



**Északdunántúli Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

2800 Tatabánya, Sárberkek 100. Tel.: 311-766, Fax: 34/311-595

## **T Á J É K O Z T A T Ó**

### **a vízmérők üzemeltetéséről és reklamációs vizsgálatáról**

#### **Tisztelt Fogyasztónk!**

A bekötési vízmérők és mellék vízmérők üzemeltetésével kapcsolatos fogyasztói feladatokat az 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet szabályozza az alábbiak szerint:

**57. § (1)** A víziközmű-szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége a közműves ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig, közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a szennyvíz-befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn.

(2) A víziközmű-szolgáltató jogosult az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózat ellenőrzésére, amelyet az érintett felhasználó – előzetesen egyeztetett időpontban – köteles lehetővé tenni.

(3) Az ellenőrzéskor a házi és csatlakozó hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetve az előírásoktól eltérő víziközmű-használat megszüntetéséről a felhasználó gondoskodni köteles. Ha ezeknek a víziközmű-szolgáltató felhívására határidőn belül nem tesz eleget, a szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

**61. § (8)** A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatóval, illetve a fogyasztásmérő leolvasását végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani, annak tisztántartásáról, fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a fogyasztásmérő rendellenes működéséről a víziközmű-szolgáltatót haladéktalanul értesíteni.

**64. § (1)** A mérésügyi hatóság által hitelesített fogyasztásmérő beépítéséről, cseréjéről, időszakos hitelesítéséről a mérőeszköz tulajdonosa a saját költségén köteles gondoskodni.

(2) Szolgáltatási pont előtt beépített fogyasztásmérő tulajdonjoga a víziközmű-szolgáltatót, szolgáltatási pont után beépített mellékvízmérő tulajdonjoga az elkülönített vízhasználót illeti meg.

(3) Az elkülönített vízhasználó a saját tulajdonában lévő és mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérő hitelesítéséről, rendkívüli vizsgálatáról saját költségére köteles gondoskodni. Amennyiben ezzel a költségek megelőlegezése mellett a víziközmű-szolgáltatót bízza meg, úgy a víziközmű-szolgáltató a megbízás teljesítését nem tagadhatja meg, és a hitelesítés idejére köteles ingyenesen cserekészüléket biztosítani.

(7) A fogyasztásmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk sértetlen megőrzéséért és védelméért a felhasználó felelős, és a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá hitelesítésének költségeit köteles a víziközmű-szolgáltatónak megtéríteni.

(8) Ha a felhasználó a fogyasztásmérő rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A víziközmű-szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről a víziközmű-szolgáltató a tulajdonos költségén haladéktalanul köteles gondoskodni.

#### **Saját vízellátó rendszer és a vízmérők működésének ellenőrzése:**

Ha a vízmérő működésével kapcsolatban a fogyasztó részéről kétségek merülnek fel, célszerű az alábbiak szerint eljárnia:

- Vizsgálja meg a saját tulajdonába, illetve felelősségi körébe tartozó berendezések műszaki állapotát.
- Ellenőrizze, hogy nincs-e felderítetlen elfolyás a vezetékrendszerből. Ennek kiderítésére el kell zárni minden vízvételi helyet, és ha a vízmérő számlálószerkezete ekkor is működik, fel kell írni a vízmérő által

mutatott értéket, majd hosszabb idő (pl. egy éjszaka) elteltével újra le kell olvasni a mérőt, és a két mérőállást össze kell hasonlítani. Eltérő mérőállások a vízmérő utáni vezetékszakaszc szivárgására utalnak!

c) Győződjön meg a vízmérő hitelességéről.

A hitelességet sértetlen, dátum szerint érvényes Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal rövidítve MKEH (az OMH jogutódja) bélyegző (plomba) tanúsítja.

A Kormány **247/2012. (VIII. 31.) Kormányrendelete** határozza meg a vízmérők hitelesség érvényességének időtartamát az alábbiak szerint:

- bekötési vízmérőkre: 4 év
- tömblakások mellékvízmérőire: 8 év

Mindkét esetben a kormányrendelet meghatározta évek száma szerinti teljes év + a csere évének töredékével kell számolni.

Az MKEH (OMH) plombán szereplő háromjegyű szám a hitelesítés évének utolsó három számjegyét jelzi (014 megfelel 2014. évnek).

Ha a bélyegzés régi, vagy akár a mérő, akár a plombahuzal sérült, akkor a fogyasztónak kérni kell a szolgáltatótól a vízmérő hiteles mérőre történő cseréjét.

d) Ellenőrizze a vízmérő számlálószerkezetét:

- mutató szerkezet esetén: nem hiányzik-e a mutató
- dobszámláló esetén: csak az félállású-e, amely mellett az eggyel kisebb nagyságrendű mutató „9-0” átmenetet mutat.

### Vízmérő pontosságának ellenőrzése

A fogyasztó kérheti a szolgáltatótól a vízmérő MKEH által végzett pontosságellenőrzését, illetve rendkívüli hitelesítését. A reklamációs vizsgálat, valamint az ehhez szükséges szerelési munkák költségeiről a fogyasztó előzetes tájékoztatást kap a vízműtől.

Az érvényes hitelességi idejű vízmérő referencia körülmények között – pl. hitelesítő laboratóriumban – végzett MKEH ellenőrző mérése során a vízmérők megengedett hibája a hitelesítési hibahatár kétszerese:

### **Hidegvízmérőknél:**

Névleges térfogatáramon:	$Q_n = \pm 4 \%$
Átmeneti térfogatáramnál:	$Q_1 = \pm 4 \%$
Minimális térfogatáramnál:	$Q_{min} = \pm 10 \%$

Ha a vizsgálat során megállapítást nyer, hogy a vízmérő hibája a hitelesítési hibahatáron belül van, akkor a vízmérő mérés technikai szempontból nem kifogásolható, a fogyasztó viseli a vizsgálat költségeit.

Amennyiben a vízmérő a hitelesítési hibahatárnál nagyobb hibával működik a fogyasztó hátrányára, a szolgáltató módosítja a kifogásolt vízdíjszámlát (a vonatkozó jogszabály szerinti átlagszámítással meghatározott mennyiségre).

Ebben az esetben a vízmérőcsere és a vizsgálat költsége a vízmérő tulajdonosát terheli:

- bekötési vízmérő (pl. családi házas fogyasztók) esetén a szolgáltatót
- tömblakásos mellékvízmérőinél a tulajdonost vagy a vízdíjfizető fogyasztót.

Az indokolatlan MKEH vizsgálat és az azzal járó jelentős költségek elkerülése érdekében a fogyasztó két lehetőséggel élhet:

- saját maga is elvégezheti vízmérője egyszerűsített házi ellenőrzését,
- kérheti a vízműtől a helyszíni kontroll bemérés elvégzését.

A hálózatba szerelt vízmérőn helyszínen végzett ellenőrző mérés megengedett ún. „üzemi hibahatára” azonos a laboratóriumban végzett MKEH ellenőrző mérés hibahatárával: **hidegvízmérőknél  $\pm 4 \%$** .

### A házi ellenőrző mérés

A mérés menete:

- 20 liter vízmennyiség méréséhez szükséges kalibrált mérőedény készítése: műanyagkannába 1 literes hitelesített mérőpohárral 20 liter vízmennyiség mérése, a kimért vízmennyiség szintvonalának megjelölése.

A mérés előtt a mérőedényt meg kell nedvesíteni: tele kell engedni vízzel, utána ki kell azt önteni, és kicsepegtetni belőle.

- Mérési hely elkészítése: a mért vízmennyiséget folyamatosan, megszakítás nélkül kell a mérőedénybe engedni, ezért ha a mérőedény nem fér közvetlenül a méréskor felhasznált elzáró szerelvény alá, akkor gumitömlővel kell a vizet az edénybe engedni.
- Mért vízmennyiség kiengedése: az elzáró szerelvényt határozott mozdulattal kell kinyitni úgy, hogy a kifolyó víz 1-2 perc alatt töltse fel a mérőedényt a kalibrált szintig. A pontos vízszintet az elzáró szerelvény folyamatos zárásával kell beállítani.
- Vízmérőn mért fogyasztás leolvasása: a vízmérőt a mérési adat (20 liter) kiengedése előtt és után le kell olvasni.

A vízmérőn lévő körosztású számlapok az alábbi mennyiségeket mérik:

X 0,1 jelű 1 osztás	= 100 liter
X 0,01 jelzésű 1 osztás	= 10 liter
X 0,001 jelzésű 1 osztás	= 1 liter
X 0,0001 jelzésű 1 osztás	= 0,1 liter = 1 dl vízmennyiséget

Az ellenőrző mérés során mért kis vízmennyiségek leolvasása úgy történik, hogy a legnagyobb mennyiséget (100 liter) mérő mutató állásával kezdve leolvassuk a négy mutató állást oly módon, hogy egymás után olvassuk és a 0 és tizedesvessző után sorban leírjuk az egyes mutatók által elhagyott egész számjegyeket.

Az így kapott négy számjegyű tizedes tört mutatja a vízmérő pontos töredék m<sup>3</sup> állását.

#### **A vízmérő mérési hibájának kiszámítása:**

$$h = \frac{K - E - V}{V} * 100 \%$$

ahol:

- h: a vízmérő hibája
- K: a vízmérő állása a mérés végén m<sup>3</sup>-ben
- E: a vízmérő állása a mérés előtt m<sup>3</sup>-ben
- V: a mérőedénnyel mért víztérfogat m<sup>3</sup>-ben  
(Esetünkben a javasolt 20 liter vízmennyiség = 0,02 m<sup>3</sup>)

Az ellenőrző mérést és hibaszámítást a biztonság érdekében legalább egymásután kétszer célszerű elvégezni.

Amennyiben a vízmérő méréssel és számítással meghatározott hibája kisebb, mint az „üzemi hibahatár” (hidegvízmérőknél ±4 %), a fogyasztónak a részére kedvezőtlen körülmények miatt nem javasolt MKEH ellenőrző vizsgálat elvégzését kezdeményezni.

Amennyiben a mért hiba nagyobb az „üzemi hibahatárnál”, és a részére kiszámlázott vitatott víz- és csatornadíj módosítását másképpen nem tudja elérni, indokolt az ellenőrző vizsgálat elvégzettetése.

#### **Helyszíni kontroll bemérés**

Az indokolatlan MKEH vizsgálat és az azzal járó jelentős költségek elkerülése érdekében az NA 13 és NA 20-as méretű vízmérők esetén a Vízmű felajánlja fogyasztó részére a reklamált vízmérő helyszíni kontroll bemérését.

A kontrollbemérést a Vízmű Üzem végzi el kiszállás költségének befizetése után. A kontrollbemérés időpontját az illetékes Fogyasztói Iroda egyezteti a fogyasztóval.

A kapott mérési eredmények tájékoztató jellegűek, egyik fél számára sem járnak semmiféle jogkövetelménnyel.

A kontrollbemérés a hivatalos vizsgálatot nem helyettesíti, célja az MKEH vizsgálat jelentős költségeinek elkerülése, a vizsgálatokat megelőző egyezséghez szükséges információk biztosítása fogyasztó és szolgáltató részére.

A vízművek a reklamációs mérést egy terhelési ponton ~700 l/óra térfogatáramnál végzi el. A kontrollmérésről bemérési jegyzőkönyv kerül felvételre, melyet a fogyasztó és a vízművek képviselője aláírásával lát el.

A kontrollbemérés eredményétől függően:

Amennyiben a vízmérő rossz, a mért hiba nagyobb a megengedett „üzemi hibahatárnál” (hidegvízmérőknél  $\pm 4$  %), akkor a vízművek lecseréli a vízmérőt és a reklamált időszakra módosítja a vízdíjszámlát.

A mérőcsere költségei a vízmérő tulajdonosát terhelik.

Amennyiben a mérő jó, a vízművek ragaszkodik a számla kifizetéséhez. A fogyasztó eldöntheti, hogy kifizeti a számla szerinti díjat, vagy a vizsgálat lefolytatását választja. Ez utóbbi esetben a vízművek megrendeli a hivatalos vizsgálatot a területileg illetékes külső vízmérő javító-hitelesítő üzemenél, és tájékoztatja a fogyasztót a vizsgálat várható költségeiről.

### **MKEH ellenőrző mérés**

A hivatalos ellenőrző mérésre – rendkívüli hitelesítésre – a területileg illetékes vízmérő javító-hitelesítő üzemen kerül sor az MKEH képviselőjének jelenlétében.

Az MKEH vizsgálat időpontjáról az illetékes Fogyasztói Iroda képviselője levélben tájékoztatja a fogyasztót. A vizsgálatot az MKEH az egyeztetett időpontban, a fogyasztó távolmaradása esetén is elvégzi. Ebben az esetben a mérésről készült hitelesítési Bizonyítványt a fogyasztó levélben kapja meg.

Ha a vízmérő rossz, és a mért hiba nagyobb a megengedett hitelesítési hibahatár kétszeresénél, akkor a vízművek a reklamációt megelőző utolsó olvasástól módosítja a vízdíjszámlát.

A mérőcsere költségei a vízmérő tulajdonosát terhelik.

Ha a vízmérő jó, a vízművek ragaszkodik a számla kifizetéséhez.

A mérőcsere és az MKEH ellenőrző mérés költségeit a fogyasztó befizeti a vízművek részére.

A fogyasztónak a vizsgálat napjától, illetve a hitelesítési Bizonyítvány kézhezvételétől számítva 8 munkanap áll rendelkezésére annak bejelentésére, hogy az MKEH vizsgálat eredményét nem fogadja el, és a díjvitát peres eljárás keretében kívánja folytatni.

Víz- és csatornaszolgáltatással kapcsolatos további kérdéseivel, bejelentéseivel, valamint fogyasztói irodáink nyitva tartásával kapcsolatban keresse meg honlapunkat ([www.edv.hu](http://www.edv.hu)), vagy forduljon ügyintézőinkhez az alábbi elérhetőségeken:

Telefonos ügyfélszolgálat: +36 40 555 222

Elektronikus levél: [vevoszolgalat@edv.hu](mailto:vevoszolgalat@edv.hu)

Hibabejelentő vonalunk: +36 80 426 426

Északdunántúli Vízmű Zrt.