

**Tisztelt Fogyasztónk!**

Hírlevelünkben a 2012. évi közületi 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.

Közületi szolgáltatási díj:

Ivóvíz-szolgáltatás			
Víz alapidj (13-20 mm átmérő):	430,70.- Ft/hó	+ 27% áfa	= 546,99.- Ft/hó
Vízfogyasztási díj:	496,30.- Ft/m <sup>3</sup>	+ 27% áfa	= 630,30.- Ft/m <sup>3</sup>

#### 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

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

Közületi idényfogyasztóinknak május és szeptember közötti időszakban vízmérő-leolvasás alapján szintén havonta kapnak elszámoló számlát. A szezon kívüli időszakban, ha nincs tényleges fogyasztás, csak a szolgáltatások rendelkezésre állási díjait számlázza ki Társaságunk.

Amennyiben közületi idényfogyasztóink tulajdonában / üzemeltetésében levő fogyasztási helyen, a szezonon kívüli időszakban is jelentősebb mennyiségű vizet

fogyasztanak el, lehetőségük van a besorolásuk módosítására a fizetési terhek egyenletesebbé tétele érdekében.

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.

## 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 térítvényes „Fizetési Felszólítót” postázunk az érintett Fogyasztónak. A díjfizetési kötelezettség további elmaradása esetén térítvényes „Korlátozási Értesítőt” küldünk. Eredménytelen felszólítást követően az ivóvíz-szolgáltatást az aknában vagy közterületen korlátozzuk (kizárás). 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](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
Hévíz, Polgármesteri Hivatal, Kossuth L. u. 1.	---	---	8.00-15.00	---	---
Kaposvár, Béke u. 41.	8.00-15.00	---	8.00-15.00	---	---
Kincsésbánya, 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, 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](http://www.drv.hu)

Siófok, 2012. január

Tisztelettel: Dunántúli Regionális Vízmű Zrt.