



TÁJÉKOZTATÁS

a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. szolgáltatási körébe tartozó
nagytarcsai felhasználók részére

Tisztelt Ügyfelünk!

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH) VKEFFO/806-9/2022 és VKEFFO/815-2/2022 ügyiratszámú határozataiban Nagytarcsa településen a közműves ivóvízellátás, valamint 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 2022. március 1., utolsó napja 2023. február 28.

I. **Az FCSM Zrt. Üzletszabályzatával összhangban (www.fcsm.hu) a felhasználói és számlázási adatokkal, víz- és csatornahasználati díj számlázásával és a díjak beszedésével kapcsolatban az alábbiakról tájékoztatjuk ügyfeleinket:**

1. A felhasználókra vonatkozó felhasználói és számlázási adatokat – a DPMV Zrt.-től kapott nyitó adatok felhasználásával – Nagytarcsa területén minden hiteles vízmérő tekintetében az FCSM Zrt. saját nyilvántartása alapján kezeli.
2. **A vízmérők leolvasását** az FCSM Zrt. munkatársa végzi. A vízmérők leolvasása alapvetően évente egy alkalommal történik, ez alól kivételt képeznek a havi leolvasási gyakorisággal rendelkező felhasználók (részletek a mellékletben található éves ütemtervben).

A vízmérők leolvasása – a mellékletben található ütemezéssel összhangban – 2022. szeptember 5-én kezdődik.

3. **A mérőállások diktálása** során az FCSM Zrt. együttműködik a Díjbeszedő Holding Zrt.-vel (továbbiakban DBH Zrt.).

Az aktuális mérőállás diktálására **minden hónap 25-30. között** van lehetőség **kizárólag az alábbi elérhetőségeken** keresztül:

- Interneten: <https://www.dbrt.hu/meroallas-bejelentes>
- Telefonon: 06-1-414-5000 (0-24 óra között, kizárólag hónap 25-30-a között.)

Felhívjuk figyelmüket, hogy az FCSM Zrt. és a DBH Zrt. csak a megadott elérhetőségeken keresztül fogad mérőállás-bejelentéseket. Más módon (pl. postai úton, e-mailen, faxon stb.) megküldött adatok feldolgozására és rögzítésére nincs lehetőség.

Az első mérőállás diktálására 2022. szeptember 25-30. között lesz lehetőség.

4. **A számlázás a nagytarcsai ügyfelek esetében alapvetően havonta történik.** A számlázáshoz kapcsolódó mennyiségi adatok leolvasás, diktálás vagy korábbi adatok alapján történő átlagfelhasználás számítása alapján állnak rendelkezésre.
5. **Amennyiben a felhasználó a részérték (átlagfogyasztás) módosítását szeretné kezdeményezni, akkor azt az ugyfelszolgalat@fcsm.hu e-mail-címre** kérjük elküldeni a felhasználó és a felhasználási hely adatainak megadásával (név, felhasználási hely címe, felhasználási hely azonosítója és gyári száma).
6. A rendelkezésre álló forgalmi adatok alapján az FCSM Zrt. és a DBH Zrt. elkészíti a közüzemi számlákat.
Amennyiben az adott hónapban a felhasználási helyen történt tényleges szolgáltatói mérőleolvasás, akkor – abban az esetben is, ha az ügyfél bediktálta a mérő állását – **a leolvasott érték alapján** kerül elkészítésre a közüzemi számla.
7. **Az elkészített számlákat postai úton kézbesítjük** ügyfeleinknek a leolvasási hónapot követő hónapban.
8. **A számlák fizetési határideje egységesen a hónap 29. napja** (kivéve február hónapot, ahol a fizetési határidő 28-a).
9. **A kiállított számlákat a lakossági és társasházi ügyfélkörben az FCSM Zrt. a kiállítást követően értékesíti a Díjbeszedő Faktorház Zrt. részére. A követelés-értékesítéssel érintett ügyfelek folyószámláját a továbbiakban a Díjbeszedő Faktorház Zrt. megbízásából a DBH Zrt. vezeti.**

Ebben az esetben a fennálló tartozással, számlaegyenleg-kezeléssel, pénzügyi teljesítéssel kapcsolatos információkat a DBH Zrt. tartja nyilván (ezen ügyfelek részére kiállított számlák számlaszáma nyolc számjegyből, vagy NCS/nyolc számjegy' összetételéből áll).

A befizetést a kiállított számlákon, illetve készpénztátalási megbízáson (csekk) szereplő számlaszámra kell teljesíteni.

Elektronikus számlabemutató igénylése:

Amennyiben a felhasználó legalább egy darab érvényes – 2022. március 1-jét követő felhasználási időszakra vonatkozó – FCSM Zrt. által kiállított számlával rendelkezik, akkor lehetősége van elektronikus számlabemutató igénylésére a www.dijnet.hu oldalon.

Abban az esetben, ha az ügyfél folyószámláját az FCSM Zrt. vezeti (bemutatott számlákon megtalálható számlaszám tartalmazza az „SNA”, „SNC”, „SNE”, „SNVC” vagy „SNVE” jelölést), akkor az FCSM Zrt.-hez kell regisztrálni, minden más esetben a DBH Zrt.-t szükséges számlakibocsátóként kiválasztani.

10. A korábban a DPMV Zrt.-nél **csoportos beszedési megbízással** fizető felhasználóknak az FCSM Zrt. által kiállított első számla fizetési módja átutalás lesz. Amennyiben a jövőben csoportos beszedési megbízással kívánják kiegyenlíteni számlájukat, akkor új megbízást szükséges adniuk számlavezető pénzügyintézetüknek. Abban az esetben, ha az ügyfél folyószámláját az FCSM Zrt. vezeti (bemutatott számlákon megtalálható számlaszám tartalmazza az „SNA”, „SNC”, „SNE”, „SNVC” vagy „SNVE” jelölést), akkor az FCSM Zrt.-t, minden egyéb esetben a DBH Zrt.-t szükséges jogosultként megjelölni.
11. Bejelentéssel, számlareklamációval, ivóvízvezeték-meghibásodással (csőtöréssel) kapcsolatosan elsősorban az FCSM Zrt.-t szükséges keresni. Az ügyfeleinknek lehetőségük van a DBH Zrt. ügyfélszolgálatán is leadni bejelentéseiket és reklamációikat. Ebben az esetben a megkeresések továbbításra kerülnek az FCSM Zrt. felé.

II. Locsoláshoz kapcsolódó információk**II/1. Locsolási kedvezmény:**

1. Az FCSM Zrt. a hatályos jogszabállyal összhangban 10% locsolási kedvezményt nyújt a május 1. és szeptember 30. közötti felhasználási időszakban a www.fcsm.hu honlapon feltüntetett feltételek teljesülése esetén.
2. A 2022. február 28-án a DPMV Zrt. számlázási rendszerében nyilvántartott, locsolási kedvezményrel 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.

Felhasználóváltozás esetén a locsolási kedvezményt újra kell igényelni.

II/2. Locsolási mellékvizmérők telepítése:

1. A 2022. február 28-án a DPMV Zrt. számlázási rendszerében nyilvántartott, hiteles locsolási mellékvizmérők adatai átvételre kerülnek.
2. A locsolási mellékvizmérők leolvasását 2022. február 28. utáni időszakra az FCSM Zrt. végzi.
3. A jelenlegi mérő cseréjével kapcsolatosan az FCSM Zrt.-t szükséges megkeresni, a kapcsolódó eljárásrend megtalálható a www.fcsm.hu honlapon.
4. Új locsolási mellékvizmérő telepítésének részletes szabályai a www.fcsm.hu honlapon megtalálhatóak.

Tájékoztatjuk kedves ügyfeleinket, hogy a szolgáltatóváltást követő, hosszabb időszakot felölelő számlák kiegyenlítésének megkönnyítése érdekében, lehetőséget biztosítunk **kamatmentes részletfizetés** igénybevitelére. A részletfizetés további részleteiről, annak igényléséről az FCSM Zrt. vagy a DBH Zrt. ügyfélszolgálatain és internetes elérhetőségeinken tájékozódhatnak. A követelésértékesítéssel érintett számlák esetében (a kiállított számlák számlaszáma nyolc számjegyből vagy NCS/'nyolc számjegy' összetételéből áll) a kérelmet közvetlenül a DBH Zrt. részére szükséges benyújtani. Minden más esetben az FCSM Zrt. részére szükséges a kérelmet eljuttatni.

Bízunk abban, hogy tájékoztatásunkban minden lehetséges kérdésre választ adtunk. Amennyiben további információra lenne szükség, akkor érdemes a honlapjainkon (www.fcsm.hu, www.dbrt.hu) keresztül tájékozódni, vagy ügyfélszolgálati irodáinkat megkeresni, ahol munkatársaink készséggel állnak rendelkezésre.

Budapest, 2022. augusztus 24.

FCSM Zrt. – DBH Zrt.