



# TÁJÉKOZTATÁS

**számlázással és díjbeszedéssel kapcsolatosan,  
a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. feladatkörébe tartozó budaörsi  
szennyvízelvezetéssel érintett felhasználók részére**

## Tisztelt Ügyfelünk!

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH) VKEFFO\_2018/2795-6 ügyiratszámú határozatában Budaörs településen a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás, mint víziközmű-szolgáltatás végzésére **közérdekű üzemeltetőként a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.-t** (továbbiakban: FCSM Zrt.) jelölte ki. A határozat értelmében a közérdekű üzemeltetés kezdetének napja 2018. április 9., a közérdekű üzemeltetés utolsó napja 2019. április 9.

## **I. Az FCSM Zrt. Üzletszabályzatával összhangban ([www.fcsm.hu](http://www.fcsm.hu)) a felhasználói és forgalmi adatokkal, csatornahasználati díj számlázásával és a díjak beszedésével kapcsolatban az alábbiakról tájékoztatjuk Ügyfeleinket:**

1. A felhasználókra vonatkozó felhasználói és forgalmi adatokat – a budapesti működéssel összhangban – a Budaörs területén a közműves ivóvízellátást, mint víziközmű-szolgáltatást biztosító Fővárosi Vízművek Zrt. (továbbiakban: FV Zrt.) adja át Társaságunk részére.
2. A lakás-mellékvízmérőkre vonatkozó adatok átadása az FV Zrt. részéről közvetlenül a Díjbeszedő Holding Zrt. (továbbiakban: DBH Zrt.) részére történik.
3. A beérkezett adatok alapján az FCSM Zrt. – a lakás-mellékvízmérőket kivéve – előkészíti a csatornahasználati díj-számlákat és a DBH Zrt., valamint az EPDB Nyomtatási Központ Zrt. bevonásával elkészíti azokat.

4. A lakás-mellékvízmérőkkel kapcsolatos működési rend az alábbi:

Az FCSM Zrt. jogosult a mellékvízmérős szennyvízelvezetési díj számlázását, díjszámla készítését, bemutatását, valamint a szerződéskötéssel kapcsolatos feladatok végrehajtását megbízott útján teljesíteni. Ezen feladatok ellátásával FCSM Zrt. a DBH Zrt.-t bízta meg.

A mellékvízmérős ügyfelek részére kiállított számlák ellenértékének beszedésére a DBH Zrt. jogosult (ezen ügyfelek részére kiállított számlák számlaszáma „FCS/nyolc számjegy”).

5. Az elkészített számlákat postai úton vagy személyesen (DBH Zrt. munkatársai) kézbesítjük ügyfeleinknek.
6. A számlázás gyakorisága lakossági ügyfelek esetén alapvetően kéthavi, nem lakossági ügyfelek esetén havi vagy kéthavi. A számlázáshoz kapcsolódó mennyiségi adatokat az FV Zrt. biztosítja az FCSM Zrt. részére.



7. Elektronikus számlabemutató igénylése:

Amennyiben a felhasználó legalább egy darab érvényes – 2018. április 9-ét követő felhasználási időszakra vonatkozó – számlával rendelkezik, akkor lehetősége van az elektronikus számlabemutató igénylésére a [www.dijnet.hu](http://www.dijnet.hu) oldalon.

Amennyiben az ügyfél folyószámláját az FCSM Zrt. vezeti (bemutatott számlákon megtalálható számlaszám tartalmazza az „SBA”, „SBC” vagy „SBE” jelölést), akkor az FCSM Zrt.-hez kell regisztrálni, minden más esetben a DBH Zrt.-t kell kiválasztani.

8. A csoportos beszedési megbízással fizető felhasználóknak új megbízást szükséges adniuk számlavezető pénztintézetüknél. Amennyiben az ügyfél folyószámláját az FCSM Zrt. vezeti (bemutatott számlákon megtalálható számlaszám tartalmazza az „SBA”, „SBC” vagy „SBE” jelölést), akkor az FCSM Zrt.-t, minden egyéb esetben a DBH Zrt.-t szükséges jogosultként megjelölni.

Amennyiben vízdíjszámláját is a Díjbeszedő Holding Zrt. állítja ki, és azt csoportos beszedéssel egyenlíti ki, valamint csatornaszámláját a vízdíjszámlával együtt, egy terhelési összesítőn kapta kézhez, nem szükséges új megbízást megadnia, azonban indokolt lehet a limit megemlése.

9. Az FCSM Zrt. mellékvízmérős ügyfelei mellett az ún. „kismagán” felhasználók díjszámláival kapcsolatos pénzügyi feladatokat szintén a DBH Zrt. végzi, a fennálló tartozással, számlaegyenleg-kezeléssel, pénzügyi teljesítéssel kapcsolatos információkkal is a DBH Zrt. rendelkezik (ezen ügyfelek részére kiállított számlák számlaszáma nyolc számjegyű, betűt nem tartalmaz).

10. Bejelentéssel, számlareklamációval kapcsolatban – a lakás-mellékvízmérővel rendelkező elkülönített felhasználók kivételével – az FCSM Zrt.-t szíveskedjenek megkeresni.

Ivóvízvezeték-meghibásodásból eredő jóváírással kapcsolatban a Felhasználók teljes köre az FCSM Zrt.-t szíveskedjen megkeresni.

11. A vízmérők leolvasását az FV Zrt. vagy meghatalmazottja végzi.

Illetékes szervezeti egység: Fővárosi Vízművek Zrt. Ügyfélkapcsolati Osztály (levelezési cím: 1397 Budapest, Pf.: 512, honlap cím: [www.vizmuvek.hu](http://www.vizmuvek.hu)).

**II. A csatornahasználati díjak számlázásához, illetve a locsolási mellékvízmérőkön felhasznált vízmennyiséghez kapcsolódó forgalmi adatokat az FCSM Zrt. nem fogad, azokat az FV Zrt. részére kell eljuttatni.**

**II/1. Locsolási kedvezmény:**

1. Az FCSM Zrt. a hatályos jogszabállyal összhangban 10% locsolási kedvezményt biztosít a május 1. és szeptember 30. közötti felhasználási időszakban a [www.fcsm.hu](http://www.fcsm.hu) honlapon feltüntetett feltételek teljesülése esetén.

2. A 2018. április 8-án a TÖRSVÍZ Kft. számlázási rendszerében nyilvántartott, locsolási kedvezménnyel rendelkező felhasználók adatai átvételre kerülnek, ezen felhasználási helyekre vonatkozóan a kedvezményt csak abban az esetben kell igényelni, amennyiben új felhasználó kerül az adott felhasználási helyre.

3. **Felhasználóváltás esetén a locsolási kedvezményt újra kell igényelni!**



## II/2. Locsolási mellékvízmérők telepítése:

1. A 2018. április 8-án a TÖRSVÍZ Kft. számlázási rendszerében nyilvántartott, hiteles locsolási mellékvízmérők adatai átvételre kerültek.
2. A locsolási mellékvízmérők leolvasását 2018. április 8. utáni időszakra az FV Zrt. végzi.
3. A jelenlegi mérő cseréje esetén az FV Zrt. megkeresése szükséges, a kapcsolódó eljárásrend megtalálható a [www.vizmuvek.hu](http://www.vizmuvek.hu) honlapon.
4. Új locsolási mellékvízmérő telepítésének részletes szabályai a [www.fcsm.hu](http://www.fcsm.hu) honlapon megtalálhatóak.

Tájékoztatjuk tisztelt Ügyfelünket, hogy a szolgáltatóváltást követő, esetlegesen hosszabb időszakot felölelő számlák kiegyenlítésének megkönnyítése érdekében, lehetőséget biztosítunk **részletfizetési kedvezmény** igénybevételére a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően. A részletfizetés további részleteiről, annak igényléséről ügyfélszolgálatainkon és internetes elérhetőségeinken tájékozódhatnak.

Bízunk abban, hogy tájékoztatásunkban minden lehetséges kérdésre választ adtunk. Amennyiben további információra van szüksége, kérjük, keresse fel honlapunkat ([www.fcsm.hu](http://www.fcsm.hu)) vagy ügyfélszolgálati irodáinkat.

Budapest, 2018. október

Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.

Díjbeszedő Holding Zrt.



## ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK ELÉRHETŐSÉGEI:

### FCSM ZRT.

#### ÜGYFÉLSZOLGÁLATI PONT BUDAÖRS

Cím: 2040 Budaörs, Szabadság út 134. fszt. 38.  
(a budaörsi Önkormányzat épületében)

#### Nyitvatartási idő:

Kedd: 8.00 - 16.00

### FCSM ZRT.

#### KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA

Cím: 1087 Budapest, Kerepesi út 19.  
(bejárat az Asztalos S. út felől)

#### Nyitvatartási idő:

Hétfő: 10.00 - 20.00  
Kedd: 8.00 - 16.00  
Szerda: 8.00 - 16.00  
Csütörtök: 8.00 - 16.00  
Péntek: 8.00 - 14.00

Központi ügyfélszolgálati irodánkban lehetőség van bankkártyás fizetésre (Mastercard, Maestro, Visa).

### FCSM ZRT. CALL CENTER

Call Center:

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

Amennyiben a nyitvatartási időben előre tervezett változás következik be, arról honlapunkon és ügyfélszolgálatunkon tájékoztatást adunk.

A biztonságos és zavartalan szennyvízelvezetés érdekében a közcsatornában keletkezett üzemzavarok, dugulások stb. bejelentését a díjmentesen hívható, 80/455-000 zöldszámunkon keresztül, éjjel-nappal fogadjuk.

### DBH ZRT.

#### ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁI

A területileg illetékes ügyfélszolgálat címe:  
1119 Budapest, Vahot u. 8.

#### Nyitvatartási idő:

Hétfő: 8.00 - 20.00  
Kedd: 8.00 - 18.00  
Szerda: 9.00 - 16.00  
Csütörtök: 9.00 - 16.00  
Péntek: 8.00 - 14.00

A DBH Zrt. további kirendeltségeinek elérhetőségei megtalálhatóak a [www.dbrt.hu](http://www.dbrt.hu) weboldalon.

### DBH ZRT.

#### TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Telefonszám: 06-1-414-5000

Hétfő: 8.00 - 20.00  
Kedd: 8.00 - 17.00  
Szerda: 8.00 - 17.00  
Csütörtök: 8.00 - 17.00  
Péntek: 8.00 - 15.00