

Tisztelt Fogyasztónk!

Hírlevelünkben a 2013 évi szolgáltatási díjakkal, a leolvasási és számlázási renddel, a fizetési módokkal, az e-számla szolgáltatással, a késedelmes fizetés következményeivel, valamint ügyfélszolgálati elérhetőségeinkkel kapcsolatban tájékoztatjuk.

### 1. 2013. évi szolgáltatási díjak

Mint arról a korábbiakban már tájékoztattuk, **2011. december 31-én hatályba lépett a 2011. évi CCIX. számú - a víziközmű szolgáltatásról szóló – törvény**, amely egyebek mellett rendelkezik a víziközmű-szolgáltatás díjairól is. A törvény 65.§ (1) bekezdése alapján a víziközmű-szolgáltatásért fizetendő díjat a Magyar Energia Hivatal javaslatának figyelembe vételével a felelős miniszter rendeletben állapítja meg. A Hivatal díjmegállapítással kapcsolatos javaslatát első alkalommal 2013. szeptember 15-ig küldi meg a miniszter részére. Az első miniszteri díjmegállapításig az **állami tulajdonú víziközművek** esetében a 76.§ (1) a) pontja alapján a szolgáltató legfeljebb az állami tulajdonú vízműből szolgáltatott ivóvízért, illetve az állami tulajdonú közüzemi csatornamű használatáért fizetendő díjakról szóló miniszteri rendeletben rá vonatkozóan meghatározott, **2011. december 31-én hatályos díjakat alkalmazhatja**. Az **önkormányzati tulajdonú víziközművek** esetében a 76.§ (1) b) pontja alapján pedig a 2011. december 31-én alkalmazott bruttó díjhoz képest **legfeljebb 4,2%-kal megemelt díjat alkalmazhat**.

Ezúton tájékoztatjuk, hogy az Önök településén a **jelenleg érvényben lévő szolgáltatási díjak 2013. évre vonatkozóan nem változnak**.

### 2. Vízmérő-leolvasási és számlázási rend

Közületi állandó fogyasztóink vízmérő-leolvasás alapján havonta kapnak elszámoló számlát.

Közületi idényfogyasztóinknak a május és szeptember közötti időszakban szintén havonta, vízmérő-leolvasás alapján számlázunk, míg a szezonon kívül csak a szolgáltatások rendelkezésre állási alapdíjait számlázza ki Társaságunk.

Közületi fogyasztóink ügyfélszolgálatunknál kezdeményezhetik fogyasztási helyük állandó/idényes besorolásának módosítását.

Így a vízmérő leolvasás és a fogyasztás elszámolása a vízfelhasználás valós időpontjához köthető. A DRV Zrt. és a Fogyasztó közös érdeke, hogy a ténylegesen szolgáltatott vízmennyiség ellenértéke szerepeljen a számlán, a valós felhasználási időszakban. Ezért kérjük, tegyék lehetővé munkatársaink számára a vízmérő leolvasását, vagy akadályoztatás esetén jelentsék be mérőállásukat Ügyfélszolgálatunk-hírlevelünk végén feltüntetett - elérhetőségei egyikén.

### 3. Fizetési módok

**Kézpénzfizetési átutalás (csekk):** Ezúton kérjük a csekkes fizetési móddal (kézpénzfizetési átutalás) rendelkező fogyasztóinkat, hogy kövessék fokozott figyelemmel a számláikban feltüntetett 15 napos fizetési határidőket, és a lejárat előtt legalább két nappal korábban fizessék be csekkjeiket a postán. 2010. május 1-jétől a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény alapján, a fizetési megbízás azon a napon teljesül, amikor a pénz a szolgáltató számláján megjelenik. A postára vonatkozó jogszabály ugyanis maximum 2 napot engedélyez a befizetett összeg címzetthez történő átutalására.

**Csoportos beszedés:** Legkényelmesebben úgy fizethetnek fogyasztóink, ha csoportos beszedési megbízást adnak a

folyószámlájukat vezető pénzügyintézetnek, hogy az rendezze a díj kifizetését. Az ehhez szükséges formanyomtatvány letölthető honlapunkról, beszerezhető ügyfélszolgálatunktól. Ha Ön csoportos beszedési megbízást szeretne adni számlavezető pénzügyintézeténél, kérjük, jelezze a DRV Zrt. kódját: A 11226002 T210. A csoportos beszedési megbízáson a "Szerződő fél azonosítója a kedvezményezettnél" rovatban a számláján szereplő partnerazonosító szám utolsó 9 számjegyét kell megadnia (első számjegyet kell elhagyni). A csoportos beszedésre vonatkozó megbízását társaságunk ügyfélszolgálatának is leadhatja

**Átutalás:** bankszámlaszámunk: 11743040-20056780-00000000; IBAN kód: HU61; SWIFT kód: OTPVHUHB

#### 4. 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 visszakérhetőek. Nem kell sorban állni a postán, a befizetések egyszerűen teljesíthetők határidőre. A kevesebb papírfelhasználás révén, Ön is hozzájárulhat környezetünk védelméhez. Bővebb tájékoztatást honlapunkon talál.

#### 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 követelés 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)\*
8. Társasházi, közös képviselőknek (7.30-15.30)\*
9. Aktuális tájékoztatók (0-24)

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

##### Az ügyfélszolgálat postacíme és üzletszabályzat 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](mailto:ugyfelszolgalat@drv.hu). Elektronikus ügyintézés: [www.drv.hu](http://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
Bóly, Hősök tere 12	8.00-15.00	8.00-15.00	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	---	---	---	---
Lengyeltői, 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, Pozsonyi u.1.	---	9.00-14.00	---	9.00-14.00	---
Siklós, Felszabadulás u. 76	8.00-15.00	---	8.00-12.00	---	8.00-12.00
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.

A DRV ZRT Üzletszabályzata: [www.drv.hu](http://www.drv.hu) honlapon és a személyes ügyfélfogadási helyeken tekinthető meg

Amennyiben kérdése, észrevétele van, forduljon bizalommal ügyfélszolgálatunkhoz!

Siófok, 2013. január

Tisztelettel: Dunántúli Regionális Vízmű Zrt