



BACK – OFFICE CSOPORT

Kivonat az Üzletszabályzat 6.4. pontjában felsorolt panasz kategóriák közül az 5 leggyakrabban előforduló esetében benyújtandó dokumentumokról:

- **Dupla számlázás:** ugyanazon időszakra az FTSZV és víziközmű-szolgáltató is elszámolt díjra vonatkozó panasz. (72/2013. (X. 14.) Föv. Kgy. rendelet 1.§ b), 10.§ (10), 17.§(1))
Benyújtandó dokumentum: az FCSM Zrt. által kiadott használatbavételi hozzájárulás, vagy szolgáltatói írásbeli nyilatkozat minden oldali másolata.
- **Csőtörés:** a csatlakozó, vagy házi ivóvízvezeték meghibásodásából adódó vízfolyás okozta megnövekedett szennyvíztermelés miatti számla panasz, vagy jóváírási kérelem. (72/2013. (X. 14.) Föv. Kgy. rendelet 17.§ (4) d) és ÜSZ)
Benyújtandó dokumentum: Bejelentő lap az ivóvízvezeték meghibásodása következtében elfolyt vízmennyiségről eredeti példánya, Fővárosi Vízművek Zrt. által elvégzett helyszíni kivizsgálási jegyzőkönyv másolata és a javítási számla eredeti példánya.
- **Mentesség:** a 72/2013. (X. 14.) Föv. Kgy. rendelet 10.§ (3) bekezdésben szabályozott, a közszolgáltatás igénybevételi kötelezettség alóli mentességi jogosultság megállapítására vonatkozó kérelem.
Benyújtandó dokumentum: Nyilatkozat mentességi eljáráshoz eredeti példánya és a beépítetlenséget, vagy használaton kívüliséget igazoló, továbbá egyéb, a bejelentésben foglaltakat alátámasztó dokumentum (okirat) eredeti vagy másolati példánya.
- **Fogyasztói adatváltozás:** ingatlan tulajdonosi adatok változás-bejelentése, vagy új fogyasztói bejelentés a nyilvántartásba vételhez (72/2013. (X. 14.) Föv. Kgy. rendelet 12. § (1), (2)).
Benyújtandó dokumentum: Bejelentkezés az FTSZV adatbázisába és nyilatkozat a háztartási szennyvíz megfelelőségéről eredeti példánya, valamint az ingatlanhoz fűződő jogcím igazolására szolgáló okirat eredeti vagy másolati példánya. Egyes esetekben az ivóvízmérő átírásáról szóló változás-bejelentő, vagy ivóvíz-szolgáltatási szerződés másolata, és/vagy halotti anyakönyvi kivonat eredeti példánya és/vagy 30 (harminc) napnál nem régebbi nem hiteles tulajdoni lap teljes másolata, és/vagy közjegyzői hagyatéki végzés benyújtása is szükséges lehet.
- **Szállítás:** a Társaság szolgáltatásával vagy a szolgáltatás közbeni károkozásával kapcsolatos adat, észrevétel, bejelentés, panasz.
Benyújtandó dokumentum: munkalap fogyasztói példányának másolata, vagy egyéb, a bejelentést alátámasztó dokumentum.

Az FTSZV saját nyomtatványai letölthetők a www.ftsztv.hu website Hasznos információk\Letölthető dokumentumok oldalunkról vagy személyes ügyfélszolgálatunkon kérésére átadják Önnek.