FTSZV FŐVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.
A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

00009/2020.

Üzletszabályzat

Dokumentum adatai:			
	Név	**Dátum:**	**Aláírás:**
Készítette:	Balogh Gabriella	2020.07.20..	
Ellenőrizte:	dr. Sándor Máté Tamás	2020.07.20..	
Jóváhagyta:	Antalné Lengyel Tímea	2020.07.20..	

Példány adatai:	
Kiadás száma:	1.8
Sorszáma:	Sz 5/2020.
Tulajdonosa:	FTSZV Kft.
Szervezeti egység:	Back-office csoport
Módosítás átvezetésére kötelezett példány:	**igen** / nem

A dokumentumok valamennyi információja az FTSZV Kft. tulajdona, üzleti vagy más célra az ügyvezető igazgató előzetes engedélye nélkül nem használható fel.

Az FTSZV Kft. Integrált Minőség- és Környezetirányítási Rendszere és annak minden dokumentuma, amely köteles a módosítások átvezetésére, csak a módosító utasításokkal és azok jegyzékével együtt érvényesek.

Jelen szabályzat hatálybelépésével egyidejűleg az SZ 40/2019. iktatószámon, Üzletszabályzat címen kiadott szabályzat hatályát veszti.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Új kiadások és módosítások jegyzéke:		
Kiadás száma	**Dátuma**	**Változás oka**
1.0	2016.06.01	Aktualizálás
1.1	2016.09.23.	Aktualizálás
1.2	2017.09.10.	Tulajdonosváltozás
1.3	2018.08.01.	GDPR és Közszolgáltatási szerződésmódosítás miatti aktualizálás
1.4	2019.01.01	A közszolgáltatási tevékenység végzéséhez kapcsolódó tájékoztatás aktualizálása
1.5	2019.03.10.	Ügyvezető és szervezeti változás
1.6	2019.09.24	A személyes ügyfélszolgálat hangrögzítésének bevezetése, adatkezelési tájékoztató, többletszennyvíz elszámolása
1.7	2019.12.15.	Panaszkategóriák egységesítése, benyújtandó dokumentumok részletezése, a személyes ügyfélszolgálat hangrögzítésének megszűntetése, adatkezelési tájékoztató
1.8	2020.07.20.	8.2.1. Többletszennyvíz elszámolás módjának változása

Mellékletek jegyzéke:			
Melléklet száma	**Kiadás száma**	**Dátuma**	**Megnevezése**
1/40/2019.	1.	2019.12.18..	Munkalap
2/39/2018.	1.	2019.01.01.	Bejelentési/panasz jegyzőkönyv
3/35/2019 *Törölve!*	1.	2019.10.01 2020.01.01.	Adatkezelési tájékoztató a személyes ügyfélszolgálaton történő hangrögzítéshez

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

TARTALOMJEGYZÉK

1. Az üzletszabályzat hatálya 4
2. Az FTSZV adatai 4
3. Az FTSZV filozófiája 5
4. A dokumentálás általános követelményei 6
5. Tájékoztatás a közszolgáltatói tevékenység főbb szabályairól 8
5.1. Az ingatlantulajdonosra és a közszolgáltatóra vonatkozó főbb kötelezettségek 8
5.2. A szolgáltatás folyamata 11
6. A fogyasztókkal való kapcsolat és ügyfél tájékoztatás 13
6.1. Az Ügyfélszolgálat 13
6.2. Igénybejelentés fogadása, rögzítése 14
6.3. Az igénybejelentés kezelése 16
6.4. Fogyasztói panaszkezelés 17
6.5. A panaszok kezelésének közös szabályai 19
7. A fogyasztói adatok kezelése, adatvédelem 22
8. A számlázás 24
8.1. A számlázás általános esete, a számlázási rend 24
8.2. A számlázás menete 24
8.3. A számlázás speciális esetei 25
8.3.1. Ha az ingatlantulajdonos nem rendelkezik sem vezetékes víz-, sem csatorna-bekötéssel, és saját kútról, vagy más módon biztosítja az ingatlan ivóvízellátását 25
8.3.2. Ha az ivóvízfogyasztás alapú, FTSZV díjfizetésre kötelezett ingatlan rákötött a közműcsatornára 26
8.3.3. Ha az ingatlantulajdonosnak nem a FV Zrt., hanem más víziközmű-szolgáltató biztosítja az ingatlan vízellátását 27
8.3.4. Csőfektetési díjszámlázás 27
8.3.5. Segédszivattyú alkalmazása 27
8.3.6. Csőtörés esetén jóváírás 27
9. A díjbeszedés, díjhátralékok kezelésének szabályait, illetve annak módszerei 28
10. A közszolgáltatást igénybevevők elégedettségének mérése 29

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

1. Az üzletszabályzat hatálya

Az FTSZV – Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: FTSZV) jelen Üzletszabályzatát annak hatályba lépését követően kell alkalmazni az ingatlantulajdonosok és az FTSZV közötti jogviszonyokban. A hatályba lépés napja az Üzletszabályzat FTSZV internetes oldalán történt közzétételének a napja, azaz 2020. augusztus 1.

Jelen Üzletszabályzat személyi és tárgyi hatálya kiterjed az FTSZV által Budapest főváros közigazgatási területén végzett nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatása tekintetében mindazon személyekre, szervezetekre, és egyéb igénybevevőkre, akik Budapest Főváros Önkormányzata (a továbbiakban: Önkormányzat) által *„a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízzel kapcsolatos kötelező helyi közszolgáltatásról"* tárgyban hozott 72/2013. (X. 14.) Fővárosi Közgyűlési rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 2. § 1. pontja szerint Ingatlantulajdonosnak minősülnek. A Rendelet szerint *„ingatlantulajdonos: annak az ingatlannak a tulajdonosa, vagyonkezelője vagy egyéb jogcímen használója, amelyen nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz keletkezik."*

2. Az FTSZV adatai

Neve: FTSZV – Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített neve: FTSZV Kft.
Székhelye: 1138 Budapest, Váci út 182.
Levelezési címe: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
Cégjegyzékszáma: 01-09-466334
Adószáma: 12120497-2-41
Központi telefonos elérhetősége: +36 (1) 296-37-55
Honlapja: www.ftszv.hu
Központi e-mail címe: ftszv@ftszv.hu
Tulajdonosa: Fővárosi Vízművek Zártkörű Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: FVM)

A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó tevékenységet nyilvántartásba vevő hatóság: Közép-Duna-völgyi Vízügyi Hatóság, módosítást kiadó hatóság: Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság Igazgató-helyettesi szervezet Katasztrófavédelmi Hatósági Osztály.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

3. Az FTSZV filozófiája

Az FTSZV Budapest közigazgatási határán belül közműpótló tevékenységet, közegészségügyi és környezetvédelmi feladatokat lát el. Célja, hogy a környezetvédelmi követelmények maximális kielégítésével, szolgáltatásai minőségének állandó emelésével egyre nagyobb szolgáltatást igénybe vevői elégedettséget érjen el a környezetvédelem jogi és egyéb előírásainak betartásával. Az FTSZV elkötelezett a környezetszennyezések megelőzésére, a folyamatos fejlesztésre. Mindezek érdekében tevékenységét úgy folytatja, hogy:

- Törekszik arra, hogy mind a munkatársai, mind a külső érdekelt felek számára minél több információt biztosítson az FTSZV-ről.
- Szolgáltatásainak minőségét a szükséges erőforrások biztosításával és fejlesztésével, a megrendelői igények rugalmas kezelésével, a munkavégzés folyamatos ellenőrzésével, a megrendelői észrevételek, jelzések figyelembevételével, valamint a megrendelői, illetve saját tapasztalatainak a munkafolyamatba történő folyamatos visszacsatolásával, az integrált irányítási rendszer előírásainak betartásával biztosítja és folyamatosan fejleszti azokat.
- Tevékenységének megtervezésénél, a műszaki fejlesztések irányainak meghatározásánál alapvetőnek tekinti a gazdaságossági szempontokat is.
- Kommunikációs rendszere tökéletesítésével arra törekszik, hogy egyre gyorsabban és minél hatékonyabban tudjon reagálni partnerei visszajelzéseire, ezzel is növelve elégedettségük mértékét.
- Tevékenysége során a környezetszennyezés megelőzésére kiemelt figyelmet fordít.
- A beszállítók kiválasztásánál és folyamatos értékelésénél a velük szemben támasztott követelmények mellett figyelembe veszi a Vállalati politikában megfogalmazottak érvényesítését is.
- Vállalati politikáját megismerteti dolgozóival, partnereivel és mindazokkal, akik az FTSZV számára megbízást teljesítenek. Az FTSZV szolgáltatási tevékenységére az MSZ EN ISO 9001:2015 és az MSZ EN ISO 14001:2015 szabványoknak megfelelő – külső auditor által tanúsított – dokumentált integrált irányítási rendszert alakított ki, és működteti annak érdekében, hogy:
    - a jogszabályokban, közszolgáltatási szerződésben előírt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíteni tudja,
    - az üzleti tervei teljesüljenek,
    - tevékenysége jól áttekinthető, követhető és hatékony legyen.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Az integrált irányítási rendszer kialakítása, bevezetése és működtetése során a FTSZV meghatározta:

- az integrált irányítási rendszer működéséhez szükséges folyamatokat, valamint ezen folyamatok sorrendjét és egymással való kapcsolatait,
- a folyamatok hatásos működtetéséhez és szabályozásához szükséges kritériumokat, módszereket és erőforrásokat.

Az FTSZV tevékenységei során gondoskodik arról, hogy:

- a folyamatok működésének és figyelemmel kísérésének alátámasztásához szükséges információk rendelkezésre álljanak,
- a folyamatok mérésével, figyelemmel kísérésével és elemzésével a tervezett eredményeket elérje.

A minőségirányítási rendszer része a folyamatos belső és külső felülvizsgálat, a mindennapi tevékenység során felhasznált számítási módszerek, eljárások folyamatos korszerűsítése.

4. A dokumentálás általános követelményei:

Az FTSZV az MSZ EN ISO 9001:2015 és az MSZ EN ISO 14001:2015 szabványoknak megfelelő dokumentációs rendszer kialakításánál figyelembe vette szervezetének a méretét, folyamatai bonyolultságát és kölcsönhatását, valamint munkatársai kompetenciáját annak érdekében, hogy biztosítsa a gazdaságos, hatékony működést, és feleljen meg a Vállalati politikában és a szabványokban meghatározott követelményeknek.

Az integrált irányítási rendszer számára szükséges dokumentumokra vonatkozó szabályozás alkalmazásával az FTSZV biztosítja, hogy:

- a dokumentumok és adatok csak ellenőrzést és jóváhagyást követően kerülhessenek kiadásra,
- a dokumentumok időszakonkénti átvizsgálása, szükség esetén módosítása, majd ismételt jóváhagyása megtörténjen,
- a törzsnyilvántartással azonosíthatóak legyenek a dokumentumok és adatok érvényes változata,
- a dokumentumok és adatok álljanak rendelkezésre mindenütt, ahol az integrált irányítási rendszer hatékony működése szempontjából lényeges műveleteket végeznek,
- az érvénytelenné vált és/vagy elavult dokumentumok és adatok használatát visszavonással

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

vagy az érvénytelenség jelzésével kizárja,

- a szükséges külső dokumentumok azonosítva legyenek, és elosztásuk ellenőrzött legyen,
- a hivatalos, vagy tudás megőrzési céllal megőrzött dokumentumok és adatok azonosítva legyenek.

A Rendelet 4. § (2) bekezdése szerint nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízbegyűjtésére vonatkozó közszolgáltatási tevékenység az alábbiakra terjed ki:

- a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz ideiglenes tárolására szolgáló közműpótló létesítmény közszolgáltató általi kiürítésére,
- a közszolgáltató által begyűjtött nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz elhelyezés céljára történő elszállítására,
- a közszolgáltató által begyűjtött és elszállított nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz ártalmatlanítás céljából történő elhelyezésére a vízügyi hatóság által kijelölt leürítő helyeken.

A Rendelet 6. § (1) bekezdése szerint: *„Az Önkormányzat a közszolgáltatási szerződést a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtését végző közszolgáltatóval határozott időre, de legfeljebb 10 (tíz) évre szólóan köti meg. A közszolgáltatási szerződés nyilvános."* Az Önkormányzat a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatási tevékenység ellátására a 2011. október 1-jei hatállyal kötött Közszolgáltatási Szerződést az FTSZV-vel. Ezt a tevékenységet szabályozó Közgyűlési rendelet változása miatt 2013. december 21-én, 2015. július 16-án, 2016. május 25-én, 2017. május 11-én, 2018. június 11-én, 2019. január 14-én, 2019. április 24-én, valamint 2020.06.02-án módosította (a továbbiakban: Szerződés). A Rendelet 6.§ (3) d). pontja szerint az FTSZV Üzletszabályzatot köteles készíteni, amelyben – a Rendeletben és a Szerződésben foglaltakat figyelembe véve – rögzíti különösen:

1. a közszolgáltató tevékenység végzéséhez kapcsolódó tájékoztatás,
2. az ügyfelekkel való kapcsolat és ügyfél tájékoztatás,
3. az ügyfél panaszkezelés,
4. az ügyféladat kezelés,
5. a számlázás,
6. a díjbeszedés, díjhátralékok kezelésének szabályait, illetve annak módszereit
7. és a közszolgáltatást igénybevevők elégedettségének méréséről szóló tájékoztatást.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

5. Tájékoztatás a közszolgáltatói tevékenység főbb szabályairól

Budapest Főváros területén a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatás teljesítésére kizárólagosan az FTSZV jogosult. A közszolgáltató kötelessége a Rendeletben és a közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerint, a környezetvédelmi, vízgazdálkodási, valamint az egyéb jogszabályi előírások megtartásával a közszolgáltatás igénybevételére kötelezett ingatlantulajdonosok irányában a közszolgáltatás Budapest közigazgatási területén belüli ellátása.

A közszolgáltató a külön jogszabályokban és a Rendeletben foglaltak szerint köteles eleget tenni adatszolgáltatási és nyilvántartási kötelezettségének.

5.1. Az ingatlantulajdonosra és a közszolgáltatóra vonatkozó főbb kötelezettségek

A Rendelet 10.§ szerint:

„(1) Az ingatlantulajdonos köteles az ingatlanán keletkező vagy onnan származó, az ideiglenes tárolásra szolgáló közműpótló létesítmények ürítéséből származó, a közüzemi csatornahálózatba, vagy más befogadóba vagy szennyvíztisztítóba nem vezetett háztartási szennyvizet – a külön jogszabályban meghatározott műszaki és közegészségügyi előírások és az ingatlan tulajdonosára vonatkozó hatósági előírások szerint – gyűjteni, valamint azt a közszolgáltatónak bejelenteni és átadni.

(2) Az ingatlantulajdonos köteles az (1) bekezdés szerint gyűjtött nem közművel elvezetett háztartási szennyvízre vonatkozó, az Önkormányzat által szervezett kötelező közszolgáltatást – az ingatlanon mért ivóvíz-fogyasztási adatok alapján kalkulált, vagy egyébként szükséges – rendszeres időközönként, de legalább évente egy alkalommal igénybe venni.

(3) Mentesül a közszolgáltatás kötelező igénybevétele alól az ingatlantulajdonos, ha:

a) beépítetlen vagy használaton kívüli ingatlanán háztartási szennyvíz nincs, vagy nem keletkezik és ennek tényét írásban bejelenti a közszolgáltatónak, aki jogosult a bejelentett tény valóságtartalmát ellenőrizni, az ellenőrzést az ingatlantulajdonos tűrni köteles; vagy

b) a kérelmére elvégzett hatósági vizsgálat alapján az engedély másolatával igazolja a közszolgáltató felé, hogy az ingatlanán történő szennyvízkezelés és –ártalmatlanítás a jogszabályoknak megfelelően történik. Ezen igazolási kötelezettségének az ingatlantulajdonos a kezelő-ártalmatlanító berendezés üzembe helyezéséről számított 15 (tizenöt) napon belül köteles eleget tenni.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

(4) Az ingatlantulajdonos köteles az ingatlanán a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet a közszolgáltatónak átadni, a közszolgáltató szállítóeszközeit a vele egyeztetett időpontban igénybe venni, és részére a közszolgáltatási díjat – a (3) bekezdés a) és b) pontjaiban felsorolt eseteket kivéve – megfizetni.

(5) A közszolgáltatás teljesítésének feltételeiről a közszolgáltató az ingatlantulajdonost mindenki számára hozzáférhető módon – így különösen a hivatalos honlapján közzétett elektronikus felhívás útján – tájékoztatja.

(6) A közszolgáltatás feltételeiben bekövetkezett változásokról a közszolgáltató az ingatlantulajdonost a változás bekövetkezte előtt legalább 8 (nyolc) nappal az (5) bekezdésnek megfelelő módon értesíti.

(7) Az ingatlantulajdonos és a közszolgáltató közötti jogviszonyt a közszolgáltatás igénybevételének ténye hozza létre, külön írásbeli szerződéskötés nélkül. A jogviszony kezdő időpontja az a nap, amelyen a közszolgáltató a közszolgáltatás teljesítésének megkezdéséről lés lényeges feltételeiről az ingatlantulajdonost írásban értesítette, vagy felhívás közzététele útján tájékoztatta.

(8) Az ingatlantulajdonos köteles a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz gyűjtése során megfelelő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a szennyvíz mások életét, testi épségét, egészségét és jó közérzetét ne veszélyeztesse, a város természetes és épített környezetét ne szennyezze, a növény- és állatvilágot ne károsítsa, a közrendet és a közbiztonságot ne zavarja. Az ingatlantulajdonos köteles az ingatlanra való bejutással is biztosítani a gyűjtőhely megközelíthetőségét a közszolgáltató szállítójárműve számára oly módon, hogy az elláthassa feladatát. A szippantó gépjármű a szennyvíztárolót az ingatlanra történő behajtással – a behajtás esetleges veszélyeire való figyelem felhívása mellett – a tulajdonos vagy annak meghatalmazottja kérelmére és veszélyére közelítheti meg.

(9) Az ingatlantulajdonos köteles a közszolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételi kötelezettségének keletkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül írásban bejelenteni, ha a közszolgáltatás igénybevételére kötelezetté vált.

(10) Amennyiben az ingatlantulajdonos kötelezettsége a közszolgáltatás igénybevételére bármely ok miatt megszűnik, annak tényét a kötelezettség megszűnésétől számított 15 (tizenöt) napon belül köteles írásban bejelenteni a közszolgáltató felé."

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

A Rendelet 15. § szerint:

„(1) A közszolgáltató a közműpótló létesítményből a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz kitermelését és elszállítását a kizárólag erre a célra engedélyezett, zárt rendszerű, gépi üzemeltetésű, csepegés- és szóródás-mentes, bűz- és szaghatást kizáró célgéppel végezheti.

(2) A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz közműpótló létesítményből történő kitermelése, szállítása és leürítése közben szennyeződött területet azonnal fertőtleníteni kell a külön jogszabályban foglaltak szerint engedélyezett szerrel.

(3) A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízszállításra, kezelésére szolgáló szállítóeszköz gép, berendezés és más eszköz rendszeres tisztítását, fertőtlenítését olyan térburkolattal ellátott, mosótérrel rendelkező területen kell végezni, ahonnan az elhasznált víz a külön jogszabály szerint végzett előkezelést, előtisztítást követően közműpótló berendezésbe vagy közműcsatornába kerül. A tisztítás közterületen, felszíni vizekben és ezen vizek mellett 500 (ötszáz) méteren belül nem végezhető.

(4) A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére és szállítására használt eszközök tárolása a közegészségügyi követelményeknek megfelelően kialakított telephelyen végezhető.

(5) A közszolgáltatónak gondoskodnia kell a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtését végző személyek egészségét, biztonságát nem veszélyeztető munkavégzés feltételeiről – beleértve az egyéni védőeszközök biztosítását, azok elkülönített tárolását, rendszeres tisztítását, karbantartását és szükség szerinti gyakorisággal történő cseréjüket is – az egyéb vonatkozó jogszabályok figyelembevételével.

(6) A közszolgáltató a közszolgáltatással összefüggő tevékenységét mindenkor a jogszabályi előírásokban foglalt műszaki, közegészségügyi és egyéb feltételeknek megfelelően köteles ellátni.

(7) A közszolgáltató tevékenységének ellátása során a közszolgáltatási szerződésben meghatározottak szerint jogosult közreműködőt igénybe venni, feltéve, hogy az a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízzel kapcsolatos tevékenység egyes feladatainak ellátásához a jogszabályokban megkövetelt műszaki felszereltséggel, szakképzett szakemberállománnyal és a jogszabályokban meghatározott hatósági engedéllyel rendelkezik. A közreműködő tevékenységéért a közszolgáltató ugyanúgy felel, mint a saját tevékenységéért."

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

5.2. A szolgáltatás folyamata

Az ingatlantulajdonos köteles az ingatlanon történő szolgáltatás elvégzéséhez szükséges feltételeket biztosítani, különös tekintettel az ingatlanra való akadálymentes, biztonságos bejutást és munkavégzést, a legrövidebb útvonalon történő becsövezést a műtárgyig és a szennyvíztárolóban gyűjtött szennyvíz szabad szemmel történő megtekinthetőségét. Az emésztőgödör, vagy műtárgy fedelének felnyitása a megrendelő kötelezettsége. Amennyiben az aknafedő felnyitása, vagy a szolgáltatás elvégzése a munkavállalóink testi épségét veszélyezteti, a szolgáltató megtagadja a szolgáltatás elvégzését.

Az FTSZV a szállítással egyidejűleg kétpéldányos munkalapot állít ki az elszállított, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz mennyiségéről és időpontjáról, valamint a teljesített egyéb szolgáltatásokról (pl. csőfektetés, segédszivattyú alkalmazása). Ezen a kétpéldányos munkalapon a megrendelő köteles aláírásával igazolni a szippantott szennyvíz mennyiségét, az egyéb szolgáltatások teljesülését, valamint az ingatlantulajdonos köteles nyilatkozni arra vonatkozóan, hogy a begyűjtésre átadott szennyvíz háztartási szennyvíz-e, illetőleg lakossági felhasználó ingatlantulajdonos a normatív támogatásra jogosult-e.

A gazdálkodó szervezetek, illetőleg egyéb nem magánszemély ingatlantulajdonosok részéről történő bejelentkezéskor, továbbá minden megrendeléskor nyilatkozatot kér Társaságunk arra vonatkozóan, hogy az elszállítandó szennyvíz háztartási szennyvíz-e, illetőleg megfelel-e a háztartási szennyvíz jogszabályi kritériumainak. A nyilatkozatot ügyfélszolgálatunk küldi meg, melyet a szervezet képviseletre jogosult vezetője jegyezhet cégszerűen. Az eredeti példányú nyilatkozathoz mellékelni kell a vállalkozás 30 (harminc) napnál nem régebbi cégkivonat, valamint első bejelentkezéskor a cég képviselőjének aláírási címpéldány másolatát és mindezt megküldeni ügyfélszolgálatunknak postai úton, vagy benyújtani személyes ügyfélszolgálatunkon. Aláírási címpéldányt a további bejelentkezéskor csak abban az esetben kell küldeni, ha a cégjegyzésre jogosult személye megváltozik.

A helyszínen a szolgáltatás megkezdése előtt az FTSZV munkatársa szemrevételezéssel meggyőződik arról, hogy a szabad szemmel látható szennyvíz jellemzői alapján elhelyezhető-e a szennyvízelvezető törzshálózatba, vagy szennyvízelvezető-műbe, vagy sem. Amennyiben a tárolóban lévő anyag szemmel láthatóan nem megfelelő, az FTSZV munkatársa fotókkal dokumentálja a látottakat és a munkalapra feljegyezve rögzíti a szemrevételezés eredményét, az anyag átvételének megtagadását és ennek lehetséges következményét. A jegyzőkönyvet a helyszínen mindkét fél köteles ellenjegyezni, egy példány a Megrendelőt illeti.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Amennyiben a Megrendelő vitatja az elszállítás megtagadásának jogszerűségét, az FTSZV felajánlja számára, hogy az FTSZV mintavételt követően bevizsgáltatja az anyagot az FVM laboratóriumában. Ha a vizsgálat igazolja, hogy az FTSZV az anyag elszállítását jogszerűen tagadta meg, az eljárás költsége a Megrendelőt terheli. Ha a vizsgálat azt támasztja alá, hogy az anyagot az FTSZV jogszerűen begyűjtheti, az eljárás költségét az FTSZV viseli.

Amennyiben Megrendelő nem fogadja el az FTSZV ezen eljárását, jogosult ugyanezen anyagot a saját költségén akkreditált laboratóriumban bevizsgáltatni. Ha ezen vizsgálat igazolja, hogy a bevizsgált anyag a szennyvízelvezető törzshálózatba vagy szennyvízelvezető-műbe bebocsátható, a háztartási szennyvíznek minősülő anyagot az FTSZV begyűjti a közszolgáltatás keretén belül. A Megrendelő által elvégeztetett vizsgálat költségét az FTSZV nem téríti meg.

Magyarország mindenkori költségvetéséről szóló törvény vonatkozó mellékletében foglaltak alapján minden év január 1. napjától annak hatálya alatt minden ártalmatlanított m^3-ként bruttó 100,- Ft/m^3, azaz száz forint / köbméter összegű támogatás:

- a lakossági fogyasztókat illeti meg,
- a közműves csatornahálózattal el nem látott településrészeken,
- az FTSZV által összegyűjtött és az FTSZV mint közszolgáltató részére átadott, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz minden köbmétere után,
- amely támogatást az FTSZV a jogosultsági nyilatkozatot tevők számára a részükre kiállított számlákban érvényesíti.

A hivatkozott jogszabályi rendelkezés változásával, illetőleg hatályon kívül helyezésével jelen támogatásra vonatkozó szövegrész hatályát veszti.

Amennyiben a magánszemély nem nyilatkozik, vagy nemleges nyilatkozatot jelöl meg a normatív támogatásról való jogosultságáról, az FTSZV az ingatlantulajdonos részére azt érvényesíteni nem tudja.

A kitöltött igazolt munkalap 1. (első) példánya a FTSZV példánya, 2. (második) példánya igazolásul az ingatlantulajdonosnál marad. A munkalapra az ingatlantulajdonos jogosult a szolgáltatás minőségével kapcsolatos kifogásokat, észrevételeket feljegyezni.

Amennyiben a szolgáltatás elvégzését nem az ingatlantulajdonos igazolja a munkalapon és annak tartalmát utólag vitatná, abban az esetben az ingatlantulajdonos köteles állításának bizonyítására, azaz nem a szolgáltató köteles bizonyítani a munkalapon feltűntetett adatok helytállóságát.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Amennyiben a szolgáltatás teljesítése meghiúsul, akkor az alábbi eljárásrend lép érvénybe:

- Ha az ingatlantulajdonos hibájából nem teljesül a szolgáltatás, az FTSZV írásban „értesítő nyomtatvány" útján az ingatlan postaládájába bedobva értesíti az ingatlantulajdonost, hogy a szolgáltatás teljesítésére megjelent, de elvégezni azt nem tudta (pl. nem tartózkodott az ingatlantulajdonos az ingatlanon). Ebben az esetben az értesítőn megadott telefonszámon az ingatlantulajdonosnak újbóli megrendelést kell leadnia az FTSZV központi telefonszámán.
- Ha szolgáltató hibájából nem teljesül a megrendelés, akkor a közszolgáltatási csoport kötelezően értesíti az ingatlantulajdonost, akivel egy mindkét fél számára megfelelő új időpontot rögzítenek. Tehát ha a tervezett programtól a tényadatok akkora mértékű eltérést mutatnak, hogy valamely tervezett teljesítés az előre egyeztetett időintervallumban nem végezhető el (pl. műszaki hiba, baleset, időhiány stb.), haladéktalanul jelzi a közszolgáltatásicsoport az érintett ingatlantulajdonosnak. A tájékoztatásban meg kell említeni a késedelem okát, várható mértékét. Meg kell kérdezni az ingatlantulajdonost, hogy elfogadható-e számára a késedelem. Ha nem, egyeztetni kell vele egy következő időpontot, és a vállalatirányítási rendszerben berögzíteni új megrendelésként. A fenti okok miatt áthelyezett ingatlantulajdonosok kiszolgálása ettől kezdve prioritást élvez!
- Nem megfelelő útviszonyok, időjárási viszonyok esetén, illetve ha a szolgáltatás elvégzése akadályba ütközik (pl. parkoló autók állják el az ingatlan bejáratát), ez az FTSZV részére nem felróható oknak minősül, de a közszolgáltatásicsoport tájékoztatja az ingatlantulajdonost és új időpontot egyeztet vele.

6. A fogyasztókkal való kapcsolat és ügyfél tájékoztatás

6.1. Az ügyfélszolgálat

Az FTSZV az alábbi elérhetőségeken biztosítja az ingatlantulajdonosok számára az ügyintézés lehetőségét:

- Személyes Ügyfélszolgálaton: az FVM központi Ügyfélszolgálatán (1138 Budapest, Váci út 182. Blue Cube Irodaházban). Telefonos időpontfoglalás a 06 (1) 247-77-77-es hívószámon, online időpontfoglalás az FTSZV internetes honlapján, a www.ftszv.hu oldalon lehetséges.

- A Személyes Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

	Hétfő:	8.00-17.00
	Kedd:	8.00-17.00
	Szerda:	8.00-17.00
	Csütörtök:	8.00-20.00
	Péntek:	8.00-14.00 óráig

- Telefonos call centeren: 06 (1) 296-37-55 hívószámon.

Hívható munkanapokon:	Hétfő:	7.00-19.00
	Kedd:	8.00-16.20
	Szerda:	8.00-16.20
	Csütörtök:	8.00-16.20
	Péntek:	8.00-16.20 óráig

- Elektronikus levélcímmel az Ügyfélszolgálat e-mail címére: ugyfelszolgalat@ftszv.hu
- Postai levelezési címmel: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.

Ezen ügyfélszolgálati nyitvatartási időket az FTSZV a www.ftszv.hu honlapján is közzétette.

6.2. A szolgáltatási igénybejelentés fogadása, rögzítése

Az igénybejelentés feltétele, hogy az ingatlantulajdonos szerepeljen az FTSZV partnertörzsében. A nem csatornázott, az FVM-mel közműves ivóvíz-szolgáltatási rendelkező ingatlantulajdonos adatait az ivóvíz-szolgáltató bocsátja az FTSZV rendelkezésére. A közműves ivóvíz-szolgáltatással nem rendelkező, FTSZV által nyújtott közszolgáltatásra kötelezett ingatlantulajdonos személyesen, okiratokkal igazolva benyújtja adatait a személyes ügyfélszolgálaton vagy postai úton eljuttatja az FTSZV részére a „Bejelentkezés az FTSZV adatbázisába" elnevezésű nyomtatványon az összes, alábbiakban szereplő személyes adattal:

- természetes személy ingatlantulajdonos neve, lakcíme, nem természetes személy esetén az ingatlantulajdonos elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszáma (egyéb nyilvántartási száma) ingatlantulajdonos azonosítója (ha már van),
- nem természetes személy esetén a szervezet képviselőjének aláírás-mintájának másolata,
- kiszállás/ szolgáltatási hely címe (utca, házszám, helyrajzi szám),
- születési helye és ideje,
- anyja neve,

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- az ingatlan – amelyre a szállítási igényét be kívánja jelenteni – ivóvíz-szolgáltatójának neve, vízmérőjének készülékhely azonosítója és gyári száma, vagy ha ezzel nem rendelkezik, az ingatlan vízellátásának egyéb módja,
- a vízmérő mérőállása,
- az ingatlan rendelkezik-e közműcsatornás szennyvízelvezetéssel,
- az elszállítás után magánszemélynek járó költségvetési támogatásra jogosultság nyilatkozata,
- az ingatlanhoz fűződő jogcím (tulajdonos vagy egyéb jogcímen használó) megjelölése, melyhez okirat másolatot csatol be annak alátámasztására.

Emellett, a szállítás szervezése érdekében a megrendeléskor szükséges megadni a következő, ingatlanhoz kapcsolható adatokat, mint

- az elszállítandó nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz becsült mennyisége,
- a tárolómedence és a hozzá legközelebbi – teherautóval még megközelíthető – hely 1-2 (egy-két) méteres pontossággal becsült távolsága,
- szükséges-e kiegészítő szivattyú,
- a szolgáltatás igénybevételének tervezett időpontja(i),
- kapcsolattartásra alkalmas telefonszám,
- szükség esetén a kapcsolattartásra alkalmas e-mail cím.

Olyan természetes személy ingatlantulajdonos, fogyasztó, akinek az ingatlana vezetékes, mért ivóvízzel rendelkezik, de nem szerepel nyilvántartásunkban, illetve valamennyi nem természetes személy ingatlantulajdonos esetén az igénybejelentés feltétele, hogy az általa elszállíttatni kívánt szennyvíz háztartási szennyvíz minőségnek megfelelőségről nyilatkozzon, illetőleg annak háztartás szennyvíz minőségét igazolja. A Bejelentkezési lap és a nyilatkozat formanyomtatványa letölthető a www.ftszv.hu honlapunk - Hasznos információk – Letölthető dokumentumok közül, vagy kérésére ügyfélszolgálatunk rendelkezésére bocsátja. A bejelentkezési lapot és a nyilatkozatot kitöltve, eredeti példányban kell visszaküldeni az FTSZV-hez.

A megrendeléseket az FTSZV nyitvatartási idejében személyesen az ügyfélszolgálati irodán, telefonon a **06 (1) 296-37-55** szám tárcsázásával a 2-es menüpont választásával, illetve elektronikus levélben a diszpecserek@ftszv.hu e-mail címére lehet bejelenteni.

A telefonon vagy személyesen leadott igénybejelentéseket a közszolgáltatási csoport azonnal rögzíti rendszerében. Ezzel egyidejűleg kerül sor a szállítási időpont véglegesítésére, melyről az ingatlantulajdonos személyes illetve telefonos megrendelés esetén szóbeli visszaigazolást kap.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Fő szabály, hogy – ha az ingatlantulajdonos kifejezetten nem kér ettől későbbi időpontot, illetve nem utasítja el a közszolgáltató által teljesítésre felajánlott időintervallumot – a közszolgáltatást a megrendelést követő 3 (három) munkanapon belül el kell végezni. (A számításkor a szombat nem tekintendő munkanapnak!)

- Amennyiben az időintervallum egyeztetése sikertelen, abban az esetben a szállítás elmaradása a szolgáltatónak nem róható fel.
- Amennyiben az igénybejelentéstől számított 3 (három) munkanapban a felek nem találnak az ingatlantulajdonosnak is megfelelő időintervallumot, abban az esetben a közszolgáltató a felek által egyeztetett igénybejelentéstől számított 3 (három) munkanapon túli legkorábbi időintervallumban végzi el a szennyvíz elszállítását.

Az igénybejelentések minden esetben az FTSZV erre a célra fejlesztett informatikai rendszerében, a vállalatirányítási rendszerbe kerülnek rögzítésre. A telefonos bejelentések hangfelvételeit az FTSZV 5 (öt) évig őrzi meg. A rendszer úgy kerül kialakításra, hogy az egyedi hívásazonosító megadásával alkalmas legyen az igénybejelentések visszakeresésére, azok teljesítésének ellenőrzésére.

Az FTSZV egyedi felhasználó azonosító alapján tartja nyilván és kezeli az ingatlantulajdonos összes személyes adatát. Megrendelést csak a felhasználó azonosító megadásával lehet leadni. Az ingatlantulajdonosoknak – bármely módon történik is az igénybejelentés – lehetőségük van állandó megbízás leadására, írásban. Ebben az esetben rendszeres, előre tervezett időpontokra rögzítjük a szolgáltatás teljesítését.

6.3. Az igénybejelentés kezelése

Az FTSZV

- A beérkezett igénybejelentéseket az integrált vállalatirányítási rendszerében rögzíti. A bejelentés akkor válik megrendeléssé és a szállítási feladatok közé sorolhatóvá, ha a szállítás összes feltétele (ingatlantulajdonosi kötelezettségek is) teljesül.
- A fuvarszervezést úgy végzi, hogy a bejelentett igényeket, a költséghatékonyságot és az igénybejelentés időpontjában már lefoglalt időpontokat figyelembe véve megjelöli az igénybejelentéstől számított 3 (három) munkanapon belüli szállítás lehetséges időintervallumát, melyről az igénybejelentővel egyeztet. (A szombat nem tekintendő munkanapnak!)

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- A megrendeléseket az FTSZV az igénybejelentést követően az ingatlantulajdonossal közösen a fentiek szerint meghatározott időintervallumra kialakított időpontra besorolja.
- A megrendeléseket az FTSZV közszolgáltatási csoportja – ismerve az adott napra rendelkezésre álló műszaki kapacitást – a gépkocsik között szétosztja, járatokat szervez. Az FTSZV a besorolt feladatokról a feladat ellátását megelőző munkanapon munkalapot és programlistát nyomtat. Ezek a munkavégzés alapdokumentumai.

Az FTSZV az ingatlantulajdonosokat a közszolgáltatással kapcsolatban folyamatosan tájékoztatja:

- a közszolgáltatás mikéntjéről, teljesítésével kapcsolatos információkról,
- a közszolgáltatás mellett igénybe vehető szolgáltatásairól,
- a közszolgáltatás igénybevételét segítő, kényelmesebbé tevő fejlesztéseiről,
- a Társaság közszolgáltatói szerepéről és tevékenységéről.

A kommunikációs csatornák:

- közzététel a honlapon,
- az FTSZV a számlák mellett, azzal együtt kiküldésre kerülő hírlevelei, vagy a számla hátoldalán található tájékoztatók,
- személyes Ügyfélszolgálaton és telefonon a diszpécsereknél, a back-office csoportnál és a követeléskezelőknél.

6.4. Fogyasztói panaszkezelés

Az FTSZV kiemelt figyelmet fordít az ingatlantulajdonosok visszajelzéseire, tekintettel arra, hogy ezek segítségével jut a szolgáltatásával kapcsolatos közvetlen információkhoz. Ezen visszacsatolások segítik az egyre hatékonyabb és a közszolgáltatást igénybe vevők számára nagyobb értéket hordozó közszolgáltatás ellátásához.

Az ingatlantulajdonos megkereséseit az FTSZV telefonon, személyesen, írásban postai, illetve elektronikus úton is fogadja. Minden megkeresést vállalatirányítási rendszerében rögzít, és megkezdi azok feldolgozását.

Az FTSZV megkülönböztet ügyfélszolgálati és pénzügyi megkeresési és panasz kategóriákat.

Ügyfélszolgálati megkeresés és panasz kategóriák:

- **Dupla számlázás:** ugyanazon időszakra az FTSZV és víziközmű-szolgáltató is elszámolt díjra vonatkozó panasz. (72/2013. (X. 14.) Főv. Kgy. rendelet 1.§ b), 10.§ (10), 17.§(1)) Benyújtandó dokumentum: az FCSM Zrt. által kiadott használatbavételi hozzájárulás, vagy szolgáltatói írásbeli nyilatkozat minden oldali másolata.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- **Csőtörés:** a csatlakozó, vagy házi ivóvízvezeték meghibásodásából adódó vízelfolyás okozta megnövekedett szennyvíztermelés miatti számla panasz, vagy jóváírási kérelem. (72/2013. (X. 14.) Főv. Kgy. rendelet 17.§ (4) d) és ÜSZ)

  Benyújtandó dokumentum: Bejelentő lap az ivóvízvezeték meghibásodása következtében elfolyt vízmennyiségről eredeti példánya, Fővárosi Vízművek Zrt. által elvégzett helyszíni kivizsgálási jegyzőkönyv másolata és a javítási számla eredeti példánya.
- **Locsolási kedvezmény:** A Főv. Önkormányzat által rendeletben biztosított szezonális locsolási kedvezményre vonatkozó kérelem. (72/2013. (X. 14.) Főv. Kgy. rendelet 18. §) Benyújtandó dokumentum: Locsolási kedvezménykérelem eredeti példánya.
- **Locsolási mellékmérő:** közmű-szolgáltatóval kötendő, elkülönült locsolás mérésére szolgáló mellékmérő telepítésére vonatkozó igénybejelentés. (72/2013. (X. 14.) Főv. Kgy. rendelet 17.§ (4) f)

  Benyújtandó dokumentum: Igénybejelentő eredeti példánya az FTSZV-hez, majd a 3 (három) példányos Megállapodás-tervezet a Fővárosi Vízművek Zrt. ügyfélszolgálatára.
- **Mentesség:** a 72/2013. (X. 14.) Főv. Kgy. rendelet 10.§ (3) bekezdésben szabályozott, a közszolgáltatás igénybevételi kötelezettség alóli mentességi jogosultság megállapítására vonatkozó kérelem.

  Benyújtandó dokumentum: Nyilatkozat mentességi eljáráshoz eredeti példánya és a beépítetlenséget, vagy használaton kívüliséget igazoló, továbbá egyéb, a bejelentésben foglaltakat alátámasztó dokumentum (okirat) eredeti vagy másolati példánya.
- **Szállítás:** a Társaság szolgáltatásával vagy a szolgáltatás közbeni károkozásával kapcsolatos adat, észrevétel, bejelentés, panasz.

  Benyújtandó dokumentum: munkalap fogyasztói példányának másolata, vagy egyéb, a bejelentést alátámasztó dokumentum.
- **Fogyasztói adatváltozás:** ingatlantulajdonosi adatok változás-bejelentése, vagy új fogyasztói bejelentés a nyilvántartásba vételhez (72/2013. (X. 14.) Főv. Kgy. rendelet 12. § (1), (2)).

  Benyújtandó dokumentum: Bejelentkezés az FTSZV adatbázisába és nyilatkozat a háztartási szennyvíz megfelelőségéről eredeti példánya, valamint az ingatlanhoz fűződő jogcím igazolására szolgáló okirat, vagy másolata. Egyes esetekben az ivóvízmérő átírásáról szóló változás-bejelentő, vagy ivóvíz-szolgáltatási szerződés másolata, és/vagy halotti anyakönyvi kivonat eredeti példánya és/vagy 30 (harminc) napnál nem régebbi nem hiteles tulajdoni lap teljes másolata, és/vagy közjegyzői hagyatéki végzés benyújtása is szükséges lehet.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- **Lehetetlenülés:** a 72/2013. (X. 14.) Főv. Kgy. rendelet 10/A. §-ában felsoroltak szerint megállapított olyan körülmény, mely a tulajdonosnak fel nem róható és amely miatt a szolgáltatás teljesítése tartósan lehetetlen.
  Benyújtandó dokumentum: Bejelentés a háztartási szennyvíz elszállítás díjfizetési kötelezettségének felfüggesztéséhez, vagy Adatlap a háztartási szennyvíz elszállításához eredeti példánya.
- **Többletelszállítás:** a 72/2013. (X. 14.) Főv. Kgy. rendelet 17.§ (1) b) pontja szerint az ingatlanon adott időszakban elfogyasztott és kedvezményekkel (pl. locsolási) csökkentett ivóvízmennyiséget meghaladó mennyiségben elszállításra átvett háztartási szennyvíz mennyiség.
  Benyújtandó dokumentum: a panasz érdemi részét alátámasztó dokumentum.
- **Egyéb:** a fenti pontokba nem sorolható bármely más bejelentés vagy panasz.
  Benyújtandó dokumentum: bejelentő vagy panasz levél eredeti példánya és szükség esetén a bejelentés tartalmát alátámasztó dokumentum.

Pénzügyi megkeresés és panasz kategóriák:

- Fizetési felszólítás
- Egyenlegközlő
- Folyószámla egyeztetés
- Részletfizetési megállapodás
- Számla panasz
- Adatvédelmi megkeresés
- Egyéb

Benyújtandó dokumentum: a fogyasztó, a fogyasztási cím és a kifogásolt számla beazonosítására alkalmas, aláírt panasz levél, továbbá minden olyan dokumentum, okirat, mely a fogyasztói kifogást támasztja alá.

6.5. A panaszok kezelésének közös szabályai

- Az FTSZV minden megkeresésről, panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- Az FTSZV-hez beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint a telefonos ügyintézők és a fogyasztók közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal látja el a rendszer, melyről a fogyasztó automatán keresztül tájékoztatást kap. Az FTSZV a felvételeket 5 (öt) évig megőrzi és a fogyasztó kérésére – az egyedi azonosítószám rendelkezésünkre bocsátásával – díjmentesen átadja a fogyasztó által választott adathordozón, átadás-átvételi jegyzőkönyvvel. A fogyasztó kifejezett kérelmére a hangfelvétel megküldhető elektronikus levélben, ha az FTSZV rendelkezésére bocsátja e-mail címét.
- Az FTSZV köteles a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az ingatlantulajdonosnak a panasz beérkezését követő 15 (tizenöt) napon belül megküldeni, kivéve, ha az ingatlantulajdonos panaszát szóban közli és az FTSZV arra szóban érdemi választ ad. A fogyasztóvédelmi törvény által előírt 15 (tizenöt) napos válaszadási kötelezettség nem vonatkozik a közszolgáltatási díjhátralékok adók módjára történő behajtása során tett panaszokra.
- A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely, az ügyben érintett társszervezet, illetve hatóság megkeresésének szükségessége esetén, vagy ha 15 (tizenöt) napon belül a kivizsgálás nem lehetséges, egy alkalommal legfeljebb 15 (tizenöt) nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az ingatlantulajdonost írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.
- A panasz elutasítása esetén az FTSZV köteles az ingatlantulajdonost írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület vagy bíróság eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét, valamint a Polgári Perrendtartás szerint eljáró bíróság nevét, címét és telefonos elérhetőségét.
- Minden ingatlantulajdonos részére adott tájékoztatóban, illetve válaszlevélben az FTSZV köteles feltüntetni a jogorvoslati lehetőségeket.
- Az FTSZV vegyes rendszerű iratkezelési módot használ. Az érkeztetés, az iratok postázása központilag, míg az iratkezelés további lépései külön-külön az egyes szervezeti egységekben történnek. A beérkező megkeresések és reklamációk nyilvántartásáról, lefűzéséről a Back-office csoport gondoskodik, majd a dokumentumokat továbbadja az iratkezelésre jogosult szervezeti egységnek.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- Az írásbeliség követelményének levél, e-mail, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.
- A kezelt dokumentum fajták különösen:
  - Az okirat tartalma szerint:
    - meghatalmazás,
    - igazolás (pl. csatornára kötés igazolása, számla),
    - nyilatkozat (pl. mentesség),
    - kérelem,
    - fellebbezés,
    - panasz,
    - bejelentés,
    - cég okiratok (alapító okirat / társasági szerződés, cégbírósági iratok),
    - hatósági döntések, végzések, földhivatali bejegyzések és minden egyéb, a panasz elbírálása során a panaszos által rendelkezésre bocsátott dokumentum.
  - A dokumentumhordozó szerint:
    - elektronikus irat:
      - számítástechnikai program felhasználásával – elektronikus formában rögzített – elektronikus úton érkezett, illetve továbbított irat, amelyet számítástechnikai adathordozón tárolnak,
      - az elektronikus aláírás elfogadására az ügyfélszolgálati munkacsoport nem jogosult.
    - papír formátumú dokumentum.
- Minden esetben a Személyes Ügyfélszolgálat vagy a Back-office munkatárs feladata a rendelkezésre álló dokumentum hitelességét vizsgálni. A vitatható esetekben, vagy okirat tekintetében vezető állásfoglalását kéri. Amennyiben a dokumentum hitelessége kérdésében kétség merül fel, annak hitelességét az ingatlantulajdonos kötelessége bizonyítani.
- Elektronikus úton beérkezett dokumentumok azon esetekben fogadhatóak el, mely esetek elbírálásában, illetve feldolgozásában az eredeti dokumentum benyújtása nem szükséges.
- Kizárólag eredeti formában elfogadható dokumentumok:
  - részletfizetési megállapodás,

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- locsolási mellékmérő megállapodás,
- locsolási kedvezmény kérelem,
- nyilatkozat (pl. háztartási szennyvíz keletkezésére, minőségére, vagy a közszolgáltatás igénybevétele alóli mentességre vonatkozóan),
- egyedi megállapodások (pl. szennyvíztisztító berendezés) iratanyaga,
- meghatalmazás.

➢ Az egyedi esetek minden esetben külön-külön kerülnek elbírálásra.

➢ Amennyiben az eljáró személy, vagy a beérkezett megkeresés aláírója nem azonos az FTSZV nyilvántartásában szereplő fogyasztóval, úgy képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással szükséges igazolnia. A meghatalmazás formai és tartalmi kötöttségének való megfelelést a Személyes Ügyfélszolgálat és a Back-office csoport munkatársa megvizsgálja.

➢ A Személyes Ügyfélszolgálat és Back-office csoport az ingatlantulajdonosi panaszok intézése és tájékoztatása során együttműködik a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó hatóságokkal és egyesületekkel.

7. A fogyasztói adatok kezelése, adatvédelem

Az FTSZV a személyes adatok kezelése során az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú általános adatvédelmi rendeletében (a továbbiakban: GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (Info tv.) foglaltaknak, valamint a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízzel kapcsolatos kötelező helyi közszolgáltatásról szóló 72/2013. (X. 14.) Fővárosi Közgyűlési rendeletben és a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvényben (Vkszt.) szabályozottaknak megfelelően jár el, az érintettek személyes adatait kizárólag a közszolgáltatás teljesítése érdekében, azzal összefüggésben használja, kezeli.

Az FVM a Vkszt. 59. § (3) bekezdése, valamint 61. § (1) bekezdése alapján – figyelemmel a Rendelet 10. §-ára is – az ingatlantulajdonosok / fogyasztók meghatározott személyes adatait továbbítja az FTSZV részére.

Az FTSZV az ingatlantulajdonosok / fogyasztók személyes adatait a Rendelet, illetve a fentebb nevezett jogszabályok szerint jogi kötelezettsége teljesítése érdekében, a közszolgáltatás teljesítésével összefüggésben, az ahhoz szükséges mértékben és ideig jogosult kezelni. A

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

jogszabályok által kezelendő adatok körén túl az adatkezelés az érintettek önkéntes és kifejezett hozzájárulásával történik.

Az FTSZV közszolgáltatás nyújtásával összefüggő adatkezeléseinek nyilvántartási számai a következők: NAIH-51983/2012; NAIH-90050/2015; NAIH-90051/2015; NAIH-90052/2015; NAIH-90053/2015; NAIH-90054/2015; NAIH-90055/2015; NAIH-90056/2015; NAIH-90057/2015; NAIH-90058/2015; NAIH-90059/2015; NAIH-91637/2015; NAIH-91638/2015; NAIH-91639/2015; NAIH-91640/2015; NAIH-91641/2015 és NAIH-91740/2015.

Az FTSZV egyes, a közszolgáltatás ellátásához kapcsolódó részfeladatai tekintetében adatkezelőt, adatfeldolgozót vehet igénybe a Rendeletben foglaltak betartása mellett, továbbá a jogos igényei érvényesítése érdekében a Rendelet 12. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott adatokat hatósági, bírósági eljárások lefolytatása céljából jogosult harmadik személyek részére átadni.

Az FTSZV a fogyasztási helyhez kötődő úgynevezett „felhasználó azonosító" kódot és a fogyasztó személyéhez kötődő úgynevezett „partner azonosítót" alkalmaz, a fogyasztó személyének és az egyes fogyasztási helyek adatainak összekapcsolása céljából. Az előbbi azonosító az FTSZV számláján, az utóbbi az elszállítást dokumentáló munkalapon található. Az FTSZV ügyintézésénél a két azonosító bármelyikével azonosíthatja magát a fogyasztó. Azonosítók használata nélkül a természetes azonosító adatok (anyja neve, születési helye és ideje) is alkalmasak az ügyfél beazonosítására, amennyiben azok szerepelnek az FTSZV nyilvántartásában. A bejelentő jogosultságának igazolása hiányában kizárólag a közszolgáltatásra vonatkozó általános tájékoztatót kaphat. A felhasználó- és a partner-azonosító kódokat az FTSZV a felhasználó személyiségi jogait tiszteletben tartva alakítja ki és használja.

A telefonos panaszbejelentésről minden esetben hangrögzítés történik. Erre vonatkozó részletesebb információkat az FTSZV Belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza.

Az FTSZV biztosítja az Érintett fogyasztók jogát az adatkezelésről való tájékoztatáshoz, az adatok helyesbítéséhez, bizonyos esetekben az adatok törléséhez, zárolásához és az adathordozhatósághoz való jogát.

Az Érintett tiltakozhat az adatai kezelése ellen. Az FTSZV a kérelem beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül tájékoztatja az Érintettet a kérelme nyomán megtett intézkedéseiről, vagy amennyiben a Társaság megítélése szerint a kérelem intézkedést nem igényel, akkor ennek tényéről, és az intézkedés elmaradásának okának pontos megjelölésével. Indokolt esetben, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, a tájékoztatás nyújtására nyitva álló 30 (harminc) napos határidő egyszeri alkalommal további 30 (harminc) nappal

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

meghosszabbítható, de erről az Érintettet az első 30 (harminc) nap letelte előtt írásban tájékoztatni kell.

Az FTSZV értesítésétől függetlenül az Érintett jogosult a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz [cím és levelezési cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.; telefon: +36 (1) 391-14-00; fax: +36 (1) 391-1410; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu] fordulni, továbbá élhet a bírósági jogorvoslati jogával is, ez utóbbi esetben a pert a lakóhely vagy a tartózkodási hely szerint illetékes törvényszék előtt kell megindítani.

Az adatkezelés részletes szabályait az FTSZV Adatkezelési tájékoztatója tartalmazza, amely az alábbi címen érhető el: http://www.ftszv.hu/adatvedelmi-szabalyzat.html.

Az FTSZV adatvédelmi tisztviselője Pentelényi László [e-mail: pentelenyi.laszlo@ftszv.hu, telefon: 06 (30) 653 7704].

8. A számlázás

8.1. A számlázás általános esete, a számlázási rend

A számlázás a 455/2013. (XI. 29.) Korm. rendelet, illetve a Rendelet rendelkezéseinek megfelelően az ingatlan bekötési vízmérőjén és – amennyiben van – mellékvízmérőjén mért ivóvíz mennyisége alapján történik. Az ingatlanon felhasznált és kedvezményekkel (pl. a locsolási kedvezménnyel) csökkentett ivóvíz mennyisége, mint az ingatlanon keletkezett háztartási szennyvíz mennyisége kerülnek számlázásra, az Önkormányzat díjrendeletében rögzített mindenkor hatályos egységárakkal.

A számlázáshoz szükséges adatokat az FVM gyűjti, vagy a megfelelő statisztikai módszerekkel hozza létre és kezeli. Ezeket az adatokat az FVM – betartva az adatkezelési szabályokat – átadja az FTSZV részére.

8.2. A számlázás menete

A Fővárosi Vízművek Zrt. (FVM) az Üzletszabályzatában rögzített módon és gyakorisággal gyűjti és tartja nyilván a bekötési vízmérő és a mellékmérő által mért fogyasztási adatokat. A főmérős partner és fogyasztási adatokat az FVM, a mellékmérős partner és fogyasztási adatokat a Díjbeszedő Holding Zártkörűen Működő Részvénytársaság adja át az FTSZV-nek a víziközmű-szolgáltató által meghatározott rendszeres időközönként. A mérőleolvasások közbülső időszakában, vagy leolvasási adatok hiányában az elmúlt egy év tényleges fogyasztási adatainak átlaga alapján

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

számolják a kéthavonta várható átlagos vízfogyasztásokat, melyeket szintén rendszeresen átadnak az FTSZV részére.

Az FTSZV kéthavi gyakorisággal számláz az egyes ingatlantulajdonok felé. Adott év elszámoló és részszámlák mennyiségét a víziközmű-szolgáltató határozza meg. Az FTSZV évente legalább egy elszámoló és az elszámolások közötti időszakban a becsült fogyasztásokról legalább öt előlegszámlát bocsát ki minden ingatlantulajdonosnak. Elszámoló számla kibocsájtására egy adott ingatlannál az ott lévő vízmérő(k) állásának leolvasása és a részszámlás tényleges teljesítések összevetését követően kerül sor.

Az elszámoló számla az azt megelőző – az utoljára kibocsátott elszámoló számlát követően kibocsátott – részszámlákon szereplő becsült és a ténylegesen felhasznált mennyiség különbözetéről készül. Abban az esetben, ha a becsült szennyvíztermelés magasabb volt, mint a tényleges szennyvíztermelés, az ingatlantulajdonos számára visszajár a közszolgáltatási díjtöbblet. Abban az esetben, ha az elszámolás szerint az ingatlantulajdonos ténylegesen több szennyvizet termelt, mint amennyi után a közszolgáltatási díjat megfizette, a többletfogyasztás után fizetendő különbözetet az elszámoló számla tartalmazza, és azt az ingatlantulajdonos elszámoló alapján köteles megfizetni a közszolgáltatónak.

8.3. A számlázás speciális esetei

8.3.1. Ha az ingatlantulajdonos nem rendelkezik sem vezetékes víz-, sem csatornabekötéssel, és saját kútról, vagy más módon biztosítja az ingatlan ivóvízellátását.

Azon közműves ivóvíz-szolgáltatással nem rendelkező budapesti ingatlantulajdonosok, amelyek a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz közszolgáltatás igénybevételére kötelezettek, a kötelezettség keletkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül be kell jelenteniük személyes és az ingatlan adatait írásban az FTSZV-hez. Az ehhez szükséges nyomtatványokat („*Bejelentkezési lap*" és „*Nyilatkozat a háztartási szennyvíz megfelelőségéről*") letölthetik a www.ftszv.hu honlap http://www.ftszv.hu/hasznos-informaciok/letoelthet-dokumentumok.html oldaláról, vagy kérésükre az ügyfélszolgálat rendelkezésükre bocsátja. Ezen ingatlantulajdonosok esetében a ténylegesen elszállított szennyvízmennyiség kerül számlázásra a díjrendeletben rögzített hatósági áron. A számlázás alapbizonylata a közszolgáltatás ellátásakor készített munkalap, melyet az ingatlantulajdonos vagy képviselője – az azon szereplő adatok helyességének ellenőrzése után – aláírásával igazol a helyszínen. Az ingatlantulajdonos vagy képviselője köteles az azon szereplő

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

adatok helyességének ellenőrzése után a normatív támogatásra való jogosultságra és az átadott szennyvíz háztartási szennyvíz kritériumának megfelelőségére vonatkozó nyilatkozatot tenni, illetve aláírásával igazolni az adatok valódiságát. Az ingatlantulajdonos az elszállított szennyvízmennyiség alapján utólag, postai úton kapja számláit az FTSZV-től. A munkalap 2 (két) eredeti példányban készül, az 1. (első) példány az FTSZV-nél, míg a 2. (második) eredeti példánya az ingatlantulajdonosnál marad. A számla mellékleteként az 1. (első) eredeti példányról készült munkalapmásolat is kiküldésre kerül az ingatlantulajdonos részére.

8.3.2. Ha az ivóvízfogyasztás alapú, FTSZV díjfizetésre kötelezett ingatlan ráköt a közműcsatornára.

Azon ingatlantulajdonost, ahol az ingatlanon van vezetékes ivóvíz, vagy mért ivóvíz-felhasználás, addig illeti meg az ivóvíz-alapú FTSZV díjelszámolási mód, amíg a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízzel kapcsolatos kötelező közszolgáltatásra kötelezett. Az FTSZV a csatornára kötést a csatorna-szolgáltató által kiállított és az ingatlantulajdonos által Társaságunkhoz benyújtott „*Használatbavételi hozzájárulás*", vagy az ingatlantulajdonos csatorna-szolgáltatónál tett nyilatkozatát követő szolgáltatói adatközlés alapján rögzíti rendszerébe. Ha az ingatlan rácsatlakozik a közműves szennyvízelvezetésre, az ivóvíz alapú díjelszámolás a csatorna-szolgáltatót illeti meg az általa visszaigazolt szolgáltatási naptól. Az FTSZV a közműpótló műtárgy utolsó szippantásának díját abban az esetben számolja el az utolsó ivóvíz-fogyasztási időszak terhére, ha az ingatlantulajdonos a szolgáltatást megrendeli legfeljebb a csatornára kötés napjától számított 8 (nyolc) naptári napon belüli időpontra és az FTSZV azt visszaigazolta. Ezen időpont után a közszolgáltatás díját kizárólag az ingatlanról elszállított háztartási szennyvíz mennyisége alapján, a díjrendeletben rögzített hatósági áron számolhatja el a csatornázott ingatlan tulajdonosával. A szolgáltatási árakat az FTSZV közzétette elektronikus honlapján (www.ftszv.hu), illetve kifüggesztésre került a személyes ügyfélszolgálati helyiségben. Az FTSZV díjelszámolás alapbizonylata a szolgáltatás ellátásakor a megrendelő vagy képviselője által – a 8.3.1. pontban már részletezett – leigazolt munkalap.

Azon fogyasztó esetében, mely utólag jelenti be Társaságunkhoz, hogy visszamenőlegesen és 90 (kilencven) napot meghaladóan csatornára kötött, egyedi vizsgálat és elbírálás alapján az FTSZV a számlák helyesbítésére adminisztrációs díjat számíthat fel, melynek összege – Kettőezer-ötszáznegyven- forint korrekciós számlánként.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

8.3.3. Ha az ingatlantulajdonosnak nem az FVM, hanem más víziközmű-szolgáltató biztosítja az ingatlan vízellátását

A más közműves ivóvíz-szolgáltatóval szerződésben lévő és a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz közszolgáltatás igénybevételére kötelezett budapesti ingatlantulajdonosok kötelesek a személyes és az ingatlan adatait írásban bejelenteni az FTSZV-hez. Az ehhez szükséges nyomtatványokat („*Bejelentkezési lap*" és „*Nyilatkozat a háztartási szennyvíz megfelelőségéről*") letölthetik a www.ftszv.hu honlapról, vagy kérésükre az FTSZV rendelkezésükre bocsátja. Ezen ingatlantulajdonosok a vízfogyasztási adatokat tartalmazó vízi-közmű számlájukat maguk kötelesek rendszeresen eljuttatni az FTSZV részére, ez alapján készül el a közszolgáltatás vízfogyasztás alapú számlája.

8.3.4. Csőfektetési díjszámlázás

Az FTSZV abban az esetben, ha a szennyvíz gyűjtésére szolgáló műtárgyra való csatlakozási pont a gyűjtést végző célgéppel nem közelíthető meg jobban 35 (harmincöt) méternél, a Rendelet alapján csőfektetési pótdíjat számláz az ingatlantulajdonos felé. Az FTSZV a csőfektetési díjat az érvényes díjtáblázatban közzétette honlapján.

8.3.5. Segédszivattyú alkalmazása

Ha az ingatlan fekvése vagy egyéb műszaki ok miatt a közszolgáltatást a szabványos célgépekkel (szippantó gépjárművel) végrehajtani nem lehet, úgy a közszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a közszolgáltató segédszivattyút vagy egyéb műszaki megoldást alkalmazhat.

8.3.6. Csőtörés esetén jóváírás

Víziközmű-szolgáltató karbantartási kötelezettségébe tartozó (ivóvíz-törzshálózat, annak elosztóvezetékei és berendezései, beleértve a bekötési vízmérőt) meghibásodás esetén:

- Amennyiben hibás mérésből, vagy a csatlakozóvezeték meghibásodásából adódik a többletfogyasztás, a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzéskor készült jegyzőkönyv alapján tájékoztatja az ingatlantulajdonost a meghibásodás időszakáról, az aktuális mérőállásról, az általuk jóváírt vízmennyiségről és annak indokáról. Az ingatlantulajdonos megküldi társaságunknak a víziközmű-szolgáltató tájékoztató levelét a bejelentőlappal együtt, az FTSZV ezzel a dokumentációval végezheti a kért jóváírást.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Az ingatlantulajdonos karbantartási kötelezettségébe tartozó (házi ivóvízhálózat) meghibásodás esetén:

- Az ingatlantulajdonos felhívja a víziközmű-szolgáltatóját (06-1-247-7777, vagy 06-80-247-247) és bejelenti a meghibásodást, melyet köteles haladéktalanul kijavítani. A már feltárt és kijavított hibát bejelenti az ivóvíz-szolgáltatónak és kéri általuk az ellenőrzést.
- Az ingatlantulajdonos kitölti az FTSZV honlapján (www.ftszv.hu) található, vagy az ügyfélszolgálata által megküldött „Bejelentőlap" formanyomtatványát, melyet az ingatlan tulajdonos a megadott határidőn belül köteles visszaküldeni. Mellékletként be kell nyújtania hozzá a víziközmű-szolgáltató helyszíneléséről kiállított dokumentumot, melyben a víziközmű-szolgáltató rögzítette a műszaki meghibásodás tényét, kijavításának idejét, továbbá az aktuális mérőállást és az arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy az elfolyt vízből keletkezett-e vagy sem szennyvíz. Továbbá benyújtandó a hiba kijavítását igazoló számla eredeti példányát, melyet a bejelentés feldolgozása után az FTSZV érdemi válaszával, postai úton visszaküld az ingatlan tulajdonosának. Ezek hiányában az ingatlantulajdonosnak bizonyítania szükséges, hogy a csőtörésből következtében elfolyó vízből nem keletkezett szennyvíz. A vízelfolyással kapcsolatos szennyvízdíj jóváírásra vonatkozó kérelmet a meghibásodás időszakát tartalmazó FTSZV számla fizetési határidejének utolsó napjától számított 15 (tizenöt) napon belül lehet benyújtani az FTSZV-hez.

9. A díjbeszedés, díjhátralékok kezelésének szabályait, illetve annak módszerei

A közszolgáltatási díj megfizetése a Rendelet szerint minden közszolgáltatásra kötelezett ingatlantulajdonos számára kötelező. A számlák fizetési határideje a számlán feltüntetett határidő, mely a számla keltétől számított 15 (tizenöt) nap. Az FTSZV úgy készít(tet)i el számláit, hogy az azokon szereplő fizetési határidő megállapításakor figyelembe veszi a várható postázási időszükségletet is, azonban a posta munkavégzéséért felelősséget nem tud vállalni.

Az ingatlantulajdonos a számlák ellenértékét a számla fizetési határidején belül köteles megfizetni. A közszolgáltatási díj késedelmes megfizetése esetén a behajtási eljárás megindításáig az FTSZV a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:48. § (1) bekezdés szerinti késedelmi kamatot, továbbá a fizetési felszólítás kapcsán felmerülő adminisztrációs költségeket érvényesíti.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Budapest főváros területén a vízfogyasztás alapján számított, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízzel kapcsolatos közszolgáltatásból származó, a szolgáltatás ellentételezését nyújtó lakossági fogyasztók felé elszámolt FTSZV követelést (a számla kibocsátási napja szerint 0 naposan) az FTSZV közbeszerzési eljárás eredményeképpen 2020. szeptember 20-ig értékesíti (továbbiakban faktorált fogyasztó) a Díjbeszedő Faktorház Zártkörűen Működő Részvénytársaságnak (a továbbiakban: DBH). Ezen számlák tekintetében a kintlévőség kezelésében a DBH jár el.

A nem faktorált nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz közszolgáltatásból adódó kintlévőségek esetén az FTSZV első alkalommal 30 (harminc) nap után, második alkalommal 60 (hatvan) nap után küldi meg fizetési felszólítását a hátralékosok részére. Amennyiben a közszolgáltatás késedelmes megfizetése esetén a díjhátralék behajtására az FTSZV intézkedik, a díjhátralék keletkezését követő 30 (harminc) napon belül felhívja a hátralékos figyelmét a díjfizetési kötelezettségének elmulasztására és felszólítja annak teljesítésére, a jogkövetkezményekről történő tájékoztatás mellett.

A felszólítás eredménytelensége esetén a díjhátralék keletkezését követő 90. (kilencvenedik) nap elteltével az FTSZV a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény 44/E. § alapján a díjhátralék, a késedelmi kamat, és az egyéb költségek adók módjára történő behajtását kezdeményezi az ingatlantulajdonos[1] lakhelye vagy székhelye szerint illetékes Polgármesteri Hivatal adócsoportjánál. Behajtási stádiumban a késedelmi kamat mértéke már nem a Ptk. szerint késedelmi kamatmérték, hanem a késedelem 1. (első) napjától számítva – az adók módjára behajtásra tekintettel – az adóvégrehajtásban alkalmazott késedelmi pótlékkal azonos mértékű késedelmi kamat kerül felszámításra. A nem közszolgáltatási tevékenység elszámolása során keletkező díjhátralék behajtására a Polgári Törvénykönyv vonatkozó szabályai szerint jár el a Társaság.

10. A közszolgáltatást igénybevevők elégedettségének mérése

Az FTSZV folyamatosan mérni kívánja a közszolgáltatással kapcsolatos ingatlantulajdonosi értékelést. Ennek érdekében évente egy alkalommal – reprezentatív mintán – köteles felmérni a nyújtott közszolgáltatás minőségével, mennyiségével és az FTSZV eljárásával kapcsolatban az ingatlantulajdonosok elégedettségét. Az FTSZV az elkészült reprezentatív felmérést késedelem nélkül, de legkésőbb a tárgyévet követő év január 20. (huszadik) napjáig köteles a Fővárosi

[1] 72/2013.(X.14.) Főv. Kgy.r. 1.§ 2.1. szerint meghatározott ingatlantulajdonos

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 1 296 3755
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu, ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Önkormányzatának átadni. Amennyiben a reprezentatív felmérés az ingatlantulajdonosi elégedettség alacsony szintjét mutatja ki, az FTSZV a Fővárosi Önkormányzat erre irányuló felszólítását követő 30 (harminc) napon belül köteles az elégedettség növelésére intézkedési tervet készíteni, s azt az Önkormányzatnak haladéktalanul megküldeni.