

Tisztelt Fogyasztónk!

Hírlevelünkben a 2012. évi szolgáltatási díjjal, az általános forgalmi adó változásával, az e-számla szolgáltatással, a leolvasási és számlázási renddel, a késedelmes fizetés következményeivel, valamint ügyfélszolgálati elérhetőségeinkkel kapcsolatban tájékoztatjuk.

1. 2012. évi szolgáltatási díjak

Tájékoztatjuk, hogy a 2011. évi CCIX. számú - víziközmű-szolgáltatásról szóló - törvényben meghatározottak alapján az Ön fogyasztási helyén felszámítandó 2012. évi ivóvíz-szolgáltatási díj 2012.01.01-jétől az alábbi.

Lakossági szolgáltatási díj:

Ivóvíz-szolgáltatás			
Víz alapdíj:	430,70.- Ft/hó	+ 27% áfa	= 546,99.- Ft/hó
Vízfogyasztási díj:	389,30.- Ft/m ³	+ 27% áfa	= 494,41.- Ft/m ³

2. Általános forgalmi adó (ÁFA) változása – 27% ÁFA 2012.01.01-jétől

2012. január 1-jétől a víziközmű szolgáltatások után felszámítandó Általános Forgalmi Adó (ÁFA) mértéke 25%-ról 27%-ra változik. Azon Fogyasztóink esetében, akiknél nem rendelkezünk a 2011. december 31-ei bejelentett mérőállással, számlázási programunk becsléssel állapítja meg a fordulónapi értéket, melyet a soron következő elszámoló számlánk fog tartalmazni.

A 2011.12.31-ig terjedő időszakra számított fogyasztás után 25% ÁFA kerül felszámításra. A bejelentett/megállapított mérőállás feletti - 2012. január 1-jétől a leolvasásig terjedő időszakra eső - fogyasztás után 27% ÁFA-t számlázunk. A 2012.01.01-jét követően kibocsátott részszámlák 27% ÁFA felszámításával készülnek.

3. E-számla szolgáltatás – Kényelmes és környezettudatos választás!

Váltson e-számlára és fogadja vízdíjszámláit elektronikusan! Az ügyfélbarát szolgáltatás legfontosabb előnye, hogy számláit bármikor és bárhol kényelmesen meg tudja tekinteni az internet segítségével. A számlák gyorsan és egyszerűen visszakereshetőek. Nem kell sorban állni a postán, a befizetések egyszerűen teljesíthetőek határidőre. A kevesebb papírfelhasználás révén, Ön is hozzájárulhat környezetünk védelméhez. Bővebb tájékoztatást honlapunkon talál.

4. Vízmérő-leolvasási és számlázási rend

Az állandó lakossági fogyasztók esetében a vízmérő(k) leolvasására és az elszámolásra félévente (hathavonta) kerül sor. A vízmérő-leolvasások közötti hónapokban, öt alkalommal havi részszámlákat bocsát ki a DRV Zrt. fix (mindig egyforma) mennyiségről.

Társaságunk minden lakossági fogyasztó esetében a 2012. évi elszámoló számlák kibocsátását követően pontosítja a havi részszámla mennyiségeket az előző év (12 hó) fogyasztásának megfelelően. Természetesen

Fogyasztóink is megadhatják, módosíthatják évközben a rész-számlákban szereplő állandó mennyiséget.

Lakossági idényfogyasztóinknak háromhavonta küldünk elszámoló számlát. A DRV Zrt. a vízmérőket évente egyszer (augusztus/szeptember) olvassa le. Idényfogyasztóink önleolvasás alapján kérhetik a negyedéves számlákban az elfogyasztott vízmennyiség és igénybevett csatornaszolgáltatás kiszámlázását.

5. Késedelmes fizetés következményei

A késedelmes fizetéssel kapcsolatos eljárásrend és az alkalmazott szankciók az Üzletszabályzatunk Általános Szerződési Feltételeiben (ÁSZF) vannak rögzítve. A számlák fizetési határidőn túli kiegyenlítése esetén késedelmi kamatot számítunk fel. A felszólítási eljárásrend keretében először „Fizetési Emlékeztetőt”, majd tértivevényes „Fizetési Felszólítót” postázunk az érintett Fogyasztónak. A díjfizetési kötelezettség további elmaradása esetén tértivevényes „Korlátozási Értesítőt” küldünk. Eredménytelen felszólítást követően az ivóvíz-szolgáltatást az aknában vagy közterületen korlátozzuk. A korlátozás után / nem korlátozható fogyasztási helyek esetében a tartozás behajtásához követeléskezelő céget is igénybe veszünk. Eredménytelen behajtást követően az ügyet jogi útra tereljük. A Szolgáltató jogosult minden, az adóssal szembeni megalapozottnak bizonyuló követelésének érvényesítésével kapcsolatban nála felmerült költségét, eljárási díjat, illetéket és kárt az adóssal szemben érvényesíteni.

6. Ügyfélszolgálati elérhetőségeink

Telefonos ügyintézés



Telefonkészüléke nyomógombjai segítségével az alábbi menüpontok közül választhat:

1. Hibabejelentés (0-24)
2. Mérőállás bediktálás (0-24)
3. Folyószámla egyenleg lekérdezése (0-24)
4. Általános tájékoztatás (0-24)
5. Számlával és folyószámlával kapcsolatos ügyintézés (7.30-15.30)*
6. Műszaki jellegű ügyintézés (7.30-15.30)*
7. Időpont-egyeztetések (7.30-15.30)*

* = csütörtöki munkanapokon ügyintézőink 7.30-20.00 óra között fogadják fogyasztóink hívását.

Az ügyfélszolgálat postacíme és elektronikus elérhetőségei

Ügyfélszolgálatunk levelezési címe a DRV Zrt. teljes működési területén:

Dunántúli Regionális Vízmű Zrt. Ügyfélszolgálat 8601 Siófok Pf. 888.

Elektronikus levélcímünk: ugyfelszolgalat@drv.hu. Elektronikus ügyintézés: www.drv.hu

Személyes ügyfélfogadás a DRV Zrt. működési területén

Ügyfélszolgálati Iroda	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Balatonfüred, Kossuth u. 33.	8.00-15.00	8.00-15.00	8.00-15.00	8.00-20.00	8.00-12.00
Keszthely, Vaszary K. u. 13.	8.00-15.00	8.00-15.00	8.00-15.00	8.00-20.00	8.00-12.00
Siófok, Fő u. 39/A.	8.00-15.00	8.00-15.00	8.00-15.00	8.00-20.00	8.00-12.00
Információs Pont	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Barcs, Bimbó u. 6.	---	8.00-15.00	8.00-15.00	8.00-15.00	---
Fonyód, Ady E. u. 7.	8.00-15.00	---	8.00-15.00	---	8.00-13.00
Hévíz, Polgármesteri Hivatal, Kossuth L. u. 1.	---	---	8.00-15.00	---	---
Kaposvár, Béke u. 41.	8.00-15.00	---	8.00-15.00	---	---
Kincsesbánya, Nyugdíjas Klub, Kincsesi utca 37.	9.00-14.00	---	---	---	---
Lengyeltóti, Jókai u. 1.	---	9.00-15.00	---	---	---
Marcali, Kossuth L. u. 49.	8.00-15.00	---	8.00-15.00	---	---
Dunaszekcső, Polgármesteri Hivatal, Kossuth L. u. 35.	---	---	---	8.00-15.00	---
Nagyatád, Zrínyi u. 78.	8.00-15.00	---	8.00-15.00	---	8.00-13.00
Pécs-Úszópuszta	---	8.00-15.00	8.00-15.00	---	---
Sásd, Polgármesteri Hivatal, Dózsa Gy. u. 32.	---	9.00-14.00	---	9.00-14.00	---
Tab, Vörösmarty köz 3.	---	---	8.00-15.00	---	---
Tapolca, Dózsa Gy. U. 30.	8.00-15.00	---	8.00-15.00	---	8.00-13.00
Velence, Szabolcsi út 40.	8.00-15.00	---	8.00-15.00	---	8.00-13.00

Velencén és Fonyódon a nyári hónapokban (június, július, augusztus) kedden és csütörtökön is fogadjuk a fogyasztókat 8.00 – 15.00 óra között.

Amennyiben kérdése, észrevétele van, forduljon bizalommal ügyfélszolgálatunkhoz!

Szíves figyelmébe ajánljuk honlapunkat, ahol részletes, településre szabott aktuális információkat talál szolgáltatásainkkal és az általános tudnivalókkal kapcsolatban, valamint a leggyakoribb ügytípusok ügyintézésének menetéről.

Honlapunk címe: www.drv.hu

Siófok, 2012. január

Tisztelettel: Dunántúli Regionális Vízmű Zrt.