FTSZV FŐVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.
A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Üzletszabályzat

Hatályos: 2024. február 5.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: 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
1.9	2020.12.30.	5., 5.2., 6.1., 6.4., 7.,8.3.2., 8.3.6. pontok aktualizálása 9. pont: Egyéb szolgáltatás, utána sorszámváltozás
10.10	2021.06.01.	Az aláírás nélküli munkalapok igazolttá válásának meghatározása. A Személyes Ügyfélszolgálati iroda nyitvatartásának aktualizálása.
10.11	2023.02.01.	A dokumentum teljes körű aktualizálása, különös tekintettel az adatvédelemre, valamint a csőtörések és állandó rendelések kezelésére.
10.12	2023.06.01	A sikertelen szolgáltatás kiállási díjának bevezetése. A panaszkezeléssel kapcsolatos szabályok pontosítása.
10.13	2024.02.05	A megrendelés teljesítés határidejének módosulása, illetve egyéb pontosítások (különös tekintettel a házi szennyvíztisztítókra).

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

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Tartalomjegyzék

1. Az üzletszabályzat hatálya 4
2. Az FTSZV Kft. adatai 4
3. Az FTSZV Kft. 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 10
6. A fogyasztókkal való kapcsolat és ügyfél tájékoztatás 15
6.1. Az ügyfélszolgálat 15
6.2. A szolgáltatási igénybejelentés fogadása, rögzítése 15
6.3. Az igénybejelentés kezelése 18
6.4. Fogyasztói panaszkezelés 19
6.4.1. Ügyfélszolgálati megkeresés és panasz kategóriák 19
6.4.2. Pénzügyi megkeresés és panasz kategóriák 24
6.5. A panaszok kezelésének közös szabályai 24
7. A fogyasztói adatok kezelése, adatvédelem 27
8. A számlázás 29
8.1. A számlázás általános esete, a számlázási rend 29
8.2. A vízfogyasztás alapú számlázás menete 29
8.2.1. A vízfogyasztás feletti többletszennyvíz elszámolásának menete 30
8.3. A számlázás speciális esetei 30
8.3.1. Ha az ingatlantulajdonos nem rendelkezik sem vezetékes víz-, sem csatornabekötéssel, és saját kútról, vagy más módon biztosítja az ingatlan ivóvízellátását. 30
8.3.2. Ha az ivóvízfogyasztás alapú, FTSZV Kft. díjfizetésre kötelezett ingatlan rákötött a közműcsatornára. 31
8.3.3. Ha az ingatlantulajdonosnak nem az FV Zrt., hanem más víziközmű-szolgáltató biztosítja az ingatlan vízellátását. 32
8.3.4. Sikertelen szolgáltatás kiállási díjának számlázása 32
8.3.5. Csőfektetési díjszámlázás 33
8.3.6. Segédszivattyú alkalmazása 33
8.3.7. Csőtörés esetén jóváírás 33
8.3.8. Visszamenőleges számlakiállítások 35
9. Egyéb szolgáltatás igénybevétele, díjelszámolása 35
9.1. Az udvari/mobil WC és szennyvízgyűjtő konténer szippantás eljárási rendje 35
10. A díjbeszedés, díjhátralékok kezelésének szabályai, illetve annak módszerei 37
11. A közszolgáltatást igénybevevők elégedettségének mérése 38

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

1. Az üzletszabályzat hatálya

Az FTSZV Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: FTSZV Kft.) jelen Üzletszabályzatát annak hatályba lépését követően kell alkalmazni az ingatlantulajdonosok és az FTSZV Kft. közötti jogviszonyokban. A hatályba lépés napja az Üzletszabályzat FTSZV Kft. internetes oldalán történt közzétételének a napja, azaz 2024. február 5.

Jelen Üzletszabályzat személyi és tárgyi hatálya kiterjed az FTSZV Kft. 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.) önkormányzati 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 Kft. 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: FV Zrt.)
A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó tevékenységet nyilvántartásba vevő hatóság: Közép-Duna-völgyi Vízügyi Igazgatóság, módosítást kiadó hatóság: Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság Igazgató-helyettesi Szervezet Katasztrófavédelmi Hatósági Osztály.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

3. Az FTSZV Kft. filozófiája

Az FTSZV Kft. Budapest közigazgatási határán belül közműpótló tevékenységet, közegészségügyi és környezetvédelmi feladatokat lát el. Célja, hogy a környezetvédelmi követelmények maximális kielégítésével, szolgáltatásai minőségének állandó emelésével – a környezetvédelem jogi és egyéb előírásainak betartása mellett – egyre nagyobb szolgáltatást igénybe vevői elégedettséget érjen el. Az FTSZV Kft. elkötelezett a környezetszennyezések megelőzésére, valamint 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 Kft.-ről (erre elsősorban az FTSZV Kft. honlapját használja).
- 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 politikájában megfogalmazottak érvényesítését is.
- Vállalati politikáját megismerteti dolgozóival, partnereivel és mindazokkal, akik az FTSZV Kft. számára megbízást teljesítenek. Az FTSZV Kft. szolgáltatási tevékenységének hatékonyabbá tétele érdekében, 2001-ben az MSZ EN ISO 9001:2000 és az MSZ EN ISO 14001:1997 szabványok szerint kiépítette Minőségirányítási (MIR) és Környezetközpontú Irányítási Rendszerét (KIR). A MIR tanúsítása 2025. október 25-ig érvényes. 2021 év során a vállalat vezetése a Fővárosi Közgyűlés 141/2021. (I. 27.) jóváhagyott határozatával elfogadott környezeti programmal összhangban bevezetette az EMAS rendszerét, amelyet 2022 IV. negyedévében kívánt első ízben hitelesíttetni, mely hitelesítés 2022. december 27-ei nyilatkozattétellel megtörtént. 2023. március 7-ével az EMAS keretében történő

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

nyilvántartásba vétel megtörtént az Országos Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Főosztály részéről. Az FTSZV Kft. tanúsítványait/hitelesítéseit honlapján a Működési dokumentumok → Minőség- és Környezetirányítás alatt naprakészen publikálja. A fentieknek megfelelő – külső auditor által tanúsított – dokumentált integrált irányítási rendszert azért alakította ki, és azért működteti, hogy:

- a jogszabályokban, közszolgáltatási szerződésben előírt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíteni tudja,
- az üzleti tervei teljesüljenek,
- tevékenysége jól áttekinthető, követhető és hatékony legyen.

Az integrált irányítási rendszer kialakítása, bevezetése és működtetése során az FTSZV Kft. 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 Kft. 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 Kft. az előző pontban részletezett 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 Kft. biztosítja, hogy:

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- 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, törléssel 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 2011. október 1-jei, majd 2023. január 1-jei hatállyal kötött Közszolgáltatási Keretszerződést (a továbbiakban: Szerződés) az FTSZV Kft.-vel. A Szerződés eddig 1 alkalommal, 2023. augusztus 17-én került módosításra. A Rendelet 9. § szerint az FTSZV Kft. Üzletszabályzatot köteles készíteni, amelyben – a Rendelet 6. § (3) d). és a Szerződésben foglaltakat figyelembe véve – rögzíti különösen:

1. a közszolgáltató tevékenység végzéséhez kapcsolódó tájékoztatás,
2. az ügyfelekkel való kapcsolat és ügyfél tájékoztatás,

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

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.

5. Tájékoztatás a közszolgáltatói tevékenység főbb szabályairól

Budapest Főváros területén a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatás teljesítésére kizárólagosan az FTSZV Kft. 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. Az FTSZV Kft. a közszolgáltatás ellátására rendelkezésre áll.

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. §-a 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 ivóvízfogyasztási 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

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

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 helyezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül köteles eleget tenni.(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 és 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 napon belül írásban bejelenteni, ha a közszolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik.

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

A Rendelet 15. §-a szerint:

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

„(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 szóródásmentes, 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 szennyvíz szállításra, 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 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.”

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.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Abban az esetben, ha a szolgáltatással érintett ingatlan és/vagy annak szennyvíztárolója magánúton közelíthető meg és annak tulajdonosa(i) nem biztosítja(-ák) a közszolgáltatás teljesítéséhez vagy biztonságos végrehajtásához szükséges úthasználatot, az emiatt meghiúsult szolgáltatásért az FTSZV Kft. nem tartozik felelősséggel. Az akadály elhárítása után az ingatlantulajdonos kötelezettsége újabb teljesítési időpontot egyeztetni az FTSZV Kft. ügyfélszolgálatán.

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 Kft. a szállítással egyidejűleg 2 (két) példányos munkalapot állít ki az elszállított, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz mennyiségéről és időpontjáról, valamint a teljesített egyéb szolgáltatásokról (pl. csőfektetés, segédszivattyú alkalmazása). Ezen a 2 (két) példányos 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. Amennyiben a megrendelő nem írja alá a munkalapot (mert úgy kérte a szolgáltatást, hogy nem tartózkodik otthon vagy külső csonkos vagy jelen van a szolgáltatásnál, de valamilyen oknál fogva nem írja alá vagy megtagadja a munkalap aláírását), és azon szereplő mennyiséggel kapcsolatban legkésőbb a szolgáltatást követő 5. (ötödik) munkanapon az FTSZV Kft. Ügyfélszolgálatára írásban nem nyújt be panaszt, a sofőr által aláírt munkalap a megrendelő részéről elfogadottnak és aláírtnak tekintendő, ebben az esetben úgy kell tekinteni, hogy az ügyfél meghatalmazta a szolgáltatót, illetve annak képviselőjét az aláírásra.

A gazdálkodó szervezetek, illetőleg egyéb nem természetes személy ingatlantulajdonosok részéről történő bejelentkezéskor, továbbá minden megrendeléskor nyilatkozatot kér az FTSZV Kft. arra vonatkozóan, hogy az elszállítandó szennyvíz háztartási szennyvíz-e, illetőleg megfelel-e a háztartási szennyvíz jogszabályi kritériumainak. A bejelentkezéshez szükséges nyilatkozat letölthető a http://www.ftszv.hu/hu/hasznos_informaciok/letoltheto-dokumentumok oldalról, vagy kérésre ügyfélszolgálatunk küldi meg, melyet a szervezet képviseletre jogosult vezetője jegyezhet cégszerűen. Az eredeti példányú nyilatkozathoz és bejelentkezési laphoz mellékelni kell a vállalkozás 60 (hatvan) napnál nem régebbi cégkivonat, valamint első bejelentkezéskor a cég képviselőjének aláírási címpéldány másolatát és mindezt megküldeni az FTSZV Kft. levelezési címére, vagy benyújtani az FTSZV Kft. Személyes Ügyfélszolgálatán. Aláírási címpéldányt a további bejelentkezéskor csak abban az esetben kell küldeni, ha a cégjegyzésre jogosult személye megváltozik.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

A helyszínen a szolgáltatás megkezdése előtt az FTSZV Kft. 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 Kft. 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 meg.

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

Amennyiben Megrendelő nem fogadja el az FTSZV Kft. 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 Kft. begyűjti a közszolgáltatás keretén belül, de a Megrendelő által elvégeztetett vizsgálat költségét az FTSZV Kft. 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 100,- Ft/m^3, azaz száz forint / köbméter összegű támogatás:

- a lakossági fogyasztókat illeti meg,
- a közműves csatornahálózattal el nem látott településrészeken,
- az FTSZV Kft. által összegyűjtött és az FTSZV Kft. mint közszolgáltató részére átadott, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz minden köbmétere után,
- amely támogatást az FTSZV Kft. 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 munkalapon a normatív támogatásról való jogosultságáról, az FTSZV Kft. az ingatlantulajdonos részére azt utólag már érvényesíteni nem tudja.

A kitöltött igazolt munkalap 1. (első) példánya az FTSZV Kft. példánya, 2. (második) példánya igazolásul az ingatlantulajdonosnál marad. A szolgáltatásért a helyszínen készpénzben nem kell

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

fizetni, az FTSZV Kft. minden esetben utólag állítja ki az ingatlantulajdonos elszámolási metódusának megfelelő vízfogyasztás és/vagy elszállítás alapú csekkes vagy átutalásos számlát. A munkalap 1. (első) példányára 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.

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

- Ha az **ingatlantulajdonosnak felróható ok** miatt nem teljesül a szolgáltatás (pl. az ingatlanra való bejutást nem biztosítja, vagy az ingatlana megközelítésére szolgáló szolgalmi út használata akadályozott, illetve nem tartózkodott az ingatlantulajdonos – vagy a meghatalmazottja – az ingatlanon), az FTSZV Kft. írásban „értesítő nyomtatvány" útján az ingatlan postaládájába bedobva értesíti az ingatlantulajdonost, hogy a szolgáltatás teljesítésére megjelent, de elvégezni azt nem tudta. Ebben az esetben az értesítőn megadott telefonszámon az ingatlantulajdonosnak újbóli megrendelést kell leadnia az FTSZV Kft. központi telefonszámán.
- Ha **szolgáltatónak felróható ok** miatt 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 Közszolgáltatási Csoport az érintett ingatlantulajdonosnak. A tájékoztatásban meg kell említeni a késedelem okát, várható mértékét is. 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 bár az FTSZV Kft. részére nem felróható oknak minősül, de a Közszolgáltatási Csoport tájékoztatja az ingatlantulajdonost és új időpontot egyeztet vele.

Amennyiben a közegészségügyi helyzet indokolja, vagy azzal kapcsolatos, jogszabály által elrendelt védekező intézkedések megkövetelik, az FTSZV Kft. az által nyújtott közszolgáltatás során

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

munkavállalói és megrendelői egészségének megőrzése, valamint az egészségügyi kockázat lehető legkisebb mértékre csökkentése érdekében az Üzletszabályzatában foglalt általános és szokásos gyakorlattól eltérő, észszerű intézkedéseket hozhat:

- A fizikai kontaktus elkerülése érdekében a megrendelő nem igazolja a 2 (két) példányos munkalapot, hanem a megrendelő vagy megbízottja a helyszínen köteles az átadott szennyvíz mennyiségéről és annak munkalapra feljegyzett egyezőségéről meggyőződni,
- amennyiben megrendelőnek a munkalapra feljegyzett átadott-átvett szennyvízmennyiségre vonatkozó kifogása merül fel, köteles azt legkésőbb a szolgáltatási napot követő 5. (ötödik) munkanapon írásban bejelenteni az FTSZV Kft. Ügyfélszolgálatára, egyéb esetben a sofőr által aláírt munkalapon szereplő mennyiség a megrendelő részéről elfogadottnak tekintendő,
- a Személyes Ügyfélszolgálat üzemelését felfüggesztheti, vagy jogosult a szokásostól eltérő és/vagy rövidített idejű nyitva tartással működtetni azt,
- a Személyes Ügyfélszolgálat látogatását maximált látogatószámhoz és/vagy arcmaszk és/vagy kézfertőtlenítéshez kötheti.

Az esetleges rendkívüli intézkedésekről (és azok várható időtartamáról) a megrendelőket az FTSZV Kft. a www.ftszv.hu hivatalos honlapjának főoldalán, valamint Telefonos és Személyes Ügyfélszolgálata útján is haladéktalanul tájékoztatja.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

6. A fogyasztókkal való kapcsolat és ügyfél tájékoztatás

6.1. Az ügyfélszolgálat

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

- Személyes Ügyfélszolgálaton: az FV Zrt. és FTSZV Kft. központi Ügyfélszolgálatán (1138 Budapest, Váci út 182. Blue Cube Irodaházban). Telefonos időpontfoglalás a 06 (1) 247-77-77-es hívószámon, online időpontfoglalás az FV Zrt. internetes honlapján, a https://ugyfelszolgalat.vizmuvek.hu/Idopontegyeztetes/SzemelyesUgyfelSzolgalat oldalon lehetséges.

  A Személyes Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

Hétfő:	8.00-16.00
Kedd:	8.00-16.00
Szerda:	8.00-16.00
Csütörtök:	8.00-20.00
Péntek:	8.00-14.00 óráig

- Telefonos call centeren, ami munkanapokon az alábbi időszakokban a 06 (1) 296-37-55 hívószámon hívható:

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 Kft. a www.ftszv.hu honlapján is közzétette.

6.2. A szolgáltatási igénybejelentés fogadása, rögzítése

Az igénybejelentés feltétele, hogy az ingatlantulajdonos szerepeljen az FTSZV Kft. partnertörzsében. A nem csatornázott, az FV Zrt.-vel közműves ivóvíz-szolgáltatási rendelkező ingatlantulajdonos adatait az ivóvíz-szolgáltató bocsátja az FTSZV Kft. rendelkezésére. A közműves ivóvíz-szolgáltatással nem rendelkező – vagy az FTSZV Kft. adatbázisában bármely más okból nem szereplő – közszolgáltatásra kötelezett ingatlantulajdonos személyesen, okiratokkal igazolva nyújtja be adatait az FTSZV Kft.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Személyes Ügyfélszolgálaton vagy elektronikus / postai levélben az FTSZV Kft. részére. A „Bejelentkezési lap az FTSZV Kft. 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), felhasználó azonosítója (ha már van),
- nem természetes személy esetén a szervezet képviselőjének aláírás-mintájának másolata, cégkivonat másolata,
- Budapest közigazgatási határán belüli kiszállás / szolgáltatási hely címe (kerület, utca, házszám, ez utóbbi hiányában a helyrajzi szám),
- születési helye és ideje,
- anyja születéskori neve,
- az ingatlan – amelyre a szállítási igényét be kívánja jelenteni – ivóvíz-szolgáltatójának neve, vízmérőjének készülékhely azonosítója, vagy ha vízmérővel nem rendelkezik, az ingatlan vízellátásának egyéb módja,
- 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 is becsatol 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 (ennek elmaradása és/vagy megtagadása esetében a szolgáltatás elmaradásáért az FTSZV Kft. nem tud felelősséget vállalni),
- 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 háztartási

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

szennyvíz minőségét igazolja. A Bejelentkezési lap és a nyilatkozat formanyomtatványa letölthető a www.ftszv.hu honlapunk a Hasznos információk → Letölthető dokumentumok közül, vagy kérésére Ügyfélszolgálatunk rendelkezésére bocsátja. A bejelentkezési lapot és a nyilatkozatot kitöltve, eredeti példányban kell visszaküldeni az FTSZV Kft.-hez.

A megrendeléseket az FTSZV Kft. nyitvatartási idejében személyesen az ügyfélszolgálati irodán, telefonon a **06 (1) 296-37-55** szám tárcsázásával a 2-es (kettes) menüpont választásával, illetve elektronikus levélben a diszpecserek@ftszv.hu e-mail címére, vagy postai úton (1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.) lehet igényelni.

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.

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 10 (tíz) munkanapon belül el kell végezni. (A számításkor a szombat nem tekintendő munkanapnak! Kivétel, ha a szombat törvény szerinti munkanap.) Adott nap kapacitásától függően a szolgáltatás két választható időintervalluma a következő:

- 06:00 és 12:00 óra között,
- 12:00 és 17:00 óra között.

- Amennyiben az időintervallum egyeztetése sikertelen, abban az esetben a szállítás elmaradása a szolgáltatónak nem róható fel.
- Amennyiben az igénybejelentéstől számított 10 (tíz) munkanapban a felek nem találnak az ingatlantulajdonosnak is megfelelő időintervallumot, abban az esetben a közszolgáltató a felek által egyeztetett igénybejelentéstől számított 10 (tíz) munkanapon túli legkorábbi időintervallumban végzi el a szennyvíz elszállítását.

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

Az FTSZV Kft. a számláján szereplő egyedi felhasználó azonosító (SZFSZ vagy partnerkód) alapján tartja nyilván és kezeli az ingatlantulajdonos valamennyi személyes adatát. Megrendelést csak a felhasználó azonosító megadásával adhatja le a tulajdonos vagy annak meghatalmazottja, ha azt

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

nem tudja, akkor név/cím alapján kell megkeresni, és a születési dátum, anyja neve alapján beazonosítani a rendszerben. **Ha az ingatlantulajdonos senkinek sem adott meghatalmazást, abban az esetben csak ő adhatja le a rendelést!** Az ingatlantulajdonosoknak – bármely módon történik is az igénybejelentés – lehetőségük van írásban állandó megbízás benyújtására. Ebben az esetben rendszeres, előre tervezett időpontokra – maximálisan 1 (egy) év időtartamra (amely évátnyúlást azonban nem tartalmazhat) – rögzítjük a szolgáltatás teljesítését. **Az állandó rendeléskor leadott megrendelt mennyiség nem lehet nagyobb, mint az elmúlt 180 (százhetvenkilenc) napon belül teljesített megrendelései közül az egy alkalommal maximálisan elszállított mennyiség!** Az állandó rendelés gyakoriságát pedig abban az esetben kell felülvizsgálni, ha 3 (három) egymás utáni rendelés teljesített összmennyisége nem éri el a rendelésenként leadott megrendelt mennyiséget.

6.3. Az igénybejelentés kezelése

Az FTSZV Kft. az ingatlantulajdonos megrendeléseit

- telefonon a +36 (1) 296 37 55-ös szám 2-es (kettes) menüjében, vagy
- írásban a diszpecserek@ftszv.hu elektronikus címre küldött levélben,
- valamint postai levélben (1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.) fogadja.

A beérkezett igénybejelentéseket a 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 10 (tíz) munkanapon belüli szállítás lehetséges időintervallumát, melyről az igénybejelentővel egyeztet. (A szombat nem tekintendő munkanapnak! Kivétel, ha a szombat törvény szerinti munkanap.) A már rögzített szolgáltatási időpontot az előző munkanap (ez hétvége és hétfő esetében általában az előző pénteket jelenti) 16.00 óráig lehet lemondani. Az igénybejelentést követően a Közszolgáltatási Csoport – az adott napra rendelkezésre álló műszaki kapacitásnak megfelelően – a rögzített megrendeléseket a meghatározott időintervallumra besorolja, járatba szervezi. Az FTSZV Kft. a besorolt feladatokról a feladat ellátását megelőző munkanapon munkalapot és programlistát nyomtat. Ezek a munkavégzés alapdokumentumai. Ha a megrendelő a szolgáltatás egyeztetett időintervallumában nem biztosítja a szolgáltatás végrehajtását, az újabb szolgáltatási időpont egyeztetése megrendelőt terheli.

Az FTSZV Kft. az ingatlantulajdonosokat a közszolgáltatással kapcsolatban folyamatosan tájékoztatja:

- a közszolgáltatás mikéntjéről, teljesítésével kapcsolatos információkról,

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- a közszolgáltatás mellett igénybe vehető szolgáltatásairól,
- a közszolgáltatás igénybevételét segítő, kényelmesebbé tevő fejlesztéseiről,
- az FTSZV Kft. közszolgáltatói szerepéről és tevékenységéről.

A kommunikációs csatornák:

- közzététel a www.ftszv.hu honlapon,
- az FTSZV Kft. a számlák hátoldalán található tájékoztatók,
- a Személyes Ügyfélszolgálaton vagy telefonon.

6.4. Fogyasztói panaszkezelés

Az FTSZV Kft. 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 / panaszait az FTSZV Kft.-hez az alábbi módokon nyújthatja be:

- telefonon a +36 (1) 296 37 55-ös szám 1-es (egyes) menüjében,
- személyesen a Személyes Ügyfélszolgálati irodájában (1138 Budapest, Váci út 182.),
- írásban a 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2. és az ugyfelszolgalat@ftszv.hu címre küldött levélben fogadja.

Minden megkeresést a vállalatirányítási rendszerében rögzít, és megkezdi azok feldolgozását. Az FTSZV Kft. az alábbiak szerint megkülönböztet ügyfélszolgálati, valamint pénzügyi megkeresés / panasz kategóriákat.

6.4.1. Ügyfélszolgálati megkeresés és panasz kategóriák

- **Csőtörés:** a csatlakozó vagy házi ivóvízvezeték meghibásodásából adódó vízelfolyás okozta megnövekedett szennyvíztermelés miatti számla panasz vagy jóváírási kérelem. [a Rendelet 17. § (4) d) és az FTSZV Kft. Üzletszabályzata]

  Benyújtandó dokumentum: Bejelentő lap az ivóvízvezeték meghibásodása következtében elfolyt vízmennyiségről, FV Zrt. (vagy az alvállalkozója) által elvégzett helyszíni kivizsgálási jegyzőkönyv (másolata), és a javítási (vagy a házilagos hibajavítás esetében a beépítésre került alkatrész vásárlásáról szóló) számla, vagy az FV Zrt. alvállalkozójának a nyilatkozata, hogy a garanciális javítást elvégezte, de jóváírást csak a vízfogyasztásra vonatkozóan tudott érvényesíteni a fogyasztó részére.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- **Dupla számlázás:** ugyanazon időszakra az FTSZV Kft. és a közüzemi csatornahálózat-szolgáltató is elszámolt díjra vonatkozó panasz. [a Rendelet 1. § b), 10. § (10), 17. § (1)] Azon fogyasztó esetében, mely utólag jelenti be az FTSZV Kft.-hez, hogy visszamenőlegesen és 90 (kilencven) napot meghaladóan csatornára kötött az FTSZV Kft. a számlák helyesbítésére adminisztrációs díjat számít fel, melynek korrekciós számlánkénti adminisztrációs díját az FTSZV Kft. elektronikus honlapján (www.ftszv.hu) közzétette, illetve kifüggesztésre került a személyes ügyfélszolgálati helyiségben is.

  Benyújtandó dokumentum: a közüzemi csatornahálózat-szolgáltató által kiadott a **rákötés pontos dátumá**t is tartalmazó használatbavételi hozzájárulás és a közüzemi szolgáltatási-szerződés, vagy a **rákötés pontos dátumá**t is tartalmazó szolgáltatói írásbeli nyilatkozat minden oldali másolata.
- **Egyenlegközlő:**

  Benyújtandó dokumentum: a fogyasztó, a fogyasztási cím és a kifogásolt egyenlegközlő levél beazonosítására alkalmas aláírt panasz levél, továbbá minden olyan dokumentum, okirat, amely a kifogást támasztja alá.
- **Etikai kódex megsértése:**

  Benyújtandó dokumentum: bejelentő vagy panasz levél és szükség esetén a bejelentés tartalmát alátámasztó dokumentum.
- **Fizetési felszólítás:**

  Benyújtandó dokumentum: a fogyasztó, a fogyasztási cím és a kifogásolt felszólító levél beazonosítására alkalmas aláírt panasz levél, továbbá minden olyan dokumentum, okirat, amely a kifogást támasztja alá.
- **Fogyasztói adatváltozás:** ingatlantulajdonosi adatok változás-bejelentése, vagy új fogyasztói bejelentés a nyilvántartásba vételhez [a Rendelet 12. § (1), (2)].

  Benyújtandó dokumentum: „Bejelentkezési lap az FTSZV Kft. adatbázisába” című nyomtatvány és nyilatkozat a háztartási szennyvíz megfelelőségéről eredeti példánya, valamint az ingatlanhoz fűződő jogcím igazolására szolgáló okirat, vagy annak másolata. Egyes esetekben az ivóvízmérő átírásáról szóló változás-bejelentő, vagy ivóvíz-szolgáltatási szerződés másolata, és/vagy halotti anyakönyvi kivonat eredeti példánya és/vagy 60 (hatvan) napnál nem régebbi tulajdoni lap teljes másolata, és/vagy közjegyzői hagyatéki végzés másolatának és/vagy bérleti szerződés másolatának benyújtása is szükséges lehet.
- **Folyószámla egyeztetés:**

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Benyújtandó dokumentum: fogyasztó, a fogyasztási cím beazonosítására alkalmas aláírt egyeztetési kérelem, vagy olyan pénzügyi bizonylat, mely alapján az egyeztetés elvégezhető.

- **Lehetetlenülés:** a Rendelet 10/A. §-ában felsoroltak szerint megállapított olyan körülmény, mely a tulajdonosnak fel nem róható és amely miatt a szolgáltatás teljesítése tartósan lehetetlen. Ezt a mentességi jogosultságot – vízfogyasztás esetén – 2 (két) évente helyszíni szemlével meg kell újítani. Erről minden esetben az FTSZV Kft. ügyfélszolgálata előzetes tájékoztató levelet küld a tulajdonosoknak! Ezt követően – a helyszíni szemle sikertelensége esetében az előző, sikeres helyszíni szemle időpontjától számított 2 (két) év leteltétől – az FTSZV Kft. a számlázást a fogyasztási helyre – külön értesítés nélkül – újraindítani jogosult.
  Benyújtandó dokumentum: Bejelentés a háztartási szennyvíz elszállítás díjfizetési kötelezettségének felfüggesztéséhez, vagy Adatlap a háztartási szennyvíz elszállításához.
- **Locsolási kedvezmény:** A Fővárosi Önkormányzat által rendeletben biztosított szezonális locsolási kedvezményre vonatkozó kérelem. [a Rendelet 18. §] Benyújtandó dokumentum: Locsolási kedvezménykérelem.
- **Locsolási mellékmérő:** közmű-szolgáltatóval kötendő, elkülönült locsolás mérésére szolgáló mellékmérő telepítésére vonatkozó igénybejelentés. [a Rendelet 17. § (4) f)]
  Benyújtandó dokumentum: Igénybejelentő az FTSZV Kft.-hez, majd a 3 (három) példányos Megállapodás-tervezet a FV Zrt. ügyfélszolgálatára.
- **Mentesség (általánosságban):** a Rendelet 10. § (3) bekezdésben szabályozott, a közszolgáltatás igénybevételi kötelezettség alóli mentességi jogosultság megállapítására vonatkozó kérelem. Azon fogyasztó esetében, akik az első – a mentességi időszakot már érintő – kiállított FTSZV Kft. számla fizetési határidejét 90 (kilencven) napot meghaladóan igénylik a mentességet, az FTSZV Kft. a számlák sztornózására adminisztrációs díjat számít fel, melynek korrekciós számlánkénti adminisztrációs díját az FTSZV Kft. elektronikus honlapján (www.ftszv.hu) közzétette, illetve kifüggesztésre került a személyes ügyfélszolgálati helyiségben is.
- Benyújtandó dokumentum: Nyilatkozat a mentességi eljáráshoz és a beépítetlenséget vagy használaton kívüliséget igazoló, továbbá egyéb, a bejelentésben foglaltakat alátámasztó dokumentum (okirat) másolati példánya.
  A mentességi jogosultságot – vízfogyasztás esetén – minden évben helyszíni szemlével meg kell újítani, ellenkező esetben az FTSZV Kft. a számlázást a fogyasztási helyre – külön értesítés nélkül – újraindítani jogosult.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- **Mentesség (építkezés):** a Rendelet 10. § (3) bekezdésben szabályozott, a közszolgáltatás igénybevételi kötelezettség alóli mentességi jogosultság megállapítására vonatkozó kérelem. Benyújtandó dokumentum: Nyilatkozat a mentességi eljáráshoz, építési engedély (vagy egyszerűsített bejelentés), mobil WC szerződés, 60 (hatvan) napnál nem régebbi tulajdoni lap, vagy bérleti szerződés, amennyiben volt korábbi épület, akkor a bontásról hatósági igazolás másolata. Gazdálkodó szervezet esetében ezeken felül cégkivonat és aláírási címpéldány másolata. A mentességi jogosultságot – vízfogyasztás esetén – minden évben helyszíni szemlével meg kell újítani. Erről minden esetben az FTSZV Kft. ügyfélszolgálata előzetes tájékoztató levelet küld a tulajdonosoknak! Ezt követően – a helyszíni szemle sikertelensége esetében, az előző, sikeres helyszíni szemle időpontját számított 1 (egy) év leteltétől – az FTSZV Kft. a számlázást a fogyasztási helyre – minden további, külön értesítés nélkül – újraindítani jogosult. Azon fogyasztó esetében, akik az első – a mentességi időszakot már érintő – kiállított FTSZV Kft. számla fizetési határidejét 90 (kilencven) napot meghaladóan igénylik a mentességet az FTSZV Kft. a számlák sztornózására adminisztrációs díjat számít fel, melynek korrekciós számlánkénti adminisztrációs díját az FTSZV Kft. elektronikus honlapján (www.ftszv.hu) közzétette, illetve kifüggesztésre került a személyes ügyfélszolgálati helyiségben is.
- **Mentesség (házi szennyvíztisztító):** a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízzel kapcsolatos kötelező helyi közszolgáltatásról szóló, 2012. január 1-jétől hatályos 59/2011. (X. 12.) önkormányzati rendelet 9. § (2) c) és a 2013. november 1-jétől hatályos Rendelet 10. § (3) b) pontjában előírja az ingatlantulajdonos számára, hogy ha egyedi szennyvíztisztítót üzemeltet az ingatlan tulajdonosa, abban az esetben mentesülhet a kötelező közszolgáltatás alól, ha az ingatlantulajdonos kérelmére elvégzett hatósági vizsgálat alapján az engedély másolatával igazolja a közszolgáltató felé, hogy az ingatlanán történő folyékonyhulladék-kezelés és -ártalmatlanítás a jogszabályoknak megfelelően történik. Ezen igazolási kötelezettségének az ingatlantulajdonos a kezelő-ártalmatlanító berendezés üzembe helyezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül köteles eleget tenni. Továbbá a 147/2010. (IV. 29.) Korm. rendelet 28. § (1b) bekezdése szerint az egyedi szennyvíztisztító berendezések egyedi telepítése esetében, ha a kibocsátás nem haladja meg az 500 (ötszáz) m3/év mennyiséget, a tulajdonos köteles a vizek hasznosítását, védelmét és kártételeinek elhárítását szolgáló tevékenységekre és létesítményekre vonatkozó műszaki szabályokról szóló miniszteri rendeletben az egyedi szennyvízkezelő létesítmény által kibocsátott tisztított szennyvízre meghatározott határértékek tekintetében mintavételt és analitikai vizsgálatot végezni a létesítési engedélyezési eljárás

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

alkalmával, majd ezt követően 3 (három) évente. A települési önkormányzat jegyzője a helyben fennálló kockázatok figyelembevételével további mintavételt és analitikai vizsgálatokat írhat elő. Az egyedi szennyvíztisztító berendezés tulajdonosa köteles a mintavétel és az analitikai vizsgálat eredményeit a települési önkormányzat jegyzője részére a kézhezvételtől számított 15 (tizenöt) napon belül átadni. A vizsgálati eredmények alapján a települési önkormányzat jegyzője dönt a további szükséges intézkedések megtételéről. A megfelelőségi igazolást az FTSZV Kft. részére is szükséges megküldeni minden alkalommal. Ennek elmulasztása esetén az FTSZV Kft. – a felülvizsgálati dokumentumokat bekérő értesítő levél kiküldésének évének január 1-től kezdődő fogyasztási időszaktól – a számlázást a fogyasztási helyre – minden további, külön értesítés nélkül – újraindítani jogosult.

A gazdálkodó szervezetek, illetőleg egyéb nem természetes személy ingatlantulajdonosok részéről pedig mentességet kapnak a közszolgáltatás kötelező igénybevétele alól, azon ingatlantulajdonosok, akiknek érvényes vízjogi üzemeltetési engedélyében vagy egységes környezethasználati engedélyében a kommunális és ipari szennyvíz kezelésére külön előírás alapján jár el. A mentesség az engedély érvényességi idejéig szól.

Benyújtandó dokumentum: magánszemélyek házi szennyvíztisztítója esetén létesítéskor a jegyzői engedély másolata, illetve 3 (három) évente a felülvizsgálati dokumentum(ok), gazdálkodó szervezetek, illetőleg egyéb nem természetes személy ingatlantulajdonosok esetén az érvényes vízjogi üzemeltetési engedélyében vagy egységes környezethasználati engedély, illetve annak hatályos módosításai.

- **Szállítás:** az FTSZV Kft. szolgáltatásával vagy a szolgáltatás közbeni károkozásával kapcsolatos adat, észrevétel, bejelentés, panasz.

  Benyújtandó dokumentum: munkalap fogyasztói példányának másolata, vagy egyéb, a bejelentést érdemben alátámasztó dokumentum(ok).
- **Számlapanasz:**

  Benyújtandó dokumentum: a kifogásolt számla és egyéb, a bejelentést érdemben alátámasztó dokumentum(ok).
- **Többletelszállítás:** a Rendelet 17. § (1) b) pontja szerint az ingatlanon adott időszakban elfogyasztott kedvezményekkel (pl. locsolási) és jóváírásokkal (pl. csőtörés) csökkentett ivóvízmennyiséget meghaladó mennyiségben elszállításra átvett háztartási szennyvíz mennyiség.

  Benyújtandó dokumentum: a panasz érdemi részét alátámasztó dokumentum(ok).
- **Egyéb:** a fenti pontokba nem besorolható bármely egyéb bejelentés vagy panasz.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Benyújtandó dokumentum: bejelentő vagy panasz levél és szükség esetén a bejelentés tartalmát érdemben alátámasztó dokumentum(ok).

6.4.2. Pénzügyi megkeresés és panasz kategóriák

- **Adatvédelmi megkeresés:**
  Benyújtandó dokumentum: az adatvédelemre vagy adatkérésre jogosult által írt panaszlevél vagy megkeresés.
- **Adók módjára történő behajtás:**
  Benyújtandó dokumentum: az eljárás megindítására vagy a behajtás foganatosítására és az eljárással érintett ingatlan azonosítására alkalmas beadvány.
- **Részletfizetési megállapodás:**
  Benyújtandó dokumentum: a fogyasztó vagy adós és a fogyasztási cím, vagy a már megkötött megállapodás beazonosítására alkalmas aláírt kérelem.
- **Egyéb:** a fenti pontokba nem besorolható bármely egyéb bejelentés vagy panasz.
  Benyújtandó dokumentum: a fogyasztó, a fogyasztási cím és a kifogásolt számla/munkalap beazonosítására alkalmas, aláírt panasz levél, továbbá minden olyan dokumentum, okirat, mely a kifogást támasztja alá.

6.5. A panaszok kezelésének közös szabályai

- Az FTSZV Kft. minden megkeresésről, panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.
- Az FTSZV Kft.-hez beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint a telefonos ügyintézők és a fogyasztók közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvételt egyedi hívásazonosítóval látja el a rendszer, melyről a fogyasztó automatán keresztül tájékoztatást kap. Az FTSZV Kft. a felvételeket 5 (öt) évig megőrzi és a fogyasztó kérésére – az egyedi hívásazonosító rendelkezésünkre bocsátásával – egyszeri alkalommal díjmentesen átadja a fogyasztó által választott adathordozón, átadás-átvételi jegyzőkönyvvel. **A hívásazonosító megadása nélkül az FTSZV Kft. a hívás visszakeresésére nem kötelezhető!** A fogyasztó kifejezett kérelmére a hangfelvétel megküldhető elektronikus levélben, ha az FTSZV Kft. rendelkezésére bocsátja e-mail címét és a mobilszámát, amelyre a titkosítás jelszavát el tudjuk küldeni.
- Az FTSZV Kft. köteles a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az ingatlantulajdonosnak a panasz beérkezését követő 15 (tizenöt)

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

napon belül megküldeni, kivéve, ha az ingatlantulajdonos panaszát szóban közli és az FTSZV Kft. arra szóban érdemi választ ad, amelyet a fogyasztó elfogad. 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 Kft. az általa küldött válaszlevélben köteles feltüntetni, hogy a fogyasztó panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, valamint ezen szervek valamennyi elérhetőségét.
- Az FTSZV Kft. 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 munkatársak gondoskodik, majd a dokumentumokat továbbadja az iratkezelésre jogosult szervezeti egységnek.
- 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),
        - 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.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- 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 a Személyes Ügyfélszolgálat vagy a back-office munkatárs nem kötelezhető.
  - 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 kérheti. 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,
  - bejelentkezési lap (eredeti példányban is megküldendő),
  - nyilatkozat (pl. háztartási szennyvíz keletkezésére, minőségére) (eredeti példányban is megküldendő),
  - egyedi megállapodások iratanyaga.
- Az egyedi esetek minden esetben külön-külön kerülnek elbírálásra.
- Amennyiben az eljáró személy, vagy a beérkezett megkeresés aláírója nem azonos az FTSZV Kft. 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 Gazdasági Csoport munkatársa vizsgálja meg.
- A Személyes Ügyfélszolgálat és Gazdasági Csoport az ingatlantulajdonosi panaszok intézése és tájékoztatása során együttműködik a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó hatóságokkal és egyesületekkel is.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

7. A fogyasztói adatok kezelése, adatvédelem

Az FTSZV Kft. 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 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 FV Zrt. 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 Kft. részére.

Az FTSZV Kft. 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 jogszabályok által kezelendő adatok körén túl az adatkezelés az Érintettek önkéntes és kifejezett hozzájárulásával történik.

Az FTSZV Kft. egyes, a közszolgáltatás ellátásához kapcsolódó részfeladatai tekintetében adatfeldolgozót vehet igénybe a Rendeletben foglaltak betartása mellett, továbbá a jogos igényei érvényesítése érdekében hatósági, bírósági eljárások lefolytatása céljából jogosult harmadik személyek részére átadni.

Az FTSZV Kft. 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 Kft. számláján, az utóbbi az elszállítást dokumentáló munkalapon található. Az FTSZV Kft. 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 Kft. nyilvántartásában. A bejelentő jogosultságának igazolása hiányában kizárólag a közszolgáltatásra vonatkozó általános tájékoztatót kaphat. A felhasználó- és a partner-azonosító kódokat az FTSZV Kft. a felhasználó személyiségi jogait tiszteletben tartva alakítja ki és használja.

A telefonos panaszbejelentésről minden esetben hangrögzítés történik. Erre vonatkozó részletes tájékoztató az FTSZV Kft. honlapján található:

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

http://ftszv.hu/files/public/ftszv/kozerdeku_adatok/tajekoztato_kiadott_hanganyag_kezeleserol.pdf

Az FTSZV Kft. 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 Kft. a kérelem beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül tájékoztatja az Érintettet a kérelme nyomán megtett intézkedéseiről, vagy amennyiben az FTSZV Kft. megítélése szerint a kérelem intézkedést nem igényel, akkor ennek tényéről, valamint az intézkedés elmaradásának pontos indokának 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 meghosszabbítható, de erről az Érintettet az első 30 (harminc) nap letelte előtt írásban tájékoztatni kell.

Az FTSZV Kft. értesítésétől függetlenül az Érintett jogosult a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: NAIH) fordulni. A NAIH címe és levelezési címe: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; telefon: +36 (1) 391-14-00; fax: +36 (1) 391-1410; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu. 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 Kft. adatkezelési tájékoztatója (és nyilvántartása) tartalmazza, amely az alábbi címen – elektronikusan letölthető formában – érhető el: http://www.ftszv.hu/hu/jogi-nyilatkozat.

Az FTSZV Kft. adatvédelmi tisztviselője Pentelényi László [e-mail: pentelenyi.laszlo@ftszv.hu, telefon: +36 (30) 653 77 04].

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

8. A számlázás

8.1. A számlázás általános esete, a számlázási rend

A számlázás a 455/2013. (XI. 29.) Kormányrendelet a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatási tevékenység részletes szabályairól, 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. (Az aktuális egységárakról az FTSZV Kft. honlapján keresztül tájékoztatja az ügyfeleket: http://ftszv.hu/hu/szolgaltatas/kozszolgaltatasok/aktualar.)

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

Azon ügyfelek részére, akik az FTSZV Kft. rendelkezésére bocsátották az e-mail címüket és hozzájárultak ahhoz, hogy számlájukat elektronikus úton kapják meg, a saját kiállítású számláinkat, illetve ezen számlákhoz kapcsolódó felszólító leveleket is az FTSZV Kft. elektronikus úton küldheti.

8.2. A vízfogyasztás alapú számlázás menete

Az FV Zrt. 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 FV Zrt., a mellékmérős partner és fogyasztási adatokat a Díjbeszedő Holding Zártkörűen Működő Részvénytársaság adja át az FTSZV Kft.-nek a víziközmű-szolgáltató által meghatározott rendszeres időközönként. A mérőleolvasások közbülső időszakában, vagy leolvasási adatok hiányában az elmúlt 1 (egy) év tényleges fogyasztási adatainak átlaga alapján számolják a 2 (két) havonta várható átlagos vízfogyasztásokat, melyeket szintén rendszeresen átadnak az FTSZV Kft. részére.

Az FTSZV Kft. ezen adatok alapján 2 (két) havi gyakorisággal számláz az egyes ingatlantulajdonok felé. Adott év elszámoló és részszámlák mennyiségét a víziközmű-szolgáltató határozza meg. Az FTSZV Kft. évente – a FV Zrt.-től származó adatok szerint – legalább 1 (egy) elszámoló és az elszámolások közötti időszakban a becsült fogyasztásokról legalább 5 (öt) részszámlát bocsát ki minden vízfogyasztási adattal rendelkező 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

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

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

8.2.1. A vízfogyasztás feletti többletszennyvíz elszámolásának menete

A vezetékes ivóvízzel ellátott ingatlan esetében adott számlázási időszakon belül az FTSZV Kft. összeveti az ingatlanon elfogyasztott (és kedvezményekkel, jóváírásokkal csökkentett), mért ivóvíz mennyiségével megegyező mennyiségben keletkezett háztartási szennyvíz és az ingatlanról ténylegesen elszállított háztartási szennyvíz mennyiségét. Mivel az FV Zrt. évente csak egyszer, nem egy időben olvassa le a tényleges fogyasztási adatokat, így a tárgyévre vonatkozó többletszennyvíz számításakor az FTSZV Kft. mind a tárgyévet megelőző, mind a tárgyévet követő év vonatkozó adataival szükség esetén korrigálja az adott évre kiszámított eredményt. Amennyiben az elszállított háztartási szennyvíz mennyisége meghaladja az ingatlanon keletkezett háztartási szennyvíz mennyiségét, akkor azt – az előbb részletezett okok miatt a szükséges adatok teljes körű rendelkezésre állása után – várhatóan a tárgyévet követő 2. (második) év I. (első) félévében számlázza ki az ingatlantulajdonosnak. Abban az esetben, ha az ingatlantulajdonos időközben csatornára kötött és/vagy elköltözött, akkor ez az elszámolás – az ingatlantulajdonos külön, írásban benyújtott kérelme alapján – hamarabb is megtörténhet.

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 Kft.-hez. Az ehhez szükséges nyomtatványokat („*Bejelentkezési*

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

lap FTSZV adatbázisába" és „*Nyilatkozat a háztartási szennyvíz megfelelőségéről*") letölthetik a http://www.ftszv.hu/hu/hasznos_informaciok/letoltheto-dokumentumok 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. (Amennyiben a megrendelő nem írja alá a munkalapot – mert úgy kérte a szolgáltatást, hogy nem tartózkodik otthon vagy külső csonkos vagy jelen van a szolgáltatásnál, de valamilyen oknál fogva nem írja alá vagy megtagadja a munkalap aláírását –, és azon szereplő mennyiséggel kapcsolatban legkésőbb a szolgáltatást követő 5. (ötödik) munkanapon az FTSZV Kft. Ügyfélszolgálatára nem nyújt be panaszt, a sofőr által aláírt munkalap a megrendelő részéről elfogadottnak/aláírtnak tekintendő, úgy kell tekinteti, hogy az ügyfél a szolgáltatót, illetve annak képviselőjét meghatalmazta az aláírásra.) Az ingatlantulajdonos vagy képviselője köteles az azon szereplő 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 Kft.-től. A munkalap 2 (két) eredeti példányban készül, az 1. (első) példány az FTSZV Kft.-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 Kft. díjfizetésre kötelezett ingatlan rákötött a közműcsatornára.

Azon ingatlantulajdonost, ahol az ingatlanon van vezetékes ivóvíz, vagy mért ivóvíz-felhasználás, addig illeti meg az ivóvíz-alapú FTSZV Kft. díjelszámolási mód, amíg a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízzel kapcsolatos kötelező közszolgáltatásra kötelezett. Az FTSZV Kft. a csatornára kötést a csatornaszolgáltató által kiállított és az ingatlantulajdonos által az FTSZV Kft.-hez benyújtott a rákötés pontos dátumát tartalmazó „*Használatbavételi hozzájárulás*" és közüzemi szolgáltatási-szerződés, vagy a rákötés pontos dátumát is tartalmazó szolgáltatói írásbeli nyilatkozat alapján rögzíti rendszerébe. Ha az ingatlan rácsatlakozik a közműves szennyvízelvezetésre, az ivóvíz alapú díjelszámolás a közműcsatorna-szolgáltatót illeti meg az általa visszaigazolt szolgáltatási naptól. Az FTSZV Kft. az utolsó szippantásának díját abban az esetben számolja el az utolsó ivóvíz-fogyasztási időszak terhére, ha azt az ivóvízfogyasztás alapján számlázására kerülő szennyvíztermelése fedezi.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Valamint ha az ingatlantulajdonos a szolgáltatást megrendeli legfeljebb a csatornára kötés napjától számított 8 (nyolc) naptári napon belüli időpontra és az FTSZV Kft. azt visszaigazolta. Ezen időpont után teljesített szolgáltatás díját az FTSZV Kft. kizárólag az ingatlanról elszállított háztartási szennyvíz mennyisége alapján, a díjrendeletben rögzített hatósági áron számolhatja el a csatornázott ingatlan tulajdonosával. A szolgáltatási árakat az FTSZV Kft. közzétette elektronikus honlapján (www.ftszv.hu), illetve kifüggesztésre került a személyes ügyfélszolgálati helyiségben is. Az FTSZV Kft. díjelszámolás alapbizonylata a szolgáltatás ellátásakor a megrendelő vagy képviselője által – a 8.3.1. pontban már részletezett módon – leigazolt munkalap.

Azon fogyasztó esetében, mely utólag jelenti be az FTSZV Kft.-hez, hogy visszamenőlegesen és 90 (kilencven) napot meghaladóan csatornára kötött az FTSZV Kft. a számlák helyesbítésére adminisztrációs díjat számít fel, melynek korrekciós számlánkénti adminisztrációs díját az FTSZV Kft. elektronikus honlapján (www.ftszv.hu) közzétette, illetve kifüggesztésre került a személyes ügyfélszolgálati helyiségben is.

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

A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz közszolgáltatás igénybevételére kötelezett, de más közműves ivóvíz-szolgáltatóval szerződésben lévő budapesti ingatlantulajdonosok kötelesek a személyes és ingatlanuk adatait írásban bejelenteni az FTSZV Kft.-hez. Az ehhez szükséges nyomtatványokat („*Bejelentkezési lap az FTSZV adatbázisába*” és „*Nyilatkozat a háztartási szennyvíz megfelelőségéről*”) letölthetik a www.ftszv.hu honlapról, vagy kérésükre az FTSZV Kft. rendelkezésükre bocsátja. A nyilvántartásba vételhez szükséges továbbá az ingatlantulajdonosi jogviszony igazolására egy 60 (hatvan) napnál nem régebbi tulajdoni lap (bérlő esetében a bérleti szerződés) másolati példányát is. Ezen ingatlantulajdonosok a vízfogyasztási adatokat tartalmazó víziközmű számlájukat maguk kötelesek rendszeresen eljuttatni az FTSZV Kft. részére, ez alapján készül el a közszolgáltatás vízfogyasztás alapján megállapított szennyvízmennyiséget tartalmazó számlája. Amennyiben az ingatlantulajdonos ennek a kötelezettségének nem tesz eleget, akkor az FTSZV Kft. elszállított mennyiség alapon jogosult a számlákat elkészíteni.

8.3.4. Sikertelen szolgáltatás kiállási díjának számlázása

Az FTSZV Kft. 2023. július 1-től a sikertelen szolgáltatás kiállási díját vezeti be annak érdekében, hogy a felesleges kiállások számát minimalizálja. Ez abban az esetben merül fel, ha a szolgáltatás egyértelműen a megrendelőnek felróható okból maradt el, és a megrendelést az FTSZV Kft. a rendelésben rögzített időintervallumon belül próbálta meg teljesíteni.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Ilyen ok lehet a teljesség igénye nélkül:

- nem volt otthon;
- nem tudta hol az emésztője;
- üres volt az emésztője;
- nem biztosította a biztonságos munkavégzés feltételeit (például csúszásmentes közlekedési útvonal biztosítása telken belül, illetve az ingatlan előtti járdán; a munkaterületen nincsen akadály;
- nem zárja el a háziállatot.

A szolgáltatás sikeres elvégzése érdekében az FTSZV Kft. munkatársa – a többi címen történő szolgáltatások sikeres elvégzésének biztosítása érdekében – egy címen maximum 5 (öt) percet várakozhat a megrendelőre. A sikertelen szolgáltatás kiállási díját az FTSZV Kft. elektronikus honlapján (www.ftszv.hu) közzétette, illetve kifüggesztésre került a személyes ügyfélszolgálati helyiségben is. **A leadott megrendeléseket – sikertelen szolgáltatás kiállási díjának számlázása nélkül – lemondani legkésőbb az előző munkanapon** (ez hétvége és hétfő esetében általában az előző pénteket jelenti) **16.00-ig van lehetőség!** A megrendelő a sikertelen szolgáltatás kiállási díját a meghiúsulástól számított legkésőbb 5 (öt) naptári napon belül vitathatja (ilyen ok lehet, ha megrendelő orvosi igazolással igazolja, hogy halaszthatatlan orvosi ellátásra volt szüksége), panaszát az FTSZV Kft. ügyfélszolgálatára kell benyújtania.

8.3.5. Csőfektetési díjszámlázás

Az FTSZV Kft. 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 további 10 (tíz) méterenként csőfektetési pótdíjat számláz az ingatlantulajdonos felé. Az FTSZV Kft. a csőfektetési díjat az érvényes díjtáblázatban közzétette honlapján.

8.3.6. 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.

8.3.7. Csőtörés esetén jóváírás

Az ingatlantulajdonos megküldi az FTSZV Kft. a víziközmű-szolgáltató tájékoztató levelét a bejelentőlappal együtt, az FTSZV Kft. ezzel a dokumentációval, valamint a javításról vagy a beépítésre került alkatrészvásárlásról szóló számla alapján végezheti a kért jóváírást.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

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

- Házi, illetve csatlakozó ivóvíz- és szennyvízhálózat meghibásodása esetén, ha a hibára utaló jelet
  - a víziközmű-szolgáltató a fogyasztásmérő leolvasásakor, cseréje vagy a felhasználási helyen tartott ellenőrzés során észlelte, lehetőleg a helyszínen, vagy ha a helyszíni tájékoztatás akadályba ütközik, haladéktalanul, írásban igazolható módon vagy rögzített telefonbeszélgetés útján köteles tájékoztatni a felhasználót a tapasztaltakról és a felhasználó feladatairól,
  - a felhasználó észlelte, köteles a víziközmű-szolgáltatónak (és az FTSZV Kft.-nek is) az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni a hibát, illetve a hiba kijavításáról azonnal gondoskodni. Az ingatlantulajdonos a meghibásodás felfedezését követően haladéktalanul felhívja a víziközmű-szolgáltatóját [+36 (1) 247-77-77 vagy +36 (80) 247-247] és bejelenti a meghibásodást, melyet köteles haladéktalanul kijavítani.
- A víziközmű-szolgáltató a felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 (öt) napon belül köteles helyszíni ellenőrzést kezdeményezni. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét az időpont-egyeztetés lehetőségére azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon 20.00 (húsz) óráig lehetőséget biztosít, valamint a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére. A helyszíni ellenőrzés lefolytatásában a felhasználó köteles együttműködni, ellenkező esetben az elszámolás szabályai nem alkalmazhatóak.
- A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni és igazolni annak kijavítását.
- A helyszíni ellenőrzés során rögzíteni kell, hogy a meghibásodás következtében elfolyt ivóvíz a szennyvíz törzshálózatába jutott-e (vagyis szennyvíz keletkezhetett belőle) vagy a környezetben elszivárgott (vagyis szennyvíz nem keletkezett belőle).
- Az ingatlantulajdonos kitölti az FTSZV Kft. 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, a kijavításának idejét, az aktuális mérőállást és arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy az elfolyt vízből keletkezett-e vagy sem

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

szennyvíz. Ezek hiányában az ingatlantulajdonost terheli annak bizonyítása, hogy a csőtörésből következtében elfolyó vízből a szennyvízkeletkezés kizárható**. A szennyvízdíj jóváírásra vonatkozó érdemi kérelmet a meghibásodás időszakát tartalmazó FTSZV Kft. számla fizetési határidejének utolsó napjától számított 15 (tizenöt) napon belül lehet benyújtani az FTSZV Kft.-hez.** A fent leírt módon alátámasztott jóváírási kérelemre a környezetben elszivárgott víz mennyiségét a víziközmű-szolgáltató 58/2013. (II. 27.) Kormányrendelet 67/A. §-ban leírt számítási mód alapján jóváírja a meghibásodás időszakát tartalmazó számlájából (vagy számláiból).

8.3.8. Visszamenőleges számlakiállítások

Abban az esetben, ha egy fogyasztónak a számlázása valamilyen okból (például tévesen csatornázott státuszban szerepelt, valamilyen mentességi státusz hatálya alatt volt stb.) nem indult be és/vagy nem folytonos, ezért az FTSZV Kft. visszamenőlegesen számlát állíthat ki. Erre az FTSZV Kft. az elévülési időn, azaz 5 (éven) belüli fogyasztási időszakra vonatkozóan jogosult. A visszamenőleges számlabeindítás speciális esetében a 10 %-os locsolási kedvezményi igénybejelentőt az FTSZV Kft. – az utólagos számlabeindítással érintett fogyasztási időszakra vonatkozóan – visszamenőleges hatállyal is jogosult befogadni.

9. Egyéb szolgáltatás igénybevétele, díjelszámolása

9.1. Az udvari/mobil WC és szennyvízgyűjtő konténer szippantás eljárási rendje

Amennyiben a Budapest közigazgatási területén fekvő ingatlan tulajdonosa nem az ingatlan alkotórészét képező közműpótló műtárgyban, hanem más módon (pl. udvari WC, mobil WC, konténeriroda tartályában stb.) gyűjtött és háztartási tevékenységből vagy emberi anyagcseréből származó háztartási szennyvizet kíván elszállíttatni, szolgáltatásunkat az alábbi módon és feltételekkel veheti igénybe:

- Ha a megrendelő adata aktív státuszban szerepel az FTSZV Kft. nyilvántartásában, egyedi felhasználó azonosító segítségével szolgáltatási igényét bejelentheti a +36 (1) 296 37 55-ös telefonos ügyfélszolgálatunk 2-es (kettes) menüjében, vagy írásban a diszpecserek@ftszv.hu e-mail címünkre.
- Ha a megrendeléshez szükséges adatok még nem szerepelnek (vagy nem aktív státuszban szerepelnek) nyilvántartásunkban, a hiánytalanul kitöltött Bejelentkezési lap, a háztartási

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

szennyvíz megfelelőségére vonatkozó nyilatkozat és az ingatlanhoz fűződő jogcímének alátámasztását szolgáló dokumentumok – valamint gazdálkodó szervezetek esetében a törvényes képviselő aláírási címpéldány másolatának, cégkivonat – postai vagy e-mailben történő benyújtásával adatait rendelkezésünkre kell bocsájtania. Az FTSZV Kft. levélcíme: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2., e-mail címünk: ugyfelszolgalat@ftszv.hu. Az adatrögzítést követően a közszolgáltatási csoport munkatársa telefonon keresi meg időpont egyeztetéshez.

- A Megrendelő adatváltozása esetén – e nélkül legalább évente egy alkalommal – amennyiben igénybe kívánja venni egyéb szolgáltatásunkat, aktuális adatait az előzőekben ismertetett dokumentumokkal és módon jelentheti be Ügyfélszolgálatunkra.
- Az időpont egyeztetés folyamán a Megrendelő az alábbiakról kap tájékoztatás:
  - Az egyéb tevékenységre nem vonatkozik a 10 (tíz) munkanapon belül időpont biztosítási kötelezettség.
  - A szolgáltatás egységnyi díja az www.ftszv.hu internetes oldalon közzétett díjtábla szerinti egységár, amely kiszállási díjból (alkalmankénti egyszeri) és szennyvízgyűjtés ürítés-kezelés (begyűjtött m^3) díjból tevődik össze. A felszippantott szennyvíz mennyisége a helyszínen a szippantó célgépjárművön található tartályszint jelzőről leolvasható.
  - A szolgáltatást teljesülését és az elszállított mennyiséget 2 (két) példányos munkalapon igazolják a felek, melyből 1 (egy) példány a Megrendelőé.
  - A szolgáltatás díját postai úton, utólagosan megküldött számla ellenében, a hozzá mellékelt postai csekken vagy banki átutalással van módja teljesíteni a Megrendelőnek.
  - A Megrendelő köteles biztosítani a helyszínen a biztonságos munkavégzés körülményeit. Ennek hiányában a szolgáltatást végző kollégák megtagadják a munkavégzést!
  - Ha a helyszínen a szolgáltatást végző munkavállalók olyan anyagot találnak szemrevételezéssel, amely nem felel meg a háztartási szennyvíz kritériumainak, abban az esetben megtagadják a begyűjtést.
  - Kizárólag folyékony állagú háztartási szennyvizet tudunk elszállítani. Amennyiben a begyűjtendő anyag kemény, sűrű, akkor a megrendelőnek kell megfelelően folyékony állagúvá hígítania.
  - Amennyiben a Megrendelő érdekkörében felmerült okból nem végezhető el a szolgáltatás (pl. az egyeztetett időintervallumban nem biztosítják az ingatlanra bejutást,

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

a szennyvíz nem megfelelő állaga és/vagy minősége, biztonságos munkakörülmények stb.), abban az esetben a kiszállási díj megfizetése Megrendelőt terheli.

- Ha a Megrendelő köz- és egyéb szolgáltatást is rendel azonos szolgáltatási napra, de az egyéb szolgáltatás a megrendelő hibájából hiúsul meg, a kiszállási díj megfizetése a Megrendelőt terheli.
- Az FTSZV Kft. vagy a Megrendelő érdekkörében felmerült okból meghiúsult egyéb szolgáltatás esetében új időpont egyeztetése mindig azt a felet terheli, akinek érdekkörében felmerült az elmaradás oka.

10. A díjbeszedés, díjhátralékok kezelésének szabályai, 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 Kft. 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 az adók módjára történő behajtási eljárás megindításáig az FTSZV Kft. 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.

Budapest főváros területén a vízfogyasztás alapján számított, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízzel kapcsolatos közszolgáltatásból származó, a szolgáltatás ellentételezését nyújtó lakossági fogyasztók felé elszámolt FTSZV Kft. követelést (a számla kibocsátási napja szerint 0 naposan) az FTSZV Kft. közbeszerzési eljárás eredményeképpen 2023. december 31-ig értékesítette (a továbbiakban: a DBH által faktorált fogyasztó) a Díjbeszedő Faktorház Zártkörűen Működő Részvénytársaságnak (továbbiakban: DBH). A DBH által nem faktorált fogyasztók felé elszámolt FTSZV Kft. követelést (a számla kibocsátási napja szerint 0 naposan) az FTSZV Kft. 2023. június 1-től a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaságnak (továbbiakban: DHK) értékesíti (a továbbiakban: a DHK által faktorált fogyasztó). **2024. január 1-től az összes nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízzel kapcsolatos közszolgáltatásból származó, a szolgáltatás ellentételezését nyújtó fogyasztó felé elszámolt FTSZV Kft. követelést**

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

(a számla kibocsátási napja szerint 0 naposan) az FTSZV Kft. a DHK-nak értékesíti. A DBH által faktorált fogyasztók számláinak tekintetében a kintlévőség kezelésében a DBH jár el, míg a DHK által faktorált fogyasztók számláinak tekintetében a kintlévőség kezelésében a DHK jár el.

A nem faktorált fogyasztó nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz közszolgáltatásból adódó kintlévőségek esetén az FTSZV Kft. első alkalommal 30 (harminc) napon belül, második alkalommal 60 (hatvan) nap után küldi meg fizetési felszólítását a hátralékosok részére. Amennyiben a közszolgáltatás késedelmes megfizetése esetén a díjhátralék behajtására az FTSZV Kft. 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 Kft. a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény 44/E. § alapján a díjhátralék, a késedelmi kamat, és az egyéb költségek adók módjára történő behajtását kezdeményezi a Rendelet 1. § 2. 1. pontja szerint meghatározott ingatlantulajdonos 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. Az FTSZV Kft. a nem közszolgáltatási tevékenység elszámolása során keletkező díjhátralék behajtása során a Polgári Törvénykönyv vonatkozó szabályai szerint jár el.

11. A közszolgáltatást igénybevevők elégedettségének mérése

Az FTSZV Kft. évente egy alkalommal – reprezentatív mintán – köteles felmérni a nyújtott közszolgáltatás minőségével, mennyiségével és az FTSZV Kft. eljárásával kapcsolatban az ingatlantulajdonosok elégedettségét. Az FTSZV Kft. az elkészült reprezentatív felmérést késedelem nélkül, de legkésőbb a tárgyévet követő év január 20. (huszadik) napjáig köteles a Budapest Főváros Önkormányzatának átadni. Amennyiben a reprezentatív felmérés az ingatlantulajdonosi elégedettség alacsony szintjét mutatja ki, az FTSZV Kft. a Budapest Főváros Önkormányzat erre irányuló felszólítását követő 30 (harminc) napon belül köteles az elégedettség növelésére intézkedési tervet készíteni, s azt a Fővárosi Önkormányzatnak haladéktalanul megküldeni.

FTSZV Kft. **MUNKALAP**
1138 Budapest, Váci út 182. KÜJ:100381159 KTJ:100683607

Megrendelő:…….. Munkalapszám:……..
Címe:……

Fogyasztó neve:…….....

Szolgáltatás címe:……..

Cikksz.Név		Mee	Rendelt	Teljesített
	Szennyvíz gyűjt., kez.	m^3	……..	……
	Csőfektetési díj (35 m felett)	10fm	……..	……

Kelt: Budapest, 2023…….

Alulírott Megrendelő a jelen munkalap aláírásával kijelentem, hogy az alábbi jelölés szerint rendelkezem a Magyarország mindenkori költségvetéséről szóló törvényben meghatározott normatív támogatás igénybevételéről:

[ ] jogosult vagyok [ ] nem vagyok jogosult [ ] nem kívánok nyilatkozni

„Alulírott, mint meghatalmazott/képviselő/ingatlantulajdonos/fogyasztó, objektív polgári és büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy az általam átadott szennyvíz háztartási szennyvíz: rendszeres emberi tartózkodás céljára szolgáló területről származó szennyvíz, ami az emberi anyagcseréből és háztartási tevékenységből származik, és nem tartalmaz talajvizet vagy csapadékvizet, továbbá nem minősül veszélyes hulladéknak. A munkalapon szereplő háztartási szennyvíz mennyiségét igazolom.

…….. ……
Megrendelő (Megbízottja) aláírása Szolgáltató aláírása
Megbízott neve (nyomtatott betűkkel):……..

Ártalmatlanítás ideje: 2023……. Ártalmatlanítás helye:……..

FTSZV Kft. **MUNKALAP**
1138 Budapest, Váci út 182. KÜJ:100381159 KTJ:100683607

Megrendelő:…… Munkalapszám:……
Címe:……...

Fogyasztó neve:…….....

Szolgáltatás címe:……..

Cikksz.Név		Mee	Rendelt	Teljesített
	Szennyvíz gyűjt., kez.	m^3	……..	……
	Csőfektetési díj (35 m felett)	10fm	……..	……

Kelt: Budapest, 2023…….

Alulírott Megrendelő a jelen munkalap aláírásával kijelentem, hogy az alábbi jelölés szerint rendelkezem a Magyarország mindenkori költségvetéséről szóló törvényben meghatározott normatív támogatás igénybevételéről:

[ ] jogosult vagyok [ ] nem vagyok jogosult [ ] nem kívánok nyilatkozni

„Alulírott, mint meghatalmazott/képviselő/ingatlantulajdonos/fogyasztó, objektív polgári és büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy az általam átadott szennyvíz háztartási szennyvíz: rendszeres emberi tartózkodás céljára szolgáló területről származó szennyvíz, ami az emberi anyagcseréből és háztartási tevékenységből származik, és nem tartalmaz talajvizet vagy csapadékvizet, továbbá nem minősül veszélyes hulladéknak. A munkalapon szereplő háztartási szennyvíz mennyiségét igazolom.

…….. ……
Megrendelő (Megbízottja) aláírása Szolgáltató aláírása
Megbízott neve (nyomtatott betűkkel):……..

Ártalmatlanítás ideje: 2023……. Ártalmatlanítás helye:……..

Tájékoztató
a normatív támogatásról való jogosultságról

Az FTSZV Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Kft. (székhely: 1138 Budapest, Váci út 182.; a továbbiakban: FTSZV Kft.), mint az Ön közszolgáltatója, a központi költségvetésről szóló 2022. évi XXV. törvény 2. számú mellékletének I. 1.1.2. pontja alapján **100,- forint / m3 összegű költségvetési támogatást** számol el a lakosság számára a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz díjának csökkentése érdekében.

A támogatás

- **kizárólag a természetes személyeket illeti meg,**
- **a közműves csatornahálózattal el nem látott településrészeken lévő ingatlanokon összegyűjtött,**
- **és az FTSZV Kft. mint közszolgáltató részére elszállításra és ártalmatlanításra átadott nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz minden köbmétere után,**
- **amely támogatást az FTSZV Kft. az arra jogosultak számára kiállított számlákban érvényesít.**

A fentiek alapján kérjük, hogy a kollégánk által a helyszínen átadott munkalapon X-szel jelölje be, hogy a fentiek alapján jogosult-e vagy sem a költségvetési támogatás igénybevételére. Tájékoztatjuk, hogy jogosultság jelzése esetén az FTSZV Kft. a normatív támogatást igényelni fogja, és érvényesíteni kívánja az Ön számlájában. Amennyiben Ön X-szel azt jelöli meg, hogy nem jogosult a támogatásra, vagy nem kíván nyilatkozni, úgy az FTSZV Kft. a normatív támogatást nem fogja igényelni, így nem is tudja érvényesíteni azt számlájában.

Ügyfélszolgálati elérhetőségeink:

Személyes Ügyfélszolgálati iroda:1138 Budapest, Váci út 182. (Blue Cube Irodaház földszintjén)

E-mail: ugyfelszolgalat@ftszv.hu Telefon: 06(1) 296-37-55 / 1-es menü

FTSZV FŐVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.
A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

Székhely: 1138 Budapest, Váci út 182.
Levélcím: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
Tel.: +36 1 296 3755
Web: www.ftszv.hu
E-mail: ftszv@ftszv.hu

Bejelentési / Panasz bejelentési jegyzőkönyv

Kód: *Egyedi azonosító szám:*

Fogyasztó/felhasználó neve, telefonszáma:

Mellékmérõs neve, telefonszáma:

Fogyasztási hely:

Folyószámla azonosító: *Bekötési kód:* *Mérõhelykód:*

Bejelentés helye:

Bejelentés módja:

Adatkezelési nyilvántartási szám: NAIH-51983/2012

Bejelentés típusa: *Kategória:*

Bejelentés leírása

Benyújtott dokumentumok

A Társaság nyilatkozata az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról.

(amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges)

Ügyfél nyilatkozata

elfogadja a tájékoztatást, további ügyintézést nem igényel

további ügyintézésre átadva FTSZV Kft-nek, valamint a jegyzőkönyv másodpéldány ügyfélnek átadva

Budapest,

ügyintéző

fogyasztó / ügyfél

A jegyzőkönyv másolati példányát a Társaság köteles átadni a Bejelentőnek. A telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal együtt köteles a Társaság az Ügyfél részére megküldeni.