

Tisztelt Fogyasztóink!

Hírlevelünkben a 2011. évi szolgáltatási díjakkal, vízterhelési díjjal, a leolvasási és számlázási renddel, a közterületi hibabejelentéssel, a fagykárok elleni védekezéssel, valamint megújított számlaképeinkkel kapcsolatban tájékoztatjuk.

1. 2011. évi szolgáltatási díjak

Tájékoztatjuk, hogy a közműtulajdonos magyar állam képviselőjében eljáró díjmegállapító hatóság, a vidékfejlesztési miniszter döntött az Ön fogyasztási helyén felszámítandó 2011. évi ivóvíz- és csatornaszolgáltatási díjakról. A 9/2011 (II.15.) VM rendelet alapján a szolgáltatási díjak a következőképpen alakulnak.

Közületi szolgáltatási díjak **2011. február 16-tól:**

Ivóvíz-szolgáltatás			
Rendeleti víz alapdíj (13-20 mm átmérő):	215,00.- Ft/hó	+ 25% áfa	= 268,75.- Ft/hó
Rendeleti vízfogyasztási díj:	411,00.- Ft/m ³	+ 25% áfa	= 513,75.- Ft/m ³

Csatornaszolgáltatás			
Rendeleti csatorna alapdíj (13-20 mm átmérő):	380,00.- Ft/hó	+ 25% áfa	= 475,00.- Ft/hó
Rendeleti csatornahasználati díj:	624,00.- Ft/m ³	+ 25% áfa	= 780,00.- Ft/m ³

2. Vízterhelési díj (VTD, adó)

A számlában szereplő vízterhelési díj nem a szolgáltatási díj része. A csatornaszolgáltatásba vont településeken a 2003. évi LXXXIX. törvény alapján továbbra is a DRV Zrt. szedi be a fogyasztóktól és fizeti be az állami költségvetésbe a vízdíjszámlában külön tételként megjelenő köbméterarányos vízterhelési díjat.

A 2011. évi vízterhelési díj mértéke az Ön fogyasztási helyén: $16,70.- \text{ Ft/m}^3 + 25\% \text{ áfa} = 20,88.- \text{ Ft/m}^3$.

A hivatkozott törvény értelmében annak a fogyasztónak, aki a rendelkezésre álló közcsatornára nem köt rá, talajterhelési díjat kell fizetnie. Ennek beszedéséről az illetékes önkormányzat gondoskodik.

3. Vízmérő-leolvasási és számlázási rend

Közületi állandó Fogyasztóink vízmérő-leolvasás alapján havonta kapnak számlát.

Közületi idényfogyasztóinknak, ha a szezon kívüli időszakban nincs tényleges fogyasztása, csak a szolgáltatások rendelkezésre állási díjait számlázza ki Társaságunk.

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

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

Közületi fogyasztóink ügyfélszolgálatunknál kezdeményezhetik fogyasztási helyük állandó/idényes besorolásának módosítását. Így a vízmérő leolvasás és a fogyasztás elszámolása a vízfelhasználás valós időpontjához köthető. A DRV Zrt. és a Fogyasztó közös érdeke, hogy a ténylegesen szolgáltatott víz- és csatornamennyiség ellenértéke szerepeljen a számlán, a valós felhasználási időszakban.

4. Közterületi hibabejelentés

A Dunántúli Regionális Vízmű Zrt. a társaság teljes működési területét felügyelő központi műszaki hibafellevő szolgálatot működtet, amely a DRV INFO Vonal – 06 40 240 240 – 1-es menüpontja alatt érhető el a nap 24 órájában. Amennyiben közterületen, vagy saját vízmérőaknájában rendellenességet tapasztal, munkatársaink ezen a telefonszámon fogadják a hiba bejelentését és koordinálják annak mielőbbi elhárítását.

5. Védekezzen a fagykárok ellen

A vízmérő fagy elleni védelme a Fogyasztó felelősségi körébe tartozik. A problémák megelőzése érdekében gondoskodjon a vízmérő akna megfelelő hőszigeteléséről. A télen nem használt ingatlanok házi vezetékrendszerét, a kerti csapokat feltétlenül víztelenítse.

A vízmérőt vagy az aknafedlapot takarja le hőszigetelő anyaggal és ideiglenesen zárja el a vízmérő előtti elzáró-szerelvényt is. Rendszeres időközönként ellenőrizze az ingatlant az esetlegesen bekövetkező károk mihamarabbi észlelése érdekében.

6. Új számlakép - Új formátum, megújított, kibővített tartalom

Örömmel tájékoztatjuk Fogyasztóinkat, hogy 2011. évtől a hatályos jogszabályoknak és a fogyasztói elvárásoknak megfelelően megújított számlaformátumot alkalmaz társaságunk. A változásokról az alábbiakban olvashat.

Jobb áttekinthetőség

- ✓ Az egyébként csak áram- és gázszolgáltatókra vonatkozó ún. közműkódex-szel harmonizáló megjelenítés és megnevezések, struktúra használata. Pl. elszámoló számlánál első összefoglaló oldal, számlatartalom részletezése a második oldalon.
- ✓ Kiemelten jelenítjük meg az ügyintézéshez szükséges partnerazonosító számot és a fizetési határidőt.

Könnyebb érthetőség, értelmezhetőség

- ✓ Az elszámoló számlákon az összes elszámolt tételt a korábbiakhoz képest érthetőbb, könnyebben levezethető módon, táblázatos formában, megújított megnevezésekkel jelenítjük meg időszakonként.
- ✓ Ha több fogyasztási hely elszámolását tartalmazza egy számla, akkor minden fogyasztási helyről külön táblázat készül a számlatartalom részletező oldalakon.
- ✓ Minden fogyasztási helyről külön részszámla készül.
- ✓ Az elszámoló számlákban új módon jelenítjük meg a locsolási kedvezményt, a locsoló mérőn mért fogyasztás elszámolását, valamint a főmérő – mellékmérő kapcsolatokat.

Új funkciók a lakossági részszámlákban

- ✓ Az állandó lakossági fogyasztóknak készített részszámlák a felmerült ügyféligényeknek megfelelően folyószámla műveleteket is végeznek: a víz- és csatornadíj túlfizetéseket figyelembe vesszük a részszámlában fizetendő összeg meghatározásakor; megjelennek az időszakban késedelmesen befizetett tételek után felszámított kamatok; megjelenítjük és felhívjuk a lejárt határidejű víz- és csatornadíj tartozásokra a figyelmet.

Több hasznos információ, tájékoztató adat

- ✓ Minden számlán megjelenítjük a fogyasztási hely besorolási adatait (igénybe vett szolgáltatás(ok): ivóvíz/csatorna, a szegmenszet: lakosság/közület; az igénybevétel jellegét: állandó/idényes; mérőtípust: bekötési mérős/mellékmérős/locsolómérős), mely információk meghatározzák a leolvasás és az elszámolás gyakoriságát, módját.
- ✓ Új elemként a fogyasztási helyet azonosító bekötés számot is megjelenítjük az összes számlán.
- ✓ Minden számlánkon, így az állandó lakossági fogyasztóknak készített részszámlákon is megjelenik mérőnként (gyári szám) az utolsó számlázott mérőállás, az utolsó elszámoló számla időpontja, valamint a következő leolvasás tervezett időszaka, valamint a részszámlákban szereplő m³ mennyiség.
- ✓ A számlákon üzenő felületet alakítottunk ki, így rövid szöveges információk esetében nincs szükség külön tájékoztató levél nyomtatására.
- ✓ A díjtámogatásban érintett településeken a lakossági fogyasztók számláin feltüntetjük a díjtámogatás mértékét.

Költségtakarékosság

- ✓ 2011-től azonos nyomtatványt használunk a tömegesen készített rész- és elszámoló számlákhoz, illetve az ügyfélszolgálat által kiállított számlamásolatokhoz, egyedi számlákhoz, illetve a fizetési felszólításokhoz. Mindez jelentős költségmegtakarítást eredményez a nyomtatványbeszerzés esetében.
- ✓ Egy informatikai fejlesztésnek és a Magyar Posta Zrt.-vel kötött szerződés alapján a tömeges számlázásnál és felszólításoknál a postai feldolgozáshoz szükséges ún. OCR sávot a DRV nyomtatja a számlák csekk részére, ezáltal éves szinten több millió forint takarítható meg a nyomtatványbeszerzés esetében.

Bízunk abban, hogy új számlaképünkkel tovább javíthatjuk számlázási tevékenységünk megítélését, fogyasztóink elégedettségét!

Amennyiben kérdése, észrevétele van, forduljon bizalommal ügyfélszolgálatunkhoz!
Elérhetőségeinket megtalálja számláinkon.

Ügyfélszolgálatunk továbbra is kiemelt hangsúlyt fordít
az udvarias ügyfélkezelésre, a gyors, szakszerű ügyintézésre!
Köszönjük fogyasztóink eddigi bizalmát!

Szíves figyelmébe ajánljuk honlapunkat, ahol részletes, településre szabott aktuális információkat talál
szolgáltatásainkkal és az általános tudnivalókkal kapcsolatban. Honlapunk címe: www.driv.hu

Siófok, 2011. február

Tisztelettel: Dunántúli Regionális Vízmű Zrt.