

Tisztelt Felhasználónk!

Az alábbiakban szolgáltatásunkkal és számlázásunkkal kapcsolatos fontosabb tudnivalókról adunk tájékoztatást, melyet szíveskedjen elolvasni, és tekintse meg a mellékelt számlamagyarázatot is!

FONTOS!! Amennyiben számláját átutalással kívánja kiegyenlíteni, kérjük, hogy annak összegét a számlánk első oldalán található számlasorszámra hivatkozva, a számlán feltüntetett bankszámlák valamelyikére szíveskedjen átutalni.

Amennyiben csoportos beszedési megbízást kíván bankjánál beállítani, kérjük, a szerződésszámára hivatkozzon, melyet számlája harmadik oldalán talál.

Figyelmébe ajánljuk E-SZÁMLA szolgáltatásunkat is!

Víz és csatornaszolgáltatásunkat a 2011. évi CCIX., a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény, az 58/2013. (II. 27.) sz. kormányrendelet és a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott működési engedély, a jóváhagyott üzletszabályzat, valamint a közszolgáltatási szerződésekben foglaltak szerint végezzük.

Üzletszabályzatunk www.fejerviz.hu honlapunkon és ügyfélszolgálatainkon érhető el.

Közszolgáltatási szerződéseink az üzletszabályzatban leírtakkal együtt érvényesek!

Az adott elszámolási időszakban (lakossági körben általában 12 havonta) egy elszámoló számlát és 11 részszámlát bocsátunk ki.

A víz-és csatornadíj elszámoló számla két leolvasási időpont közötti időszak fogyasztását, a szolgáltatás díját, a rezsicsökkentés révén keletkező megtakarítást, a vízterhelési díjat, a kibocsátott részszámlákban szereplő alap- és mennyiséggel arányos díjakat, valamint a számlakészítés időpontjában fennálló pénzügyi egyenleget (a részszámlák befizetése után maradt kiegyenlítendő összeget) tartalmazza.

A **részszámlákat** és az ezekhez tartozó postai készpénz-átutalási megbízásokat az elszámoló számlánkat követően, három borítékban küldjük ki.

A részszámlákon szereplő mennyiségek a leolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztásának felelnek meg, melyet előzetesen, tervezett fogyasztásként már az elszámoló számlánk utolsó oldalán is feltüntetünk. E mennyiség, az elszámoló számla kézhezvételi hónapjában, 14-éig személyesen, telefonon vagy honlapunkon keresztül díjmentesen módosítható.

A Felhasználókat az adott időszak **elszámoló számlájukon** keresztül értesítjük az esetleges túlfizetésről, illetve annak mértékéről, valamint az elszámolás előtti pénzügyi egyenlegről.

Amennyiben lakossági Felhasználónk elszámoló számláján 5000 Ft alatti összegű túlfizetés mutatkozik, akkor a csekkel fizető fogyasztóink számára - amennyiben tényleges leolvasási adatokhoz köthető elszámolás történt - a visszafizetendő összeget a Felhasználó technikai számláján jóváírjuk és a jóváírt összeggel a soron következő elszámoló számla összegét csökkentjük. Ha ezen összeg a számlaértéknél magasabb, akkor a fennmaradó különbezettel az első soron következő elszámoló számla fizetendő végösszegét csökkentjük.

Csekkes fizetési mód esetén az 5000 Ft alatti túlfizetést a Felhasználó külön kérésére az ügyfélszolgálatokon visszafizetjük.

Ha a túlfizetés mértéke meghaladja az 5000 Ft-ot akkor Felhasználónak az elszámoló számla keltét követő

30 napon belül van módja a túlfizetés visszaigénylésére. Amennyiben 5000 Ft feletti túlfizetését visszaigényli, és igényének jogosságát megállapítjuk, akkor a visszafizetést - a Felhasználói visszatérítési igény beérkezését követő 8 napon belül - készpénz-fizetéssel, vagy a Felhasználó által meghatározott fizetési számlára történő átutalással teljesítjük. Ha nincs fizetendő díj, a postai csekket nullásra töltjük ki. (Ez olcsóbb megoldás, mint a külön számlaformátumot alkalmazni.) A számlák személyes díjbeszedésre nem használhatók! Csoportos beszedési megbízással fizető lakossági Felhasználók részére a Szolgáltató a visszafizetendő összeg nagyságától függetlenül visszautalja a túlfizetést.

Amennyiben a számla tartalmát vitatja, kifogást emelhet. **Ha a számlán szereplő mérőóra állást nem fogadja el, vagy kollégáink nem tudták a vízmérőt leolvasni, kérjük küldje meg a mérőről készült fotót az ugyfelszolgalat@fejerviz.hu e-mail címre.** A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére akkor van halasztó hatálya, ha azt a lakossági felhasználó a fizetési határidő lejártát megelőzően közölte, és a számlán feltüntetett mennyiség alapján számított havi fogyasztás az előző 12 hónap havi átlagfogyasztásának 150 %-át meghaladja.

A kifogást 15 napon belül megvizsgáljuk, és megalapozott reklamáció esetén a vitatott összeget visszafizetjük.

Kérjük, szíveskedjen a számlákon feltüntetett fizetési határidőt betartani! Ellenkező esetben késedelmi kamatot számítunk fel, 60 napon túl pedig a szolgáltatást korlátozhatjuk, mellékmérős felhasználóinknál a mellékszolgáltatási szerződést felmondjuk, valamint a tartozás behajtására jogi eljárást indíthatunk.

Ha Szolgáltatónak a felhasználási helyre vonatkozóan korábbi felhasználóval szemben rendezetlen követelése van, akkor a szolgáltatást – a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény alapján – az új felhasználó esetében is korlátozhatja.

Ha a felhasználó személye megváltozik, a régi és az új felhasználó a birtokátruházástól számított 15 napon belül keresse fel ügyfélszolgálati irodánkat vagy üzemmérnökségi központunkat. Ha csak az egyik felhasználó kezdeményezi az átirást, magával kell hoznia a 30 napnál nem régebbi adásvételi szerződést, vagy a tulajdoni lap másolatát, illetve egyéb, a felhasználói jogviszonyt igazoló iratot és a mindkét fél által aláírt mérőleolvasási adatokat. A Felhasználó elhalálozása esetén az örökös az elhalálozás tényét legkésőbb annak tudomására jutása napjától számított **60 napon belül** köteles a víziközmű-szolgáltató számára bejelenteni. Az átirást a házi rendszer ellenőrzéséhez köthetjük.

Átiráskor végszámla készül, ennek alapján rendezni kell a tartozást. Ezt követően tudjuk megkötni az új felhasználóval a közszolgáltatási szerződést. Külföldi levelezési cím esetén a számlák biztos célba érése érdekében szíveskedjen

magyarországi levelezési címmel rendelkező meghatalmazottat megbízni, vagy váltson e-számlára. A vízszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézéséhez szintén segítség lehet egy magyarországi meghatalmazott.

A felhasználó feladata a házi vízvezeték és szennyvízhálózat üzemeltetése, karbantartása és javítása, elsősorban:

- **a házi ivóvíz és csatornarendszer rendszeres ellenőrzése, a rejtett hibákból adódó vízfolyás elkerülésére, a fogyasztás mértékének figyelemmel kísérése, javaslatunk szerint havi gyakorisággal,**
- a vízmérőhely (akna) hozzáférhetőségének biztosítása, tisztántartása,
- a vízmérő fagy elleni védelme,
- a vízmérő-plomba és a műanyag zárógyűrűk sértetlenségének biztosítása,
- a szolgáltató haladéktalan értesítése a vízmérő rendellenes működése, a műanyag zárógyűrű sérülése, illetve belső hálózat hibája esetén.
- a szabályos közműhasználat betartása, melyet ellenőrizhetünk.

Néhány szabálytalan közműhasználat és az alkalmazható kötbérek:

Fogyasztásmérő plombájának, védőzárjának megsértése és a bejelentés elmulasztása: 30.000 Ft

Fogyasztásmérő manipulálása, a mérőképesség bármilyen módon való befolyásolása: 100.000 Ft

Fogyasztásmérő megfordítása: 100.000 Ft

Fogyasztásmérőt megkerülő vezeték létesítése: 300.000 Ft

Saját kút (idegen víz) rákötése a közüzemre kapcsolt házi vízvezetékrendszerre (elzáró szerelvényvel való szétválasztás esetén is): 100.000 Ft

Saját kútból származó idegen víz hiteles mérés nélkül történő bevezetése a közcsatornába (a díj megfizetése mellett): 100.000 Ft

Locsoló mérőn keresztül mért víz visszavezetése csatornába kötött vízhasználati helyre: 100.000 Ft

Szennyvízcsatornába csapadékvíz, talajvíz bevezetése: 50.000 Ft

A vízfelhasználás korlátozására beépített, illetve alkalmazott eszköz, berendezés eltávolítása, kiiktatása: 100.000 Ft

Házi ivóvízhálózatát úgy ellenőrizheti, hogy elzárja az összes csapot, és minden más kifolyási helyet. A vízmérő számlapján a kicsi fekete csillagkeréknek mozdulatlanul kell ilyenkor állnia. Ha elfordulást észlel, alapos a gyanú, hogy a házi rendszerből valahol szökik a víz. Ezt haladéktalanul jelezze felénk (a vízmérő állással együtt) és azonnal kezdje meg a hiba kijavítását. Kérjük, azt is jelezze felénk, ha a mérő meghibásodik, vagy nem működik.

Kérjük, ne engedjen a szennyvízcsatornába:

- durva, darabos anyag (szemét, rongy, vatta, darabos gyümölcs, zöldség, csonthéjas gyümölcsök magvai),
- zsír, olaj, olajszármazék, fáradt olaj, benzin
- mérgező, maró és más vegyi anyag (sav, lúg, festék, növény-védőszer, gyógyszer, nehézfém vegyület).
- csapadékvíz (esővíz, hó) és talajvíz.

Legyenek óvatosak, ne engedjenek illetékteleneket a lakásukba!

Tájékoztatjuk, hogy részvénytársaságunk dolgozói mérőleolvasásnál – és minden más fogyasztói megkeresésnél – fényképes, névvel, (vagy számmal) ellátott kizűzött kötelesek viselni. **Személyes díjbeszedést nem végzünk!**

Néha illetéktelenek vízművesnek kiadva magukat becsöngetnek a lakásokba és vízmérőleolvasás, ellenőrzés, javítás, díjbeszedés, csatornatisztítás stb. ürügyén meglopják, becsapják a gyanútlan tulajdonost.

Ha bárki azt állítja, hogy a FEJÉRVÍZ ZRt-től jött, és nem ismerik, illetve nincs ilyen kizűzője, ne engedjék be lakásukba, házukba, megrendelőlapot ne írjanak alá, és ne fizessék ki a helyszínen kiállított számlát!

Számos vállalkozás forgalmaz házi víztisztítót, de néhányan közülük a meggyőzéshez félrevezető módszert alkalmaznak. Felajánlják, hogy „vízvizsgálatot” végeznek (s ilyenkor látványos vízelészíntést produkálnak), és azt állítják, hogy a csapvíz fogyasztása egészségtelen.

Ezzel szemben az ivóvíz a legjobban ellenőrzött élelmiszer, és utólagos tisztítás igénye nélkül vagyunk kötelesek szolgáltatni. Saját akkreditált laboratóriumunkban rendszeresen vizsgáljuk, és emellett az egészségügyi hatóság is végez kontrollvizsgálatokat. Ennek megfelelően az általunk szolgáltatott csapvíz mindenhol kockázat nélkül iható. Az ivóvizet indokolatlan házilag tisztítani, bár ha valakinek ilyen igénye van, természetesen megteheti.

www.fejerviz.hu honlapunkon elektronikus ügyfélszolgálatot működtetünk, megtalálja üzletszabályzatunkat, az ügyintézésrel, a panaszkezeléssel és szolgáltatás egyéb elemeivel kapcsolatos információkat, letölthető nyomtatványokat, valamint saját települése leolvasási ciklusait, szolgáltatási díjait, vízminőségi adatait és a helyi elérhetőségeket.

A szolgáltatásunkkal kapcsolatos hirdetményeinket, valamint az Európai Parlament és Tanács (EU) 2020/2184 Irányelvében megfogalmazott információkat figyelemmel kísérhetik honlapunkon: www.fejerviz.hu. Aktuális információk társaságunk facebook oldalán is megtekinthetők: www.facebook.com/fejervizrtr. Kérjük, a facebookoldalt

- főként saját, személyes adataik védelmében - ne használják ügyintézésre, keressék ügyfélszolgálatainkat, vagy használják elektronikus ügyfélszolgálatunkat.

Ügyfélszolgálati iroda, elérhetőségek:

Számlázási ügyfélszolgálati iroda Tel.: (80) 200-342#
Hibabejelentések fogadása Tel.: (80) 203-895#

jelmagyarazat: #- a telefonvonal hangrögzítéssel működik

Ügyfélfogadás munkanapokon:

hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 7³⁰-tól 13³⁰-ig
szerda: székesfehérvári irodáinkban 7³⁰-tól 20⁰⁰-ig,

Vidéki Üzemtechnikusaink nyitva tartása.

kedd: 7³⁰-tól-14³⁰-ig; szerda 7³⁰-tól 18⁰⁰ óráig

a többi településen csak telefonos és elektronikus ügyfélszolgálat.

Észrevételével, kérdésével keressen bennünket, készséggel állunk rendelkezésére!

FEJÉRVÍZ ZRt.