



0 0001/2019

Üzletszabályzat

| Dokumentum adatai: | | | |
|---------------------------|-----------------------|---------------|-----------------|
| | Név | Dátum: | Aláírás: |
| Készítette: | Antalné Lengyel Tímea | 2018.12.18. | |
| Ellenőrizte: | dr. Sándor Máté Tamás | 2018.12.19. | |
| Jóváhagyta: | Haranghy Csaba | 2018.12.20. | |

| Példány adatai: | |
|---|----------------------|
| Kiadás száma: | 1.4 |
| Sorszám: | Sz 39/2018 |
| Tulajdonosa: | FTSZV Kft. |
| Szervezeti egység: | Operatív Igazgatóság |
| Módosítás átvezetésére kötelezett példány: | igen / nem |

A dokumentumok valamennyi információja az FTSZV Kft. tulajdona, üzleti vagy más célra az ügyvezető igazgató előzetes engedélye nélkül nem használható fel.

Az FTSZV Kft. Integrált Minőség- és Környezetirányítási Rendszere és annak minden dokumentuma, amely köteles a módosítások átvezetésére, csak a módosító utasításokkal és azok jegyzékével együtt érvényesek.

Jelen szabályzat hatálybelépésével egyidejűleg az SZ 27/2017. iktatószámon, Üzletszabályzat címen kiadott szabályzat hatályát veszti.

| | | | |
|-----------------------|------------------|----------------------|-------------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 1 / 27 |



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. | Tulajdonosváltás |
| 1.3 | 2018.08.01. | GDPR és Közszolgáltatási szerződésmódosítás miatti aktualizálás |
| 1.4 | 2019.01.01 | A közszolgáltatási tevékenység végzéséhez kapcsolódó tájékoztatás aktualizálása |

Mellékletek jegyzéke:

| Melléklet száma | Kiadás száma | Dátuma | Megnevezése |
|-----------------|--------------|-------------|--------------------------------|
| 1/39/2018. | 1. | 2019.01.01. | Munkalap |
| 2/39/2018. | 1. | 2019.01.01. | Bejelentési/panasz jegyzőkönyv |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 2 / 27 |



TARTALOMJEGYZÉK

| | | |
|--------|--|----|
| 1. | Az üzletszabályzat hatálya | 4 |
| 2. | Az FTSZV adatai | 4 |
| 3. | Az FTSZV filozófiája | 5 |
| 4. | A dokumentálás általános követelményei | 6 |
| 5. | Tájékoztató 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 | 13 |
| 6.1. | Az Ügyfélszolgálat | 13 |
| 6.2. | Igénybejelentés fogadása, rögzítése | 14 |
| 6.3. | Az igénybejelentés kezelése | 16 |
| 6.4. | Fogyasztói panaszkezelés | 17 |
| 6.5. | A panaszok kezelésének közös szabályai | 17 |
| 7. | A fogyasztói adatok kezelése, adatvédelem | 20 |
| 8. | A számlázás | 22 |
| 8.1. | A számlázás általános esete, a számlázási rend | 22 |
| 8.2. | A számlázás menete a következő | 22 |
| 8.3. | A számlázás speciális esetei | 23 |
| 8.3.1. | Ha az ingatlantulajdonos nem rendelkezik sem vezetékes víz-, sem csatorna- bekötéssel, és saját kútról, vagy más módon biztosítja az ingatlan ivóvízellátását | 23 |
| 8.3.2. | Ha az ivóvízfogyasztás alapú, FTSZV díjfizetésre kötelezett ingatlan ráköt a közműcsatornára | 24 |
| 8.3.3. | Ha az ingatlantulajdonosnak nem a FV Zrt., hanem más víziközmű-szolgáltató biztosítja az ingatlan vízellátását | 25 |
| 8.3.4. | Csőfektetési díjszámlázás | 25 |
| 8.3.5. | Segédzivattyú alkalmazása | 25 |
| 8.3.6. | Csőtörés esetén jóváírás | 25 |
| 9. | A díjbeszedés, díjhátralékok kezelésének szabályait, illetve annak módszerei | 26 |
| 10. | A közszolgáltatást igénybevevők elégedettségének mérése | 27 |

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 3 / 27 |



1. Az üzletszabályzat hatálya

Az FTSZV – Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: FTSZV) jelen Üzletszabályzatát annak hatályba lépését követően kell alkalmazni az ingatlantulajdonosok és az FTSZV közötti jogviszonyokban. A hatályba lépés napja az Üzletszabályzat FTSZV internetes oldalán történt közzétételének a napja, azaz 2019. január 1.

Jelen Üzletszabályzat személyi és tárgyi hatálya kiterjed az FTSZV 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.) Fővárosi Közgyűlési rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 2. § 1. pontja szerint ingatlantulajdonosnak minősülnek. A Rendelet szerint „ingatlantulajdonos: annak az ingatlan a tulajdonosa, vagyonkezelője vagy egyéb jogcímen használója, amelyen nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz keletkezik.”

2. Az FTSZV 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.

Cégjegyzékszám: 01-09-466334

Adószáma: 12120497-2-41

Központi telefonos elérhetősége: +36 (1) 296-37-55

Honlapja: www.ftszy.hu

Központi e-mail címe: ftszy@ftszy.hu

Tulajdonosa: Fővárosi Vízművek Zártkörű Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: FVM)

A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó tevékenységet nyilvántartásba vevő hatóság: Közép-Duna-Völgyi Vízügyi Hatóság, módosítást kiadó hatóság: Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság Igazgató-helyettesi szervezet Katasztrófavédelmi Hatósági Osztály.

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 4 / 27 |



3. Az FTSZV filozófiája

Az FTSZV Budapest közigazgatási határán belül közműpótló tevékenységet, közegészségügyi és környezetvédelmi feladatokat lát el. Célja, hogy a környezetvédelmi követelmények maximális kielégítésével, szolgáltatásai minőségének állandó emelésével egyre nagyobb szolgáltatást igénybe vevői elégedettséget érjen el a környezetvédelem jogi és egyéb előírásainak betartásával. Az FTSZV elkötelezett a környezetszennyezések megelőzésére, 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-ről.
- 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 politikában megfogalmazottak érvényesítését is.
- Vállalati politikáját megismerteti dolgozóival, partnereivel és mindazokkal, akik az FTSZV számára megbízást teljesítenek. Az FTSZV szolgáltatási tevékenységére az MSZ EN ISO 9001:2015 és az MSZ EN ISO 14001:2015 szabványoknak megfelelő – külső auditor által tanúsított – dokumentált integrált irányítási rendszert alakított ki, és működteti annak érdekében, hogy:
 - a jogszabályokban, közszolgáltatási szerződésben előírt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíteni tudja,
 - az üzleti tervei teljesüljenek,
 - tevékenysége jól áttekinthető, követhető és hatékony legyen.

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 5 / 27 |



Az integrált irányítási rendszer kialakítása, bevezetése és működtetése során a FTSZV 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 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 az MSZ EN ISO 9001:2015 és az MSZ EN ISO 14001:2015 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 biztosítja, hogy:

- a dokumentumok és adatok csak ellenőrzést és jóváhagyást követően kerülhessenek kiadásra,
- a dokumentumok időszakonkénti átvizsgálása, szükség esetén módosítása, majd ismételt jóváhagyása megtörténjen,
- a törzsnylvántartással 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

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 6 / 27 |



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 szennyvizbegyűjtésére 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 a 2011. október 1-jei hatállyal kötött Közszolgáltatási Szerződést az FTSZV-vel. Ezt a tevékenységet szabályozó Közgyűlési rendelet változása miatt 2013. december 21-én, 2015. július 16-án, 2016. május 25-én, 2017. május 11-én, majd 2018. június 11-én módosította (a továbbiakban: Szerződés). A Rendelet 6.3. d) pontja szerint az FTSZV Üzletszabályzatot köteles készíteni, amelyben – a Rendeletben és a Szerződésben foglaltakat figyelembe véve – rögzíti különösen:

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

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 7 / 27 |



5. Tájékoztatás a közzolgáltatói tevékenység főbb szabályairól

Budapest Főváros területén a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közzolgáltatás teljesítésére kizárólagosan az FTSZV jogosult. A közzolgáltató kötelessége a Rendeletben és a közzolgáltatási szerződésben foglaltak szerint, a környezetvédelmi, vízgazdálkodási, valamint az egyéb jogszabályi előírások megtartásával a közzolgáltatás igénybevételére kötelezett ingatlantulajdonosok irányában a közzolgáltatás Budapest közigazgatási területén belüli ellátása.

A közzolgáltató a külön jogszabályokban és a Rendeletben foglaltak szerint köteles eleget tenni adatszolgáltatási és nyilvántartási kötelezettségének.

5.1. Az ingatlantulajdonosra és a közzolgáltatóra vonatkozó főbb kötelezettségek

A Rendelet 10.§ 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 közzolgáltatónak bejelenteni és átadni.

(2) Az ingatlantulajdonos köteles az (1) bekezdés szerint gyűjtött nem közművel elvezetett háztartási szennyvízre vonatkozó, az Önkormányzat által szervezett kötelező közzolgáltatást – az ingatlanon mért ivóvíz-fogyasztási adatok alapján kalkulált, vagy egyébként szükséges – rendszeres időközönként, de legalább évente egy alkalommal igénybe venni.

(3) Mentesül a közzolgáltatás kötelező igénybevétele alól az ingatlantulajdonos, ha:

a) beépítetlen vagy használaton kívüli ingatlanán háztartási szennyvíz nincs, vagy nem keletkezik és ennek tényét írásban bejelenti a közzolgáltatónak, aki jogosult a bejelentett tény valóságtartalmát ellenőrizni, az ellenőrzést az ingatlantulajdonos tűrni köteles; vagy

b) a kérelmére elvégzett hatósági vizsgálat alapján az engedély másolatával igazolja a közzolgáltató felé, hogy az ingatlanán történő szennyvízkezelés és –ártalmatlanítás a jogszabályoknak megfelelően történik. Ezen igazolási kötelezettségének az ingatlantulajdonos a kezelő-ártalmatlanító berendezés üzembe helyezéséről számított 15 napon belül köteles eleget tenni.

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 8 / 27 |



(4) Az ingatlan tulajdonos 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 ingatlan tulajdonost mindenki számára hozzáférhető módon – így különösen a hivatalos honlapján közzétett elektronikus felhívás útján – tájékoztatja.

(6) A közszolgáltatás feltételeiben bekövetkezett változásokról a közszolgáltató az ingatlan tulajdonost a változás bekövetkezése előtt legalább 8 (nyolc) nappal az (5) bekezdésnek megfelelő módon értesíti.

(7) Az ingatlan tulajdonos 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 ingatlan tulajdonost írásban értesítette, vagy felhívás közzététele útján tájékoztatta.

(8) Az ingatlan tulajdonos 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 ingatlan tulajdonos 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 ingatlan tulajdonos köteles a közszolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételi kötelezettségének keletkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül írásban bejelenteni, ha a közszolgáltatás igénybevételére kötelezetté vált.

(10) Amennyiben az ingatlan tulajdonos 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. § szerint:

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 9 / 27 |



„(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 szóródás-mentes, 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 szennyvízszállításra, 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 (ötszáz) 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 ingatlan tulajdonos 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

| | | | |
|-------------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné I. engyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 10 / 27 |



gyűjtött szennyvíz szabad szemmel történő megtekintettségét. 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 a szállítással egyidejűleg kétpéldányos munkalapot állít ki az elszállított, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz mennyiségéről és időpontjáról, valamint a teljesített egyéb szolgáltatásokról (pl. csőfektetés, segédzivattyú alkalmazása). Ezen a kétpéldányos munkalapon a megrendelő köteles aláírásával igazolni a szippantott szennyvíz mennyiségét, az egyéb szolgáltatások teljesülését, valamint az ingatlanulajdonos köteles nyilatkozni arra vonatkozóan, hogy a begyűjtésre átadott szennyvíz háztartási szennyvíz-e, illetőleg lakossági felhasználó ingatlanulajdonos a normatív támogatásra jogosult-e.

A gazdálkodó szervezetek, illetőleg egyéb nem magánszemély ingatlanulajdonosok részéről történő bejelentkezéskor, továbbá minden megrendeléskor nyilatkozatot kér társaságunk arra vonatkozóan, hogy az elszállítandó szennyvíz háztartási szennyvíz-e, illetőleg megfelel-e a háztartási szennyvíz jogszabályi kritériumainak. A nyilatkozatot ügyfélszolgálatunk küldi meg, melyet a szervezet képviselőre jogosult vezetője jegyezhet cégszerűen. Az eredeti példányú nyilatkozathoz mellékelni kell a vállalkozás 30 (harminc) napnál nem régebbi cégkivonat, valamint első bejelentkezéskor a cég képviselőjének aláírási címpéldány másolatát és mindezt megküldeni ügyfélszolgálatunknak postai úton, vagy benyújtani személyes ügyfélszolgálatunkon. Aláírási címpéldányt a további bejelentkezéskor csak abban az esetben kell küldeni, ha a cégjegyzésre jogosult személye megváltozik.

A helyszínen a szolgáltatás megkezdése előtt az FTSZV 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 munkatársa fotókkal dokumentálja a látottakat és a munkalagra 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.

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

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 11 / 27 |



Amennyiben Megrendelő nem fogadja el az FTSZV 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 begyűjti a közszolgáltatás keretén belül. A Megrendelő által elvégzett vizsgálat költségét az FTSZV nem téríti meg.

Magyarország mindenkori költségvetéséről szóló törvény 2. számú mellékletében foglaltak alapján minden év január 1. napjától annak hatálya alatt minden ártalmatlanított m³-ként bruttó 100,- Ft/m³, azaz száz forint / köbméter összegű támogatás:

- a lakossági fogyasztókat illeti meg,
- a közműves csatornahálózattal el nem látott településrészeken,
- az FTSZV által összegyűjtött és az FTSZV mint közszolgáltató részére átadott, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz minden köbmétere után,
- amely támogatást az FTSZV 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 magányszemély nem nyilatkozik, vagy nemleges nyilatkozatot jelöl meg a normatív támogatásról való jogosultságáról, az FTSZV az ingatlantulajdonos részére azt érvényesíteni nem tudja.

A kitöltött igazolt munkalap 1. (első) példánya a FTSZV példánya, 2. (második) példánya igazolásul az ingatlantulajdonosnál marad. A munkalapra 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 feltüntetett adatok helyállóságát.

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

- Ha az ingatlantulajdonos hibájából nem teljesül a szolgáltatás, az FTSZV írásban „értesítő nyomtatvány” útján az ingatlan postaládájába bedobva értesíti az ingatlantulajdonost, hogy a szolgáltatás teljesítésére megjelent, de elvégezni azt nem tudta (pl. nem tartózkodott az ingatlantulajdonos az ingatlanon). Ebben az esetben az értesítőn megadott telefonszámon az

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 12 / 27 |



ingatlantulajdonosnak újbóli megrendelést kell leadnia az FTSZV ügyfélszolgálati telefonszámán.

- Ha szolgáltató hibájából nem teljesül a megrendelés, akkor a diszpécser szolgálat 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 diszpécser-szolgálat az érintett ingatlantulajdonosnak. A tájékoztatásban meg kell említeni a késedelem okát, várható mértékét. 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 az FTSZV részére nem felrögzíthető oknak minősül, de a diszpécser-szolgálat tájékoztatja az ingatlantulajdonost és új időpontot egyeztet vele.

6. A fogyasztókkal való kapcsolat és ügyfél tájékoztatás

6.1. Az Ügyfélszolgálat

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

- Személyes Ügyfélszolgálaton: az FVM központi Ügyfélszolgálatán (1138 Budapest, Váci út 182. Blue Cube Irodaházban). Telefonos időpontfoglalás a 06 (1) 247-77-77-es hívószámon, on-line időpontfoglalás az FTSZV internetes honlapján, a www.ftszy.hu oldalon lehetséges.

A Személyes Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

| | |
|------------|------------------|
| Hétfő: | 8.00-17.00 |
| Kedd: | 8.00-17.00 |
| Szerda: | 8.00-17.00 |
| Csütörtök: | 8.00-20.00 |
| Péntek: | 8.00-14.00 óráig |

- Telefonos call centeren: 06 (1) 296-37-55 hívószámon.

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 13 / 27 |



| | | |
|-----------------------|------------|------------------|
| Hívható munkanapokon: | 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@ftszy.hu
- Postai levelezési címmel: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.

Ezen ügyfélszolgálati nyitvatartási időket az FTSZV a www.ftszy.hu honlapján is közzétette.

6.2. A szolgáltatási igénybejelentés fogadása, rögzítése

Az igénybejelentés feltétele, hogy az ingatlantulajdonos szerepeljen az FTSZV partnertörzsében. A nem csatornázott, az FVM-mel közműves ivóvíz-szolgáltatási rendelkező ingatlantulajdonos adatait az ivóvíz-szolgáltató bocsátja az FTSZV rendelkezésére. A közműves ivóvíz-szolgáltatással nem rendelkező, FTSZV által nyújtott közszolgáltatásra kötelezett ingatlantulajdonos személyesen, okiratokkal igazolva benyújtja adatait az ügyfélszolgálaton a „Bejelentkezés az FTSZV adatbázisába” elnevezésű nyomtatványon az összes, alábbiakban szereplő személyes adattal:

- természetes személy ingatlantulajdonos neve, lakcíme, nem természetes személy esetén az ingatlantulajdonos elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma) ingatlantulajdonos azonosítója (ha már van),
- nem természetes személy esetén a szervezet képviselőjének aláírás-mintájának másolata,
- kiszállás/ szolgáltatási hely címe (utca, házszám, helyrajzi szám),
- születési helye és ideje,
- anyja neve,
- az ingatlan – amelyre a szállítási igényét be kívánja jelenteni – ivóvíz-szolgáltatójának neve, vízmérőjének készülékhely azonosítója és gyári száma, vagy ha ezzel nem rendelkezik, az ingatlan vízellátásának egyéb módja,
- a vízmérő mérőállása,
- az ingatlan rendelkezik-e közműcsatornás szennyvízelvezetéssel,
- az elszállítás után magánszemélynek járó költségvetési támogatásra jogosultság nyilatkozata,

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 14 / 27 |



- az ingatlanhoz fűződő jogcím (tulajdonos vagy egyéb jogcímen használó) megjelölése, melyhez okirat másolatot csatol be 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,
- szükség esetén a kapcsolattartásra alkalmas e-mail cím.

Olyan természetes személy, fogyasztó, akinek az ingatlana vezetékes, mért ivóvízzel rendelkezik, de nem szerepel nyilvántartásunkban, illetve nem természetes személy, fogyasztó ingatlantulajdonos esetén, az igénybejelentés feltétele, hogy az általa elszállítatni kívánt szennyvíz háztartási szennyvíz minőségnek megfelelőségéről nyilatkozzon, illetőleg annak háztartás szennyvíz minőségét igazolja. A nyilatkozat formanyomtatványa letölthető a www.ftsztv.hu honlapunk Hasznos információk – Letölthető dokumentumok közül, vagy kérésére ügyfélszolgálatunk rendelkezésére bocsátja. A bejelentkezési lapot és a nyilatkozatot kitöltve, eredeti példányban kell visszaküldeni az FTSZV-hez.

A megrendeléseket az FTSZV nyitvatartási idejében személyesen az ügyfélszolgálati irodán, telefonon a **06 (1) 296-37-55** szám tárcsázásával a 2-es menüpont választásával vagy az FTSZV www.ftsztv.hu honlap online rendelésselületén, illetve elektronikus levélben a diszpecserek@ftsztv.hu e-mail címére lehet bejelenteni.

A telefonon vagy személyesen leadott igénybejelentéseket az Ügyfélszolgálat azonnal rögzíti rendszerében. Ezzel egyidejűleg kerül sor a szállítási időpont véglegesítésére, melyről az ingatlantulajdonos személyes illetve telefonos megrendelés esetén szóbeli visszaigazolást kap.

Az on-line megrendelési felületünkön fogadott igénybejelentések automatikusan rögzülnek és visszaigazolásra kerülnek. Az e-mailben leadott megrendeléseket – amennyiben azok nem félfogadási időben érkeznek be – az FTSZV a következő munkanapon rögzíti. Ekkor kerül sor a szállítási időpont véglegesítésére is, amelyről az ingatlantulajdonos elektronikus levél útján visszaigazolást kap.

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 15 / 27 |



Fő szabály, – ha az ingatlantulajdonos kifejezetten nem kér ettől későbbi időpontot, illetve nem utasítja el a közszolgáltató által teljesítésre felajánlott időintervallumot – a közszolgáltatást a megrendelést követő 3 (három) munkanapon belül el kell végezni. (A szombat nem tekintendő munkanapnak!)

- Amennyiben az időintervallum egyeztetése sikertelen, abban az esetben a szállítás elmaradása a szolgáltatónak nem róható fel.
- Amennyiben az igénybejelentéstől számított 3 (három) munkanapban a felek nem találnak az ingatlantulajdonosnak is megfelelő időintervallumot, abban az esetben a közszolgáltató a felek által egyeztetett igénybejelentéstől számított 3 (három) munkanapon túli legkorábbi időintervallumban végzi el a szennyvíz elszállítását.

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

Az FTSZV felhasználó azonosító alapján tartja nyilván és kezeli az ingatlantulajdonos összes személyes adatát. Megrendelést csak a felhasználó azonosító megadásával lehet leadni. Az ingatlantulajdonosoknak – bármely módon történik is az igénybejelentés – lehetőségük van állandó megbízás leadására, írásban. Ebben az esetben rendszeres, előre tervezett időpontokra rögzítjük a szolgáltatás teljesítését.

6.3. Az igénybejelentés kezelése

Az FTSZV

- A beérkezett igénybejelentéseket az integrált 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 3 (három) munkanapon belüli szállítás lehetséges időintervallumát, melyről az igénybejelentővel egyeztet. (A szombat nem tekintendő munkanapnak!)

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 16 / 27 |



- A megrendeléseket az FTSZV az igénybejelentést követően az ingatlantulajdonossal közösen a fentiek szerint meghatározott időintervallumra kialakított időpontra besorolja.
- A megrendeléseket az FTSZV diszpécser szolgálata – ismerve az adott napra rendelkezésre álló műszaki kapacitást – a gépkocsik között szétosztja, járatokat szervez. Az FTSZV a besorolt feladatokról a feladat ellátását megelőző munkanapon munkalapot és programlistát nyomtat. Ezek a munkavégzés alapidokumentumai.

Az FTSZV az ingatlantulajdonosokat a közszolgáltatással kapcsolatban folyamatosan tájékoztatja:

- a közszolgáltatás mikéntjéről, teljesítésével kapcsolatos információkról,
- a közszolgáltatás mellett igénybe vehető szolgáltatásairól,
- a közszolgáltatás igénybevételét segítő, kényelmesebbé tevő fejlesztéseiről,
- a Társaság közszolgáltatói szerepéről és tevékenységéről.

A kommunikációs csatornák:

- közzététel a honlapon,
- az FTSZV a számlák mellett, azzal együtt kiküldésre kerülő hírlevelei, vagy a számla hátoldalán található tájékoztatók,
- személyes és telefonos tájékoztatás az Ügyfélszolgálatokon.

6.4. Fogyasztói panaszkezelés

Az FTSZV 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 az FTSZV telefonon, személyesen, írásban postai, illetve elektronikus úton is fogadja. Minden megkeresést vállalatirányítási rendszerében rögzít, és megkezdi azok feldolgozását.

Az FTSZV megkülönböztet:

- a közszolgáltatás ellátásával (megrendelések teljesítésével),
- a közszolgáltatás elszámolásával, adminisztrációjával (pl. számlázás, beszédés, pontatlan ingatlantulajdonos adat nyilvántartás stb.) kapcsolatos megkereséseket, reklamációkat.

6.5. A panaszok kezelésének közös szabályai

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január I. | 1.4 | oldal 17 / 27 |



- Az FTSZV minden megkeresésről, panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.
- Az FTSZV Ügyfélszolgálatára és Back-office irodájába beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az Ügyfélszolgálat, a Back-office iroda és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal látja el a rendszer, melyről a fogyasztó automatán keresztül tájékoztatást kap. Az FTSZV a felvételeket 5 (öt) évig megőrzi és a fogyasztó kérésére – az egyedi azonosítószám rendelkezésünkre bocsátásával – díjmentesen átadja a fogyasztó által választott adathordozón, átadás-átvételi jegyzőkönyvvel. A fogyasztó kifejezett kérelmére a hangfelvétel megküldhető elektronikus levélben, ha az FTSZV rendelkezésére bocsátja e-mail címét.
- Az FTSZV köteles a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokollással ellátva írásba foglalni, és az ingatlantulajdonosnak a panasz beérkezését követő 15 (tizenöt) napon belül megküldeni, kivéve, ha az ingatlantulajdonos panaszát szóban közli és az FTSZV arra szóban érdemi választ ad. 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 köteles az ingatlantulajdonost írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.
- Minden ingatlantulajdonos részére adott tájékoztatóban, illetve válaszlevélben az FTSZV köteles feltüntetni a jogorvoslati lehetőségeket.
- Az FTSZV 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 Back-

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 18 / 27 |



office csoport 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.
- Az Ügyfélszolgálat és Back-office csoport munkáját érintő dokumentum fajták különösen:
 - Az okirat tartalma szerint:
 - meghatalmazás,
 - igazolás (pl. csatornára kötés igazolása, számla),
 - 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.
 - 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 az ügyfélszolgálati munkacsoport nem jogosult.
 - papír formátumú dokumentum.
- Minden esetben a Személyes Ügyfélszolgálat vagy Back-office munkatárs feladata a rendelkezésre álló dokumentum hitelességét vizsgálni. A vitatható esetekben, vagy okirat tekintetében vezető állásfoglalását kéri. 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.

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 19 / 27 |



- Kizárólag eredeti formában elfogadható dokumentumok:
 - részletfizetési megállapodás,
 - locsolási mellékmérő megállapodás,
 - locsolási kedvezmény kérelem,
 - nyilatkozat (pl. háztartási szennyvíz keletkezésére, minőségére, vagy a közszolgáltatás igénybevétele alóli mentességre vonatkozóan),
 - egyedi megállapodások (pl. szennyvíztisztító berendezés) iratanyaga,
 - meghatalmazás
- Az egyedi esetek minden esetben külön-külön kerülnek elbírálásra.
- Amennyiben az ügyintézőni kívánó személy, vagy a beérkezett megkeresés aláírója nem azonos az FTSZV 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 Back-office csoport munkatársa megvizsgálja.
- A Személyes Ügyfélszolgálat és Back-office csoport az ingatlantulajdonosi panaszok intézése és tájékoztatása során együttműködik a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó hatóságokkal és egyesületekkel.

7. A fogyasztói adatok kezelése, adatvédelem

Az FTSZV 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 információk szabadságáról 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 FVM 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 részére.

Az FTSZV 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

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 20 / 27 |



jogszabályok által kezelendő adatok körén túl az adatkezelés az érintettek önkéntes és kifejezett hozzájárulásával történik.

Az FTSZV közszolgáltatás nyújtásával összefüggő adatkezeléseinek nyilvántartási számai a következők: NAIH-51983/2012; NAIH-90050/2015; NAIH-90051/2015; NAIH-90052/2015; NAIH-90053/2015; NAIH-90054/2015; NAIH-90055/2015; NAIH-90056/2015; NAIH-90057/2015; NAIH-90058/2015; NAIH-90059/2015; NAIH-91637/2015; NAIH-91638/2015; NAIH-91639/2015; NAIH-91640/2015; NAIH-91641/2015 és NAIH-91740/2015.

Az FTSZV egyes, a közszolgáltatás ellátásához kapcsolódó részfeladatai tekintetében adatkezelőt, adatfeldolgozót vehet igénybe a Rendeletben foglaltak betartása mellett, továbbá a jogos igényei érvényesítése érdekében a Rendelet 12. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott adatokat hatósági, bírósági eljárások lefolytatása céljából jogosult harmadik személyek részére átadni.

Az FTSZV a fogyasztási helyhez kötődő ügynevezett „felhasználó azonosító” kódot és a fogyasztó személyéhez kötődő ügynevezett „partner azonosító” alkalmaz, a fogyasztó személyének és az egyes fogyasztási helyek adatainak összekapcsolása céljából. Az előbbi azonosító az FTSZV számláján, az utóbbi az elszállítást dokumentáló munkalapon található. Az FTSZV 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 nyilvántartásában. A bejelentő jogosultságának igazolása hiányában kizárólag a közszolgáltatásra vonatkozó általános tájékoztatót kaphat az ügyfél. A felhasználó- és a partner-azonosító kódokat az FTSZV a felhasználó személyiségi jogait tiszteletben tartva alakítja ki és használja.

Az FTSZV biztosítja az Érintett fogyasztók jogát az adatkezelésről való tájékoztatáshoz, az adatok helyesbitéséhez, bizonyos esetekben az adatok törléséhez, zárolásához és az adathordozhatósághoz való jogát.

Az Érintett tiltakozhat az adatai kezelése ellen. Az FTSZV a kérelem beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül tájékoztatja az Érintettet a kérelme nyomán megtett intézkedéseiről, vagy amennyiben a Társaság megítélése szerint a kérelem intézkedést nem igényel, akkor ennek tényéről, és az intézkedés elmaradásának okának pontos 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.

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 21 / 27 |



Az FTSZV értesítésétől függetlenül az Érintett jogosult a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz [cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.; levelezési cím: 1530 Budapest, Postafiók 5.; telefon: +36 (1) 391-14-00; fax: +36 (1) 391-1410; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu] fordulni, 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 Adatkezelési tájékoztatója tartalmazza, amely az alábbi címen érhető el: <http://www.ftszy.hu/adatvedelmi-szabalyzat.html>.

Az FTSZV adatvédelmi tisztviselője Pentelényi László [e-mail: pentelenyi.laszlo@ftszy.hu, telefon: 06 (30) 653-77-04].

8. A számlázás

8.1. A számlázás általános esete, a számlázási rend

A számlázás a 455/2013. (XI. 29.) Korm. rendelet, 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 egységárral.

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

8.2. A számlázás menete a következő

Az FVM 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 FVM, a mellékmérős partner és fogyasztási adatokat a Díjbeszedő Holding Zártkörűen Működő Részvénytársaság adja át az FTSZV-nek rendszeres időközönként. A mérőleolvasások közbülső időszakában, vagy leolvasási adatok hiányában az elmúlt egy év tényleges fogyasztási adatainak átlaga alapján számolják a kéthavonta várható átlagos vízfogyasztásokat, melyeket szintén rendszeresen átadnak az FTSZV részére.

Az FTSZV kéthavi gyakorisággal számláz. Évi 2 (két) elszámoló számlát, az elszámolások közötti időszakban a becsült fogyasztásokról 4 (négy) részszámlát bocsát ki minden vezetékes, mért

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 22 / 27 |



ivóvízzel rendelkező fogyasztójának. Elszámoló számlák kibocsátására egy adott ingatlannál az ott lévő vízmérő(k) állásának leolvasása és a tényleges teljesítések összevetését követően kerül sor.

Az elszámoló számla az azt megelőző 2 (két) részszámlán becsült és a számlán megjelölt fogyasztási időszakban ténylegesen felhasznált mennyiség különbözetéről készül. Abban az esetben, ha a becsült szennyvíztermelés magasabb volt, mint a tényleges, az ingatlantulajdonos számára visszajár a szolgáltatási díjtöbblet.

Abban az esetben, ha az elszámolás szerint az ingatlantulajdonos ténylegesen több szennyvizet termelt, mint amennyi után a közszolgáltatási díjat megfizette, a különbözet fogyasztását az elszámoló számla tartalmazza.

Vezetékes ivóvízzel ellátott ingatlan esetén az adott számlázási időszakon belül az ingatlanon fogyasztott – és kedvezményekkel csökkentett – ivóvízmennyiséget meghaladó mennyiségben keletkezett nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet az ingatlanon elszállításra átvett nem közművel összegyűjtött háztartási többlet szennyvízmennyiségként kell a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz mennyiség kiszámításánál alapul venni és a Fővárosi Önkormányzat díjrendeletben megállapított egységárral elszámolni.

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, kötelesek a személyes és az ingatlan adatait írásban bejelenteni az FTSZV ügyfélszolgálatára. Az ehhez szükséges nyomtatványokat („Bejelentkezési lap” és „Nyilatkozat a háztartási szennyvíz megfelelőségéről”) letölthetik a www.ftszv.hu honlap <http://www.ftszv.hu/hasznos-informaciok/letolthet-dokumentumok.html> 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. 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

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 23 / 27 |



aláírásával igazolni az adatok valóságát. Az ingatlantulajdonos az elszállított szennyvízmennyiség alapján utólag, postai úton kapja számláit az FTSZV-től. A munkalap 2 (két) eredeti példányban készül, az 1. (első) példány az FTSZV-nél, míg a 2. (második) eredeti példánya az ingatlantulajdonosnál marad. A számla mellékleteként az 1. (első) eredeti példányról készült munkalapasólat is kiküldésre kerül az ingatlantulajdonos részére.

8.3.2. Ha az ivóvízfogyasztás alapú, FTSZV díjfizetésre kötelezett ingatlan ráköt a közműcsatornára.

Azon ingatlantulajdonost, ahol az ingatlanon van vezetékes ivóvíz, vagy mért ivóvíz-felhasználás, addig illeti meg az ivóvíz-alapú FTSZV díjelszámolási mód, amíg a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízzel kapcsolatos kötelező közszolgáltatásra kötelezett. Az FTSZV a csatornára kötést a csatorna-szolgáltató által kiállított és az ingatlantulajdonos által Társaságunkhoz benyújtott „Használatbavételi hozzájárulás”, vagy az ingatlantulajdonos csatorna-szolgáltatónál tett nyilatkozatát követő szolgáltatói adatközlés alapján rögzíti rendszerébe. Ha az ingatlan rácsatlakozik a közműves szennyvízelvezetésre, az ivóvíz alapú díjelszámolás a csatorna-szolgáltatót illeti meg az általa visszaigazolt szolgáltatási naptól. Az FTSZV a közműpótló műtárgy utolsó szippantásának díját abban az esetben számolja el az utolsó ivóvíz-fogyasztási időszak terhére, ha az ingatlantulajdonos a szolgáltatást megrendeli legfeljebb a csatornára kötés napjától számított 8 (nyolc) naptári napon belüli időpontra és az FTSZV azt visszaigazolta. Ezen időpont után a közszolgáltatás díját kizárólag az ingatlanról elszállított háztartási szennyvíz mennyisége alapján, a díjrendeletben rögzített hatósági áron számolhatja el a csatornázott ingatlan tulajdonosával. A szolgáltatási árakat az FTSZV közzétette elektronikus honlapján (www.ftszy.hu), illetve kifüggesztésre került a személyes ügyfélszolgálati helyiségben. Az FTSZV díjelszámolás alapbizonylata a szolgáltatás ellátásakor a megrendelő vagy képviselője által – a 8.3.1. pontban már részletezett – leigazolt munkalap.

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

A más közműves ivóvíz-szolgáltatóval szerződésben lévő és a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz közszolgáltatás igénybevételére kötelezett budapesti ingatlantulajdonosok kötelesek a személyes és az ingatlan adatait írásban bejelenteni az FTSZV Ügyfélszolgálatára. Az ehhez szükséges nyomtatványokat („Bejelentkezési lap” és „Nyilatkozat a háztartási szennyvíz

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 24 / 27 |



megfelelőségéről") letölthetik a www.ftszy.hu honlapról, vagy kérésükre az Ügyfélszolgálat rendelkezésükre bocsátja. Ezen ingatlantulajdonosok a vízfogyasztási adatokat tartalmazó víziközmű számlájukat maguk kötelesek rendszeresen eljuttatni az FTSZV részére, ez alapján készül el a közszolgáltatás vízfogyasztás alapú számlája.

8.3.4. Csőfektetési díjszámlázás

Az FTSZV 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 csőfektetési pótdíjat számláz az ingatlantulajdonos felé. Az FTSZV a csőfektetési díjat az érvényes díjtáblázatban közzétette honlapján.

8.3.5. 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.

8.3.6. Csőtörés esetén jóváírás

Víziközmű-szolgáltató karbantartási kötelezettségébe tartozó (ivóvíz-törzshálózat, annak elosztóvezetékei és berendezései, beleértve a bekötési vízmérőt) meghibásodás esetén:

- Amennyiben hibás mérésből, vagy a csatlakozóvezeték meghibásodásából adódik a többletfogyasztás, a víziközmű-szolgáltató az ellenőrzéskor készült jegyzőkönyv alapján tájékoztatja az ingatlantulajdonost a meghibásodás időszakáról, az aktuális mérőállásról, az általuk jóváírt vízmennyiségről és annak indokáról. Az ingatlantulajdonos megküldi társaságunknak a víziközmű-szolgáltató tájékoztató levelét a bejelentőlappal együtt, az FTSZV ezzel a dokumentációval végezheti a kért jóváírást.

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

- Az ingatlantulajdonos felhívja a víziközmű-szolgáltatóját (06-1-247-7777, vagy 06-80-247-247) és bejelenti a meghibásodást és köteles a hibát haladéktalanul kijavítani. A már feltárt és kijavított hibát bejelenti az ivóvíz-szolgáltatónak és kéri általuk az ellenőrzést.

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 25 / 27 |



- Az ingatlantulajdonos jóváírási kérelméhez minden esetben a víziközmű-szolgáltató helyszínen készült ellenőrzéséről szóló jegyzőkönyvét köteles megküldeni az FTSZV-nek, melyben a víziközmű-szolgáltató rögzítette a műszaki meghibásodás tényét, kijavításának idejét, továbbá az aktuális mérőállást és arra vonatkozó nyilatkozatot, hogy az elfolyt vízből keletkezett-e vagy sem szennyvíz.
- Az ingatlantulajdonos kitölti az FTSZV honlapján (www.ftsztv.hu) található, vagy az ügyfélszolgálat által megküldött „Bejelentőlap” formanyomtatványát, melyet az ingatlan tulajdonos a megadott határidőn belül köteles visszaküldeni. Mellékletként be kell nyújtania hozzá a víziközmű-szolgáltató helyszíneléséről kiállított, műszaki meghibásodást igazoló dokumentumot és a hiba kijavítását igazoló számla eredeti példányát, melyet a bejelentés feldolgozása után az FTSZV érdemi válasszal, postai úton visszaküld az ingatlan tulajdonosának. Ezek hiányában az ingatlantulajdonosnak bizonyítania szükséges, hogy a csőtörésből következtében elfolyó vízből nem keletkezett szennyvíz. A vízfolyással kapcsolatos szennyvízdíj jóváírásra vonatkozó kérelmet a meghibásodás időszakát tartalmazó FTSZV számla fizetési határidejének utolsó napjától számított 15 (tizenöt) napon belül lehet benyújtani az FTSZV Ügyfélszolgálatára.

9. A díjbeszedés, díjhátralékok kezelésének szabályait, 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 úgy készít(tet)ti 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 a behajtási eljárás megindításáig az FTSZV 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 követelést (a számla kibocsátási napja szerint 0 napon) az FTSZV közbeszerzési eljárás eredményeképpen 2020. december 31-ig értékesíti a

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné Lengyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 26 / 27 |



Dijbeszedő Faktorház Zártkörűen Működő Részvénytársaságnak (a továbbiakban: DBH). Ezen számlák tekintetében a kintlévőség kezelésében a DBH jár el.

A fenti számlázási körben nem szereplő kintlévőségek esetén az FTSZV első alkalommal 30 (harminc) nap után, második alkalommal 60 (hatvan) nap után küldi meg fizetési felszólítását a hátralékosok részére. Amennyiben a közszolgáltatás késedelmes megfizetése esetén a díjhátralék behajtására az FTSZV 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 elteltevel az FTSZV a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény 44/E. § alapján a díjhátralék, a késedelmi kamat, és az egyéb költségek adók módjára történő behajtását kezdeményezi. 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.

10. A közszolgáltatást igénybevevők elégedettségének mérése

Az FTSZV folyamatosan mérni kívánja a közszolgáltatással kapcsolatos ingatlanulajdonosi értékelést. Ennek érdekében évente egy alkalommal – reprezentatív mintán – köteles felmérni a nyújtott közszolgáltatás minőségével, mennyiségével és az FTSZV eljárásával kapcsolatban az ingatlanulajdonosok elégedettségét. Az FTSZV az elkészült reprezentatív felmérést késedelem nélkül, de legkésőbb a tárgyévet követő év január 20. napjáig köteles a Fővárosi Önkormányzatának átadni. Amennyiben a reprezentatív felmérés az ingatlanulajdonosi elégedettség alacsony szintjét mutatja ki, az FTSZV a Fővárosi Önkormányzat erre irányuló felszólítását követő 30 (harminc) napon belül köteles az elégedettség növelésére intézkedési tervet készíteni, s azt az Önkormányzatnak haladéktalanul megküldeni.

| | | | |
|-------------------------|-----------------|---------------|------------------------|
| Készítette: | Hatályos: | Kiadás száma: | Oldal / oldalak száma: |
| Antalné I. engyel Tímea | 2019. január 1. | 1.4 | oldal 27 / 27 |