



Tájékoztató a hatályos Üzletszabályzatról Főbb változások 2023. december 19.-től

A Soproni Vízmű Zrt. módosított Üzletszabályzata 2023. 12. 19. napjától hatályos. Az Üzletszabályzat módosítására jogszabályi változások, illetve a felhasználók szélesebb és teljes körű tájékoztatása érdekében került sor.

A módosítások számossága miatt, azok nyomon követhetősége és kiemelése érdekében összefoglaltuk felhasználóink részére a jelentősebb változásokat.

1.1. Fogalom-meghatározások

Változás:

Új fogalom:

1. adatváltozás-kezelési szolgáltatás: az ügyfelek és a csatlakozott szolgáltatók között az adatváltozás-kezelési szolgáltató által biztosított olyan szolgáltatás, amely adatváltozás-bejelentési szolgáltatásból és felhasználóváltozás-bejelentési szolgáltatásból áll, és amely Ügyfélkapu regisztrációval rendelkező felhasználók/elkülönített vízhasználók számára a <https://e-bejelento.gov.hu> linken érhető el.

4.1.1. A bekötővezeték illetve a mérőhely kialakításának, vízmérő felszerelésének szabályai

4.1.1.1. Általános feltételek

Változás:

Új szabály:

Amennyiben az ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték létesítésével kapcsolatban az igénybejelentő nem a Soproni Vízmű Zrt.-t, hanem a kivitelezési jogosultsággal rendelkező vízszerelők nyilvántartásában szereplő személyt bízza meg, és a Soproni Vízmű Zrt. kötelező helyszíni képviselőjét írja elő a jelen üzletszabályzat, ezért külön díjat nem számít fel.

4.1.3.2. Felhasználó/elkülönített vízhasználó –változás

Változás:

Új szabály:

Ha a bejelentést az új felhasználó teszi meg, és nem tud olyan mérőállást megadni, melyet a felhasználó aláírásával elfogadott, akkor a felhasználási helyre vonatkozó fogyasztásmérő berendezés a



birtokátruházás napja szerinti mérőállásának a Soproni Vízmű Zrt. számlázási rendszere alapján utolsó – a felhasználóváltás időpontjához képest 30 napnál nem régebben kiállított – kiegyenlített számlának megfelelő mérőállást kell tekinteni. Amennyiben nem áll rendelkezésre 30 napnál nem régebbi kiegyenlített számla, úgy szükség szerint helyszíni ellenőrzés tartható.

4.2.3. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás

Változás:

Pontosításra került a szabály az alábbiak szerint:

A felhasználó/elkülönített vízhasználó vagy a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolódni kívánó – és a szerződés megkötését követően nem lakossági felhasználónak minősülő – személy (igénybejelentő) és a Soproni Vízmű Zrt. a közszolgáltatási szerződésben rögzíti a megváltott szolgáltatási kapacitás mértékét, mely alapján válik jogosulttá a nem lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó az adott felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatás igénybevételére. A közszolgáltatási szerződés megkötésének és így a víziközmű-szolgáltatás megkezdésének előfeltétele az abban foglalt víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegének megfizetése.

A nem lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó az adott felhasználási helyen a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás megfizetésével a megvásárolt közműfejlesztési kvóta erejéig válik jogosulttá a szolgáltatás igénybevételére. A közműfejlesztési kvóta vagyoni értékű jogot testesít meg.

A víziközmű-szolgáltatási ágazatokra megállapított közműfejlesztési kvóták nem válthatók át egymásba.

A nem lakossági felhasználó elkülönített vízhasználó a birtokolt közműfejlesztési kvótát, vagy annak egy részét az adott víziközmű-rendszeren belül felhasználási hellyel rendelkező vagy azt kialakító másik, nem lakossági felhasználóra elkülönített vízhasználóra átruházhatja, vagy az adott víziközmű-rendszeren belül másik felhasználási helyére áthelyezheti.

Az átruházásról szóló megállapodást, valamint az átruházott kvóta mértékét az átruházó nem lakossági felhasználó elkülönített vízhasználó az átruházást követő 15 napon belül – mint a vonatkozó közszolgáltatási szerződések módosítására irányuló javaslatot – megküldi a Soproni Vízmű Zrt.-nek.

A közműfejlesztési kvóta saját célú áthelyezése esetében a nem lakossági felhasználó elkülönített vízhasználó az erre irányuló nyilatkozatát – mint a vonatkozó közszolgáltatási szerződések módosítására irányuló javaslatot – megküldi a Soproni Vízmű Zrt.-nek.

A közműfejlesztési kvóta átruházására vagy áthelyezésére irányuló javaslat alapján módosított közszolgáltatási szerződés a Soproni Vízmű Zrt. általi elfogadását követően hatályosul. Ha a víziközmű-szolgáltató a javaslatra a kézhezvételt követő 30 napon belül nem válaszol, vélelmezni kell, hogy azt elfogadta.

A közműfejlesztési kvóta áthelyezését a víziközmű-szolgáltató megtagadhatja, ha az áthelyezésre irányuló ponton az adott kvóta áthelyezése műszaki okok miatt igazolhatóan nem teljesíthető.



4.3.2. Mérőeszközök leolvasása, ezzel kapcsolatos szabályok és eljárás a felhasználó/elkülönített vízhasználó hibájából eredő leolvasás elmaradása esetén

Változás (1):

2024. január 1.-től a felhasználó/elkülönített vízhasználó vízmérőjének leolvasására

- lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetén évente egy alkalommal
- nem lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetén
 - havi 30 m³ alatti felhasználók/elkülönített vízhasználók → évente egy alkalommal
 - havi 30 m³ és a feletti felhasználók/elkülönített vízhasználók → havonta
 - tűzvízmérők → évente egy alkalommal
 - azon tűzvízmérők, melyek azonos felhasználási hely címen találhatóak más havonta olvasott vízmérővel → havonta

kerül sor.

Változás (2):

A várható fogyasztáshoz viszonyított jelentős mértékű az eltérés valamennyi leolvasási gyakoriságban, ha a százalékos eltérés nagyobb, mint 20%, és az adott leolvasási gyakoriságban a fix eltérés az alábbi paramétereket meghaladja:

2024. január 1.-től

Leolvasási gyakoriság	Fix eltérés (m ³)	Leolvasási időszak hossza (nap)
Éves leolvasás	60	365

Az eltérés számításának algoritmusát az Üzletszabályzat 12. számú melléklete tartalmazza.

4.1.1. Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok

4.3.3.1. Általános eljárás

Változás:

2024. február 1.-től kiállított számlák esetén:

A két elszámolási időpont közötti részszámlák számlázási alapjául szolgáló átlagos szolgáltatási mennyiséget a fogyasztási adatok alapján a Soproni Vízmű Zrt. a vízmérő leolvasását követően módosíthatja. Az évi egyszeri elszámoláskor az elszámoló számlákon közli az előző időszaki fogyasztásokból - a következő részszámlákban kiszámlázásra kerülő - számított új mennyiséget. Az így közölt új részszámla mennyiséget a felhasználó/elkülönített vízhasználó az elszámoló számla kézhezvételétől számított 15 naptári napon belül módosíthatja.



Az átlagos szolgáltatási mennyiséget a felhasználó/elkülönített vízhasználó módosíthatja, melyet a Soproni Vízmű Zrt. az addig kiállított részszámlákban szereplő időszakot követő naptól érvényesít, kivéve, ha a Soproni Vízmű Zrt. és a felhasználó/elkülönített vízhasználó ettől eltérően állapodik meg. A Soproni Vízmű Zrt. által alkalmazott számlázási gyakoriságokat az Üzletszabályzat 6. számú melléklete tartalmazza.

Részszámla kibocsátásakor Soproni Vízmű Zrt. a részszámla elszámolási időszakának hosszát figyelembe veszi, és a számlázandó mennyiséget az alábbiak szerint határozza meg:

Elszámolási időszak naptári napjainak száma	Havi gyakoriság szerinti RMA mennyiség
1-16 nap	0 m ³
17-31 nap	1 havi teljes mennyiség

4.3.7.1. Fizetési módok, kiegyenlítési szabályok és határidők

Változás (1):

Új kiegyenlítési lehetőség a bankkártyás fizetés az e-ügyfélszolgálaton: e-számlával kiküldött fizetési linken, e-számla szolgáltató egyéni felhasználói fiókjában

A számlák fizetési vagy kiegyenlítési módja:

- lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetében:
 - csoportos fizetés, átutalás vagy inkasszó (pénzintézetten keresztül)
 - csekk (készpénz-átutalási megbízással)
 - bankkártyás fizetés (ügyfélszolgálaton, [e-ügyfélszolgálaton](#), [e-számlával kiküldött fizetési linken](#), [e-számla szolgáltató egyéni felhasználói fiókjában](#))
 - készpénzfizetés (ügyfélszolgálaton)
- nem lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetében:
 - csoportos fizetés, átutalás vagy inkasszó (pénzintézetten keresztül)
 - (készpénz-átutalási megbízással – a pénzforgalmi számla nyitására nem kötelezettek)
 - készpénzfizetés (ügyfélszolgálaton)
 - bankkártyás fizetés (ügyfélszolgálaton, [e-ügyfélszolgálaton](#), [e-számlával kiküldött fizetési linken](#), [e-számla szolgáltató egyéni felhasználói fiókjában](#))

Változás (2):

Új szabály:

A Soproni Vízmű Zrt. jogosult a felhasználó lejárt tartozásába beszámítani az elszámolás vagy a számlakifogás eredményeképpen jelentkező túlfizetés összegét. A túlfizetés összegét a Soproni Vízmű



Zrt. a felhasználó következő számláiban akkor számolhatja el, ha a felhasználó eltérően nem rendelkezik. A Soproni Vízmű Zrt. fizetési kötelezettségét a felhasználó lejárt tartozásába beszámíthatja, valamint a felhasználó következő számláiban elszámolhatja.

4.3.7.2. Védendő felhasználókra vonatkozó szabályok

Változás:

Módosult a védendő felhasználó nyilvántartásba vételének szabálya az alábbiak szerint:

A Soproni Vízmű Zrt. tájékoztatja a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szervet a nyilvántartásba vételről és a Soproni Vízmű Zrt. azon elérhetőségéről, ahova a védendő felhasználó státuszáról a Vksztv. 61/A. § (6) bekezdése szerinti tájékoztatás megküldhető.

A nyilvántartásba vételt követően a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv minden év március 31-ig tájékoztatja a Soproni Vízmű Zrt.-t, hogy a védendő felhasználó védettsége továbbra is fennáll. A határozott időre megállapított védettség esetén a védettségre megállapított határozott időszak alatti években, illetve a védettség lejáratának évében a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv mentesül a március 31-ei igazolási kötelezettség alól. Fogyatékkal élő felhasználó esetében, ha szakorvosi vélemény alapján az állapotában nem várható jelentős javulás az évenkénti tájékoztatási kötelezettség nem áll fenn.

4.3.8 A házi ivóvíz- és szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának minimális elvárásai, és a szennyvíz-törzshálózat használatával kapcsolatos elvárások

Változás:

Új szabály:

A felhasználó/elkülönített vízhasználó a Soproni Vízmű Zrt.-nek az esetlegesen keletkezett hiba helyét ellenőrizhető módon köteles bemutatni, és a hiba javítását számlával vagy más dokumentált módon (különösen fényképpel, digitális felvétellel) köteles igazolni.

4.9. A szerződészegés kezelése

4.9.1. A szerződés szerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje

Változás:

Új szabály:

Az ellenőrzés – kivéve a szennyvízgyűjtő-hálózatba történő csapadékvíz bevezetésének ellenőrzése – csak az ellenőrzött vízhasználó vagy a képviselője (az ellenőrzött felhasználóval közeli hozzátartozója, vagy az írásos meghatalmazással rendelkező személy) jelenlétében folytatható le.

Ha a szennyvízgyűjtő-hálózatba történő csapadékvíz bevezetésének ellenőrzése a felhasználási hely, illetve az elkülönített felhasználói hely esetében közterületről is lefolytatható, és a szerződészegés ténye az ellenőrzés során fénykép- vagy videofelvétellel, illetve más technikai eszközzel egyértelműen rögzíthető és utólagosan is bizonyítható, a Soproni Vízmű Zrt. az ellenőrzést az ellenőrzött felhasználó



vagy képviselőjének jelenléte nélkül, előzetes bejelentés mellőzésével is lefolytathatja, azzal, hogy az ellenőrzésről készült jegyzőkönyvet és a felvett bizonyítékokat a felhasználó részére az ellenőrzést követő 15 napon belül megküldi. A jegyzőkönyv megküldésével együtt a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzött felhasználót írásban tájékoztatja arról, hogy az ellenőrzésre mikor és milyen célból került sor, valamint annak milyen jogkövetkezménye lesz, továbbá arról, hogy az ellenőrzéssel, annak körülményeivel és eredményével kapcsolatban 15 napon belül észrevételt tehet. A víziközmű-szolgáltató az észrevételek kézhezvételét követően, 15 napon belül érdemben köteles nyilatkozni a felhasználó esetleges kifogásaival kapcsolatos álláspontjáról.

4.9.5.1. Szabálytalan víziközmű-használat

Változás:

Módosultak a szabálytalan víziközmű-használat számlázására vonatkozó szabályai az alábbiak szerint

A számlázásra vonatkozó szabályok:

- számla kiállítására negyedéves gyakorisággal kerül sor,
- az elszámolási időszak a negyedév első napjától a negyedév utolsó napjáig tart, kivéve a szabálytalanság észlelésétől számított első számlát, mert ott a szabálytalanság észlelésének napjától az adott negyedév utolsó naptári napjáig tart,
- a szabálytalanság megszüntetésére vonatkozó, felhasználó írásos jelzését követő utolsó számlát, ahol a felhasználó írásos jelzésének Soproni Vízmű Zrt.-hez történő beérkezési dátuma lesz a naptári napok alapján arányosított számla elszámolási időszakának vége, amennyiben a Soproni Vízmű Zrt. visszaellenőrzése igazolja a szétválasztás megfelelését,
- a törzsidőszakra eső pótdíj naptári napok szerinti arányosítással kerül meghatározásra,
- pótdíj mértékének változása esetén a pótdíj összege az elszámolási időszak első napján érvényes díj szerint kerül megállapításra.

4.9.5.2. A fizetési kötelezettség nem, vagy késedelmes teljesítése esetén

4.9.5.2.2. Lakossági felhasználókra/elkülönített vízhasználókra vonatkozó szabályok

Változás:

Módosultak a korlátozás, vagy felfüggesztés szabályai lakossági felhasználók/elkülönített vízhasználók esetében az alábbiak szerint:

A korlátozás, vagy felfüggesztés további szabályai

A lakossági felhasználónak/elkülönített vízhasználónak a Soproni Vízmű Zrt. által kezdeményezett korlátozására csak olyan időintervallumban kerülhet sor, amelyről a lakossági felhasználó/elkülönített vízhasználó előre értesítést kapott. Az értesítésnek tartalmaznia kell a felhasználó azonosító számát, a felhasználó nevét, a felhasználó címét, a felhasználási hely címét, az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő gyári számát, a szerződésszámot, a bizonylatszámot, az esedékességet, a lejárt idejű



tartozás összegét, valamint annak eredeti fizetési határidejét. Az értesítésben a Soproni Vízmű Zrt. meghatározza azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a korlátozási intézkedést végre kívánja hajtani. A fizetésre történő második felszólítás felhasználó részére történő kézbesítése és az intézkedés alkalmazása között legalább 15 naptári napnak kell eltelnie. Ha az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása a megadott időszakban a felhasználó közreműködésének hiányában meghiúsul, akkor a Soproni Vízmű Zrt. további 30 napig újabb előzetes értesítés nélkül is jogosult az ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztésének vagy korlátozásának elvégzésére.

4.11. A felhasználói panasz intézésre vonatkozó rendelkezések

4.11.1.1. A beérkező felhasználói panaszok rögzítése, archiválása

Változás (1):

Az alábbi új fogalom került beépítésre

Felhasználói panasznak minősül minden olyan, a felhasználó/elkülönített vízhasználó által a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatban írásban, személyesen szóban vagy az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényben meghatározott elektronikus formában előterjesztett beadvány, megkeresés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Változás (2):

Az alábbi új szabály került beépítésre:

A felhasználói panaszra adott válasz formátuma (postai úton vagy elektronikusan érkezett jellege) – jogszabály vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában – a felhasználói panasz formátumától eltérhet, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának, és ez ellen a felhasználó nem tiltakozik.

Ha a felhasználói panasz olyan adat, adatváltozás bejelentésére irányul, amely a számlán megtalálható, akkor a Soproni Vízmű Zrt. választát a fentiekől eltérően a felhasználói panasz feldolgozását követően kiállított számlában szereplő adatokon keresztül adja meg.

4.11.2. A felügyeleti szervek panaszkezelési hatáskörei

Változás:

Az alábbi új szabály került beépítésre:

A felhasználó/elkülönített vízhasználó a panaszát elektronikus úton a www.magyarorszag.hu oldalon nyújthatja be Ügyfélkapun keresztül.

A Soproni Vízmű Zrt. részéről adott, a felhasználó által nem elfogadott válasz, vagy érdemi válasz hiánya miatt a felhasználó által a fogyasztóvédelmi hatóság vagy a Hivatal részére benyújtott felhasználói panasz a következőket tartalmazza:



- a kérelem tárgyának rövid leírása a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve a Soproni Vízmű Zrt.-nek – a felhasználó megkeresésére adott – választát, a felhasználói megkeresést igazoló dokumentumot, így a telefonon történt ügyintézés esetén az egyedi azonosító számot, az egyedi ügyszámot vagy postai úton benyújtott felhasználói panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot, valamint a kérelmező aláírását, továbbá
- a kért intézkedés megjelölését.

4.12. Ügyfélszolgálat, egyéb elérhetőségek, az ügyfélszolgálat minőségi követelményei

Változás:

Jelentősen bővült az e-ügyfélszolgálaton nyújtott szolgáltatások köre.

E-ügyfélszolgálat során nyújtott szolgáltatások:

- folyószámla információ
- bankkártyás számlabefizetés
- e-számla regisztráció
- mérőállás bejelentés
- felhasználó változás
- felhasználó névváltozása
- átlagos szolgáltatási mennyiség változtatása
- levelezési cím változtatása
- telefonszám változása
- e-mail cím változása
- fizetési mód változása
- bejelentés szennyvízelvezetés igénybevételéről
- igazolások (tartozás mentességről, felhasználási hely fogyasztásáról, felhasználási helyen szolgáltatás igénybevételének hiányáról, csőtörés során elfolyt vízmennyiségről, egyéb okból)
- locsolási kedvezmény igénybejelentés
- vízmérővel kapcsolatos ügyintézés (vízmérő felszerelés/leszerelés, ikermérő felszerelés/leszerelés, mellékmérő felszerelés, mellékmérő csere, VIPAK pótlás, vízmérő hitelesítés)
- víz- és csatornabekötés (vízbekötés/átépítés/megszüntetés, szennyvízbekötés/átépítés/megszüntetés, csapadékbekötés/átépítés/megszüntetés)
- számlával kapcsolatos ügyintézés (részletfizetési kérelem, fizetési haladék, akadálymentes számla igény, számlamásolat kérelem)
- regisztrációs adatok módosítása



4.12.1. A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

Számlákra vonatkozó speciális szabályok:

Változás:

Az alábbi új szabály került beépítésre:

Amennyiben a felhasználó elektronikus számlát (e-számlát, pdf számlát) igényelt, azt a Soproni Vízmű Zrt. legkésőbb a számla létrehozását követő 3. munkanapon a felhasználó által megadott e-mail címre az Üzletszabályzat 7. számú melléklete szerinti e-számla szolgáltató közreműködésével megküldi. Elektronikus számla esetén a számla kézhezvételi időpontjának az e-számla szolgáltató által küldött értesítő e-mail kiküldési időpontját kell tekinteni. A Soproni Vízmű Zrt. nem felelős a felhasználó által megadott e-mail cím helyességéért, a felhasználó által megadott e-mail címet kezelő rendszer hibája miatt meg nem kapott e-mailért, sem az értesítést tartalmazó e-mail elolvasásának elmaradásából eredő következményekért.

Soproni Vízmű Zrt.