**Csőtörésem volt, mit kell tennem**

Az ivóvíz az egyik legfontosabb kincsünk. A hiányát azonnal érezzük. Fontos, hogy a kitermelt, megtisztított víz ne menjen kárba. A vízmérőn átfolyó vízmennyiség csak a szükséges mértékű legyen, az elszivárgó víz díja, ne terhelje pénztárcánkat!

Számos felhasználónk szembesült már azzal a kellemetlen helyzettel, hogy kétszer nagyobb mennyiségű víz fogyott el, mint ami szokott. Sok esetben a magas fogyasztási érték oka a belső hálózat meghibásodása, aminek következtében nagy mennyiségű vízelfolyás keletkezik, így magas összegű víziközmű-szolgáltatási díj kerül kiszámlázásra.

**Milyen lehetőségei vannak a felhasználóknak ezekben az esetekben? Mit mond** **a jogszabály?**

Az ivóvízhálózaton történt csőtörés miatt a környezetbe elszivárgott vízmennyiség már szolgáltatottnak, azaz elfogyasztottnak minősül, azonban az 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet lehetőséget biztosít a kiszámlázott szennyvíz mennyiségének csökkentésére, az átlagfogyasztás mértékéig.

A jelenlegi szabályozás szerint tehát minden olyan vízveszteség, ami a csatlakozási pont után keletkezett hibából adódhat, a felhasználót terheli, annak díját a felhasználónak kell megfizetnie.

A felhasználó felelősségi körébe tartozik a házi vízvezeték és szennyvízhálózat üzemeltetése, karbantartása, javítása a szolgáltatási ponttól kezdődően.

Az ellenőrzésekor minden csapot, vízvételi helyet zárjon el, és ellenőrizze a vízmérőn történő mozgást. Elzárt csapok mellett a mérő működése szivárgásra utalhat.

Javasoljuk, hogy gyakran ellenőrizzék az ingatlanuk belső vízvezetékeit, bojlereket, szerelvényeket, csapokat, WC öblítő berendezéseket.

Nem minden vízelfolyás látható azonban a felszínen, a földbe fektetett vezetékek esetén a víz észrevétlenül elszivároghat a talajban hosszú időn keresztül.

A szivárgás, vízelfolyás észlelése után mielőbb hívjon szakembert, és haladéktalanul javítassa meg a hibás alkatrészeket, szerelvényeket, vezetékeket.

A keletkezett hibát be kell jelenteni a közüzemi szolgáltató felé.   A hiba javításának elkészültét számlával minden esetben igazolnia kell a felhasználónak.

A szolgáltató a bejelentést követően, 5 napon belül helyszíni ellenőrzést kezdeményez. A helyszíni ellenőrzés folyamán kell rögzíteni, hogy a meghibásodás során elfolyt ivóvíz a szennyvíz hálózatba jutott-e vagy a környezetben szivárgott el. A felek közötti elszámolás alapját a jegyzőkönyvben rögzítettek képezik.

A csőtörés nemcsak a lakásban vagy a házban következhet be, hanem a házi locsolási rendszert (mérővel nem ellátott) is érintheti, mely esetben is van lehetőség a víziközmű-szolgáltatási számla mérséklésére, mivel ezen rendszer is a házi ivóvízhálózat része.

A locsolási mérőre azonban nem kerül kiszámlázásra a szennyvízszolgáltatás, így ezen oknál fogva nincs lehetőség az azon történő vízelfolyás esetén jóváírására sem.

**Mire figyeljenek a felhasználók?**

1. Mindig ellenőrizzék, hogy a vízmérő megfelelően működik-e, illetve nincs-e valahol szivárgás. A mérőállást és a fogyasztást azért is érdemes figyelni, mert előfordulhat, hogy olyan helyen van a csőhálózaton a szivárgás, hogy az szabad szemmel nem látható.  A hiba megtalálása és feltárása nem mindig könnyű feladat a laikusok számára, de ne várjon sokáig a hiba javításával, mivel ennek ellenértékén túl, még az elfolyt víz mennyisége után fizetendő csatornadíj is növelheti a rezsiköltségét
2. Folyamatosan tartsák karban a belső ivóvízhálózatot még a nyaralókban, hétvégi kertekben is, ha pedig huzamosabb ideig nem használják, akkor víztelenítsék azt!
3. Ha valahol szivárgást észlelnek, azonnal javítsák a hibát és jelentsék be a szolgáltató felé!

Vízelfolyás miatt keletkezett magas összegű **vízközmű-szolgáltatás számla részletekben történő kiegyenlítésére** is lehetőséget biztosít a Debreceni Vízmű Zrt.

A hatályos Üzletszabályzat szerint a részletfizetés feltétele, hogy a megállapodás megkötésekor a tartozás 1/3-ad részét meg kell fizetni. E feltételtől eltérő megállapodás csak kivételesen indokolt esetben (pl. alacsony jövedelem, szokásostól eltérő nagy fogyasztás) köthető.

Azonban érdemes tudni, hogy nem adható részletfizetési kedvezmény annak a Felhasználónak, aki két éven belül már részesült részletfizetési kedvezményben, de nem teljesítette időben a befizetéseket, továbbá akinél jelenlegi tartozása miatt korlátozást vezetett be a Szolgáltató, illetve akinek tartozása iránt peres eljárás van folyamatban.