: titkarsag.vas@nydr.antsz.hu, Honlap: www.kormanyhivatal.hu
- Győr-Moson-Sopron Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság
Székhely: 9021 Győr, Munkácsy Mihály u. 4.
Telefonszám: +36 96 529-530, Faxszám: +36 96 515 557
E-mail: gyor.titkarsag@katved.gov.hu, Honlap: www.gyor.katasztrofavedelem.hu
- Vas Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság
Székhely: 9700 Szombathely, Ady Endre tér 1.
Telefonszám: +36 94 513 430 Faxszám: +36 94 514 437
E-mail: vas.mki@katved.gov.hu, Honlap: www.vas.katasztrofavedelem.hu
- Soproni Járási Hivatal
Cím: 9400 Sopron, Fő tér 5.
Telefonszám: +36 99 795 000
Fax: +36 99 795 005
E-mail: hivatal.sopron@jaras.gyorkozig.hu
Honlap: www.kormanyhivatal.hu/hu/gyor-moson-sopron/jarasok/soproni-jarasi-hivatal
- Kapuvári Járási Hivatal
Cím: 9330 Kapuvár, Fő tér 1.
Telefonszám: +36 96 795 120 Fax: +36 96 795 125
E-mail: hivatal.kapuvár@gyor.gov.hu
Honlap: www.kormanyhivatal.hu/hu/gyor-moson-sopron/jarasok/kapuvári-jarasi-hivatal
- Sárvári Járási Hivatal
Cím: 9600 Sárvár, Várkerület 3.
Telefonszám: +36 95 523 210
Fax: +36 95 523 179
E-mail: hivatal@sarvar.jaras.gov.hu
Honlap: www.kormanyhivatal.hu/hu/vas/hirek/sarvari-jarasi-hivatal
- Kőszegi Járási Hivatal
Cím: 9730 Kőszeg, Kossuth Lajos utca 15.
Telefonszám: +36 94 500 576
Fax: +36 94 562 559
E-mail: hivatal.koszeg@vas.gov.hu
Honlap: www.kormanyhivatal.hu/hu/vas/hirek/koszegi-jarasi-hivatal
- Szombathelyi Járási Hivatal
Cím: 9700 Szombathely, Hollán Ernő utca 1.
Telefonszám: +36 94 501 801
Fax: +36 94 501 803
E-mail: hivatal@szombathely.jaras.gov.hu
Honlap: www.kormanyhivatal.hu/hu/vas/hirek/szombathelyi-jarasi-hivatal
- Sopron Megyei Jogú Város Jegyzője
Székhely: 9400 Sopron, Fő tér 1.
Telefonszám: +36 99 515 100

- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.
Telefonszám: +36 391 1400, Faxszám: +36 391 1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, Honlap: www.naih.hu
- Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Győri Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Osztály
Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.
Telefonszám: +36 96 795-941
Fax: +36 96 795-955
Email: meresugy@gyor.gov.hu, Honlap: www.kormanyhivatal.hu
- Vas Megyei Kormányhivatal Szombathelyi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Műszaki Biztonsági Osztály
Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.
Telefonszám: +36 94 518-201
Fax: +36 94 518-203
E-mail: meff.vezeto@vas.gov.hu, Honlap: www.kormanyhivatal.hu

Ügyfélszolgálati iroda:

Sopron, Bartók Béla utca 42.

Ügyfélfogadási idő (óra):

Hétfő	7.30 – 15.00
Kedd, Szerda, Péntek:	7.30 – 13.30
Csütörtök:	7.30 – 20.00

Ügyfélszolgálati fiókiroda:

Bük, Baross Gábor utca 11.

Ügyfélfogadási idő (óra):

Hétfő:	7.30 – 15.00
Kedd, Szerda, Péntek:	7.30 – 13.30
Csütörtök:	7.30 – 18.00

Elérhetőség, levelezési cím:

Levelezési cím: 9400 Sopron, Bartók Béla utca 42.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 99 519 300

E-mail: sopronivizmu@sopronivizmu.hu, Honlap: www.sopronivizmu.hu

Felelősségbiztosítási szerződés száma:

Biztosító: Allianz Hungária Zrt., Kötvényszám: 324079217

A felelősségbiztosítás által fedezett kockázat:

Általános felelősség biztosítás, mely a társaságunkkal szerződéses viszonyban nem álló, vagy a társaságunkkal szerződéses kapcsolatban állóknak szerződésen kívül okozott olyan károkra terjed ki, amelyek megtérítéséért társaságunk a magyar polgári jog szabályai szerint felelősséggel tartozik.

Szolgáltatási felelősségbiztosítás, mely a társaságunkkal szerződéses jogviszonyban állóknak, a szolgáltatásunk nyújtására irányuló szerződésből eredő hibás teljesítés által okozott olyan károkra terjed ki, amelyek megtérítéséért a magyar polgári jog szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik.

A felelősségbiztosítás területi hatálya: a Soproni Vízmű Zrt. teljes szolgáltatási területe

Jogvita esetén illetékes bíróság kikötése:

Soproni Járásbíróság 9400 Sopron, Klebelsberg Kuno tér 1.
 Győri Törvényszék 9021 Győr, Szent István út 6.

A szolgáltatás díja: a víziközmű-szolgáltatás díja hatósági áras, melyet a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter rendeletben állapít meg, a víziközmű-szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb szolgáltatások díja szabadáras, mely a Soproni Vízmű Zrt. árnyilvántartásában meghatározott.

Fogyasztásmérő hitelessége:

Számlázás alapjául csak hiteles vízmérő vagy NAT akkreditációval és érvényes kalibrációval rendelkező szennyvízmennyiség-mérő szolgálhat.

A vonatkozó jogszabály értelmében a bekötési vízmérők, telki vízmérők és a mellékvízmérők hitelességi ideje 8 év, a szennyvízmennyiség-mérőket maximum két évente kell kalibrálni. A bekötési vízmérők időszakos cseréje és hitelesítése a Soproni Vízmű Zrt., a mellékvízmérők időszakos mérőcseréje az elkülönített vízhasználó, a telki vízmérő cseréje és a szennyvízmennyiség-mérők kalibrálása a felhasználó feladata. A mérőcsere költsége bekötési vízmérő esetén a hatályos üzemeltetési szerződés szerint az önkormányzatot vagy a Soproni Vízmű Zrt.-t, telki vízmérő és szennyvízmennyiség-mérő esetén a felhasználót, míg mellékvízmérő esetén az elkülönített vízhasználót terheli.

Vízmérő leolvasásával és számlázásával kapcsolatos információk:

Fogyasztási kategória	Lakossági felhasználók leolvasási és számlázási rendje			
	évente egyszer olvasott		negyedévente olvasott	
NA 40 vízmérő alatt	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla
havi 5 m ³ alatt	kéthavonta	évente egyszer	-	háromhavonta
havi 5 m ³ , vagy havi 5 m ³ felett	havonta	évente egyszer	havonta	háromhavonta
nem folyamatos igénybevétel (kertek, üdülők)	-	évente egyszer	-	-
NA 40 vízmérő és a felett	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla
havi 5 m ³ alatt	havonta	évente egyszer	-	háromhavonta
havi 5 m ³ , valamint havi 5 m ³ felett	havonta	évente egyszer	havonta	háromhavonta

Fogyasztási kategória	Nem lakossági felhasználók leolvasási és számlázási rendje					
	évente egyszer olvasott		negyedévente olvasott		havonta olvasott	
NA 40 vízmérő alatt	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla
havi 5 m ³ alatt	kéthavonta	évente egyszer	nincs	háromhavonta	-	-
havi 5 – 9 m ³	havonta	évente egyszer	havonta	háromhavonta	-	-
havi 10 m ³ vagy 10 m ³ felett	-	-	-	-	-	havonta
NA 40 vízmérő és a felett	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla	részszámla	elszámoló számla
havi 5 m ³ alatt	havonta	évente egyszer	nincs	háromhavonta	-	-
havi 5- 9 m ³	havonta	évente egyszer	havonta	háromhavonta	-	-
havi 10 m ³ vagy 10 m ³ felett	-	-	-	-	-	havonta

Ha a számlázási gyakoriság szerinti részszámla nettó összege nem éri el a 3.600 Ft-ot, akkor a Soproni Vízmű Zrt. jogosult összevont részszámla kiállítására is. Az összevont részszámla kiállítására akkor kerülhet sor, ha annak összege eléri vagy meghaladja a nettó 3.600 Ft-ot.

A számlák fizetési és kiegyenlítési módja:

- lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetében:
 - pénzügyintézeteken keresztül (csoportos fizetés, átutalás vagy inkasszó)
 - postai feladás útján (készpénz-átutalási megbízás)
 - bankkártyás fizetés (ügyfélszolgálaton)
 - készpénzfizetés (ügyfélszolgálaton)
- nem lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetében:
 - pénzügyintézeteken keresztül (csoportos fizetés, átutalás vagy inkasszó)
 - postai feladás útján (készpénz-átutalási megbízás – a pénzforgalmi számla nyitására nem kötelezettek)
 - készpénzfizetés (ügyfélszolgálaton)

Ha törvény, vagy kormányrendelet, illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, bármely fizetési mód szerinti fizetést akkor kell teljesítettnek tekinteni, amikor a pénzügyösszeget a jogosult bankszámláján jóváírták, vagy a jogosult pénztárába befizették.

Szolgáltatási díj visszatérítésének módja:

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó/elkülönített vízhasználó Soproni Vízmű Zrt. által vezetett folyószámláján túlfizetés mutatkozik akkor annak rendezéséről a Soproni Vízmű Zrt. az alábbiak szerint gondoskodik:

- a) 5.000 Ft alatt az összeget a felhasználó/elkülönített vízhasználó technikai folyószámláján jóváírja és a jóváírt összeggel a soron következő számla összegét vagy ha a visszatérítendő összeg az első soron következő számlánál magasabb, a túlfizetés erejéig a többi soron következő számla szerint fizetendő összeget csökkenti,
- b) 5.000– 10.000 forint közötti összeg esetében a felhasználó/elkülönített vízhasználó írásos kérésére a visszatérítendő összeget a visszatérítési igény elismerését vagy megállapítását követő 8 naptári napon belül készpénz kifizetéssel (postai úton) vagy a jogosult által meghatározott fizetési számlára történő átutalással teljesíti,
- c) a 10.000 forintot meghaladó összeg esetében a felhasználó/elkülönített vízhasználó részére a Soproni Vízmű Zrt. nyilvántartásában rögzített kimenő fizetési módja szerint az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 naptári napon belül visszafizeti.

Szerződésszegés

A szolgáltató szerződésszegése:

A Soproni Vízmű Zrt. szerződésszegést követ el, amennyiben a Vksztv.-ben, illetve a Vhr.-ben, a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben, valamint az Üzletszabályzatában foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget így különösen, ha:

1. nem értesíti az előírt határidőben a felhasználót/elkülönített vízhasználót a karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,
2. a szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésében vagy az üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg,
3. a szolgáltatást a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,
4. olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére jogszabály vagy szerződés a Soproni Vízmű Zrt.-t kötelezi,
5. a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrahitelesítés szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát az előírtaknak megfelelően nem értesítette,
6. a felhasználó/elkülönített vízhasználó kérésére a vízmérő rendkívüli felülvizsgálatáról, illetve hitelesítettéről nem gondoskodik,
7. a felhasználó/elkülönített vízhasználó kérésére a házi ivóvízhálózat ellenőrzéséről a bejelentés kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül nem kezdeményezi, amennyiben a felhasználó/elkülönített vízhasználó annak költségét megelőlegezi,
8. ha a felhasználó/elkülönített vízhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését, hibáját a Soproni Vízmű Zrt.-nek bejelenti, a bejelentéstől számított 5 napon belül a kifogásolt fogyasztásmérő ellenőrzését nem kezdeményezi,
9. ha a fogyasztásmérő leolvasásakor, ellenőrzésekor, cseréjekor hibára utaló jelet tapasztal, nem tájékoztatja haladéktalanul szóban, majd 15 napon belül írásban a felhasználót/elkülönített vízhasználót a tapasztaltakról, és a felhasználó/elkülönített vízhasználó feladatairól,
10. amennyiben a Soproni Vízmű Zrt. a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó/elkülönített vízhasználó érdekkörében felmerülő mulasztás orvoslásától számított 3 napon belül nem állítja vissza,
11. az Üzletszabályzatában és a jogszabályokban meghatározott egyéb kötelezettségeket nem teljesíti.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó részéről szerződésszegésnek minősül:

1. a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,
2. a Soproni Vízmű Zrt.-vel szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
3. a közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,

4. a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,
5. a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a Soproni Vízmű Zrt. részére nem teszi lehetővé, vagy - ha erre jogszabály vagy megállapodás a felhasználót/elkülönített vízhasználót kötelezi - ezek javításáról vagy a cseréjéről, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfogyás elleni védelméről nem gondoskodik,
6. a Soproni Vízmű Zrt. Üzletszabályzatában és a jogszabályokban meghatározott egyéb kötelezettségeket nem teljesíti.

Szerződésszegés következményei:

Közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződésszegés esetén az Üzletszabályzat 10. sz. melléklete szerinti kötbért érvényesíthet az arra jogosult fél.

A közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződés megszegésével okozott – a kötbéren felüli – kárért az okozó a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

A felhasználó/elkülönített vízhasználó részéről történő szerződésszegés kötbéren felüli következményei:

1. pont esetén: A Soproni Vízmű Zrt. a közszolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.
2. pont esetén: A szolgáltatási díj nem fizetése esetén a Vhr. 72. § -ában foglaltak alkalmazhatók. A Soproni Vízmű Zrt. 60 napot meghaladó fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel felmondhatja a mellékszolgáltatási szerződést.
5. pont esetén: A Soproni Vízmű Zrt. jogosult a közszolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani minden olyan esetben, amikor a felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a vízmérő berendezés elhelyezése, leolvasása, cseréje érdekében, a Soproni Vízmű Zrt. a felhasználót az együttműködésre legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre.

A mellékszolgáltatási szerződés megszűnik, ha az elkülönített vízhasználó:

a) a tulajdonában álló mellékvízmérő leszerelését megakadályozó zárat vagy plombát megsérti, illetve eltávolítja vagy azokkal együtt a mellékvízmérőt a Soproni Vízmű Zrt. által jóváhagyott vízmérési helyről leszereli;

b) határidőben nem gondoskodik a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről.

Ha valamely mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező, és a Vksztv. 52. § (2a) bekezdése szerinti elszámolási módot - teljeskörű mellékmérősítést - választó elkülönített vízhasználó határidőben nem gondoskodik a mellékvízmérő hitelesítéséről vagy cseréjéről, akkor a Soproni Vízmű Zrt. a víziközmű-szolgáltatást korlátozhatja.