



Tisztelt Fogyasztónk!

Ezúton tájékoztatjuk, hogy 2011. március 01-től a Nyugat-Nógrád Vízmű Kft. szolgáltatásával érintett települések **víziközműveinek üzemeltetését a DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zrt. végzi**, a Kft. tulajdonosainak határozata alapján.

Felhívjuk a T. Fogyasztónk figyelmét, hogy a 2011. március havi és az azt követő fogyasztásról szóló **számlákat már a DMRV Zrt. fogja kibocsátani.**

Az üzemeltető személyében történő változás semmilyen formában sem fogja negatívan érinteni, mert

valamennyi településen a 2010. évihez képest csökken a víz- és csatornadíj és 2012. december 31-ig változatlan marad.

Tájékoztatjuk, hogy ha Ön **csoportos beszedési megbízással** tett eleget a fizetési kötelezettségének és továbbra is ezzel a fizetési móddal kívánja a számlái ellenértékét kiegyenlíteni, szíveskedjen a mellékelt **formanyomtatványt a részünkre visszajuttatni vagy fáradjon be a bankszámláját vezető pénzügyintézethez** új csoportos beszedési megbízásra szóló felhatalmazás megadása céljából. (Az Ön kényelme érdekében a DMRV Zrt. vállalja, hogy a részére visszajuttatott szabályosan kitöltött és aláírt nyomtatványokat az illetékes pénzügyintézet felé továbbítja). A formanyomtatványt azon fogyasztók is visszaküldhetik, akik idáig nem ezzel a fizetési móddal egyenlítették ki a számláikat, de a továbbiakban így szeretnék.

A csoportos beszedési megbízások vonatkozásában a szolgáltató (kedvezményezett) azonosítója **A10863877 T001.**

A pénzügyintézete visszaigazolásáig nem áll módunkban csoportos beszedési megbízást kezdeményezni, **ennek megfelelően a számláit – a most megküldöttet is- a mellékelt csekken, egyedi átutalási megbízással, vagy a házi pénztárunkba történő készpénzbefizetéssel szíveskedjen kiegyenlíteni.**

Tájékoztatónkhoz mellékelünk két példány fogyasztói **szerződésmódosítást**, melyből kérjük, hogy egy példányt aláírva a válaszborítékba helyezve társaságunk részére postafordultával szíveskedjen visszaküldeni. A szerződésmódosításra nem csak azért van szükség, mert az üzemeltető személye megváltozott, hanem azért is, **mert a szerződésmódosítás aláírásának elmaradása esetén az Ön fogyasztóhelye tekintetében a csökkentett mértékű díjat a továbbiakban nem áll módunkban érvényesíteni.**

Kérjük, hogy amennyiben esetleg rendelkezik a Kft. felé fennálló **hátralékkal**, valamennyi tartozását szíveskedjen **rendezni**, ennek elmaradása esetén a kintlévőség **behajtásáról intézünk.**

Reméljük, hogy a **DMRV Zrt.** a tevékenységét kimagasló színvonalon, az Ön megalégedésére tudja majd végezni. Bármilyen problémája, kérdése merülne fel, kérjük bizalommal forduljon a munkatársainkhoz.

Elérhetőségeink:

Központ: DMRV Zrt.
Vác, Kodály Zoltán út 3.
2600
www.dmrvzrt.hu
központi telefonos ügyfélszolgálat: 27/511-511; 06/40-88-11-88
központi ügyfélszolgálati e-mail: ugyfelszolgalat@dmrvzrt.hu

Az Ön településének víziközműhálózatának **üzemeltetési feladatait a DMRV Zrt. Nógrádi Üzemigazgatósága látja el változatlan címen és elérhetőségekkel /melyeket megtalálják a fenti honlapon és a számláinkon is/.**

Tisztelettel
2011. április

DMRV Zrt.

Nyugat-Nógrád Vízmű Kft.

KÉRJÜK FORDÍTSON!



Mit tehetnek a fogyasztók a panaszmentes kapcsolat érdekében?

- **Ügyeljenek a számlák időbeni befizetésére.**

A víziközművek biztonságos üzemeltetése megköveteli, hogy az ehhez szükséges pénzügyi fedezet – a kiszámlázott szolgáltatási díjak befizetésével – az üzemeltető rendelkezésére álljon. Ezért fontos, hogy Fogyasztóink a számláikat a fizetési határidőn belül rendezzék.

Amennyiben nem történik meg határidőre a vízdijszámlák kiegyenlítése, úgy késedelmi kamatot számítunk fel. Előfordulhat a fogyasztó életében olyan helyzet is, hogy önhibáján kívül határidőre nem tudja kiegyenlíteni a kiszámlázott összeget. Ekkor lehetősége van, hogy a területileg illetékes ügyfélszolgálati irodánknál kezdeményezze részletfizetési megállapodás megkötését késedelmi kamat megfizetése mellett.

Abban az esetben, ha nem történt meg a kibocsátott számláink ellenértékének határidőre történő kiegyenlítése és részletfizetési megállapodás megkötését sem kezdeményezték, úgy kénytelenek vagyunk élni a 38/1995. (IV.5.) Kormányrendelet biztosította jogosítványunkkal, mely szerint korlátozzuk a fogyasztást.

Erről a tényről értesítjük fogyasztóinkat, amivel egyidejűleg a területileg illetékes megyei népegészségügyi szakigazgatási szervnek is elküldjük azon fogyasztóink listáját, akiknél élni kívánunk ezen jogosultságunkkal.

Adódhat olyan szituáció, hogy Fogyasztónk rendezi tartozását, de ez összeg a korlátozási tevékenység megkezdéséig nem érkezik be a bankszámlánkra. Ebben az esetben is kénytelenek vagyunk a kiszállásunk költségét megfizettetni azon Fogyasztóinkkal, akik miatt ezen tevékenységünk szükségessé vált. Ezzel is védve azok érdekét, akik pontosan határidőre kiegyenlítik fogyasztásuk ellenértékét.

Amennyiben felszólításunk, majd korlátozó tevékenységünk sem segíti elő a jogos számláink kiegyenlítését, úgy jogi eljárást indítunk azon fogyasztóinkkal szemben, akik nem fizetésükkel veszélyeztetik a víziközművek biztonságos üzemeltetését.

- **Gondoskodjanak kerti csapjaik, vízmérőik téliesítéséről, fagyvédelméről.**
- **Tegyék lehetővé a vízmérő leolvasást és cserét.**

Mi a teendő tulajdonosváltás esetén?

Amennyiben a fogyasztó olyan ingatlant vásárol, vagy értékesít, amely rendelkezik közműves vízellátással és/vagy szennyvízelvezetéssel, kérjük, hogy a régi- és új tulajdonos a fogyasztóváltástól számított 30 napon belül lehetőleg együttesen keresse fel ügyfélszolgálati irodáinkat. Az ügyintézésnél szükség lesz a vízmérő(k) állására, és a vízmérő(k) gyári számára is. Az új tulajdonossal a Szolgáltató Szolgáltatási szerződést köt az általa igénybevett szolgáltatásra.

Miért kérjük a szerződésben a személyes adatokat?

A fogyasztókat személyes adataik (születési hely, idő, anyja neve, gazdasági társaságok esetében adószám stb.) alapján tudjuk egyértelműen és korrekt módon azonosítani, hiszen ügyfeleink közül többen is viselhetik ugyanazon vezeték- és keresztnévet. Társaságunk az adatvédelemi törvényben leírtak figyelembe vételével kezeli az ügyfelek adatait, kizárólag a szolgáltatással kapcsolatos ügyintézéskor segítenek az eligazodásban.