

Tájékoztató a 2023. december 12. dátummal hatályba lépett Üzletszabályzat főbb változásairól

Tisztelt Ügyfelünk!

Tájékoztatjuk, hogy a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal 2023. december 12-én kelt, VSFO/749-6/2023 számú határozatában jóváhagyta az Fővárosi Vízművek Zrt. Üzletszabályzatának módosítását.

A módosítást a jogszabályi változások és folyamataink azokhoz igazodó átalakítása indokolta, és kiemelten az alábbi részeket, tárgyköröket érinti:

- A változó jogszabályokban meghatározott fogalmak megjelenítése az Üzletszabályzatban [Fogalmak: 31; 38. és 88.];
- Az adatváltozást érintő előírások pontosítása [V.1.15.4. és VI.1.3.3. pont]
- Néhány, a fogyasztás elszámolásával kapcsolatos rendelkezés pontosítása [az V.3.3; az V.4.; az V.5. és a VI.1.3.6 fejezet szerint];
- Kiegészültek a Mellékszolgáltatási szerződés megszűnésének, illetve megszüntetésének részletszabályai [a VI.1.3.5.2.2 fejezet szerint]
- Kiegészültek a szerződésszegésekre és azok következményeire vonatkozó részletszabályok [az V.8. fejezet szerint]
- Változás-bejelentő nyomtatvány aktualizálása [29. melléklet];
- Az Üzletszabályzat kiegészült a víziközmű-fejlesztési kvóta megállapításának és fajtáinak részletes szabályozásával. [V.13.2. fejezet]
- A közműves szennyvízelvezetési és –tisztítási szolgáltatás részletszabályainak pontosítása [VIII. fejezet]
- A közszolgáltatási és mellékszolgáltatási szerződésminták kapcsolattartási adatainak kiegészítése (e-mail cím és telefonszám mezőkkel) [9; 11; 13. és 15. melléklet];
- Kiegészültek a szabálytalan csapadékvíz-bebocsátással kapcsolatos ellenőrzések lefolytatásának szabályai [VIII.14. pont]
- Kiegészültek a védendő felhasználókra és a szociálisan rászoruló személyekre vonatkozó általános szabályok [X.1. és X.2. pont]
- Az Ügyfélszolgálat fogalmi meghatározásának és az ügyfélszolgálati nyitvatartási idő szabályozásának pontosítása [XI. fejezet]
- Adatkezeléssel, azonosítással, dokumentációval kapcsolatos szabályozás pontosítása [XI.3 pont és XVIII. fejezet]
- A panaszkezelésre vonatkozó általános szabályok kiegészítése [XII. fejezet]
- Az ügyfélszolgálati pontok nyitvatartásának pontosítása [XIX. fejezet]
- A vonatkozó jogszabályok felsorolásának kiegészítése [3. melléklet]
- Az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Üzletszabályzattal, jogszabályi változásokkal összhangban [8; 10.; 12. és 14. melléklet]

Az Üzletszabályzat teljes tartalma a www.vizmuvek.hu oldal [Információk / Hivatalos, közérdekű menüpontjában](#), illetve a honlap alján önálló dokumentumban, valamint ügyfélszolgálati irodáinkban érhető el. A korábbi változatok [archívumunkban](#) találhatóak.

Az Üzletszabályzat célja, hogy áttekinthetően rögzítse a víziközmű-szolgáltatással mint közüzemi szolgáltatással kapcsolatos, a szolgáltatóra és a felhasználóra vonatkozó jogokat és kötelezettségeket. Az Üzletszabályzat tartalmazza a Fővárosi Vízművek Zrt. által nyújtott egyéb szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezéseket is.

A fent felsorolt változásokkal kapcsolatban Önnek nincs teendője, jelen tájékoztatást a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény előírásainak megfelelően tettük közzé.

Fővárosi Vízművek Zrt.