

TÁJÉKOZTATÓ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS LEHETŐSÉGEIRŐL

Társaságunk az elektronikus ügyintézésről és bizalmi szolgáltatás általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény alapján biztosítja az elektronikus ügyintézését az felhasználók számára.

1. E-papír

Az alábbi elektronikus ügyintézés végezhető el az e-papír szolgáltatáson keresztül:

Ügytípus - link	Ügyleírás
Új ivóvíz- és szennyvíz-bekötés, ikermérő felszerelés igénylése dokumentáció csatolással – Tovább az e-papírra	Ingtalanán új víz-, vagy szennyvíz bekötés, vagy a meglévő mérőn kívül az aknában felszerelendő ikermérő igényelésére vonatkozó igény bejelentés. Kérjük, szíveskedjen a bejelentéshez csatolni a honlapunkon található információk alapján szükséges, kitöltött dokumentumokat. Tájékoztatónkat letöltheti honlapunkról innen .
Ivóvíz-, vagy szennyvízbekötés megszüntetése, mérőleszerelés dokumentáció csatolással – Tovább az e-papírra	Ingtalanán jelenleg üzemelő ivóvíz-, vagy szennyvízbekötés megszüntetésére, esetleg a mérő leszerelésére vonatkozó igény bejelentés. Kérjük, szíveskedjen a bejelentéshez csatolni a honlapunkon található információk alapján szükséges, kitöltött dokumentumokat. Tájékoztatónkat letöltheti honlapunkról innen .
Lakás-mellékvízmérővel kapcsolatos ügyintézés (új szerelés, csere, megszüntetés, szerződés újraindítása) – Tovább az e-papírra	Amennyiben az ingatlanon jelenleg üzemelő bekötési mérő mellett a lakások külön méréséhez mellékmérő számlázásba vételét vagy a számlázásban lévő mérő cseréjére, megszüntetés kezdeményezné, ezen ügytípus keretében teheti meg. Kérjük, szíveskedjen a bejelentéshez csatolni a honlapunkon található információk alapján szükséges, kitöltött dokumentumokat. Tájékoztatónkat letöltheti honlapunkról innen .
Locsolási mellékmérővel kapcsolatos ügyintézés (új szerelés, csere, megszüntetés) – Tovább az e-papírra	Az ingatlanon jelenleg üzemelő bekötési mérő mellett locsolási célú mellékmérő telepítésére vonatkozó igényét itt jelezheti. Kérjük, szíveskedjen a bejelentéshez csatolni a honlapunkon található információk alapján szükséges, kitöltött dokumentumokat. Tájékoztatónkat letöltheti honlapunkról innen .
Közüzemi szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéni bejelentés és dokumentum csatolás – Tovább az e-papírra	Amennyiben nem talált megfelelő kitölthető elektronikus űrlapot, illetve olyan - egyéb általános ügyintézéshez kapcsolódó - dokumentumot, vagy észrevételt szeretne ügyfélszolgálatunk részére elektronikusan eljuttatni, melyre nincs a felületen lehetősége, ezen ügytípus keretében teheti meg. Tájékoztatjuk, hogy a megfelelő űrlap kitöltése és csatolása esetenként gyorsabb ügyintézését tesz lehetővé, ezért - amennyiben található megfelelő menüpont - kérjük, szíveskedjen azt választani. Tájékoztatóinkat letöltheti honlapunkról innen .
Védendő felhasználók nyilvántartásába vétele és meghosszabbítása – Tovább az e-papírra	Amennyiben szociálisan rászoruló/fogyatékkal élő személyként a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételét, vagy a nyilvántartás meghosszabbítását szeretné igényelni, kérjük, szíveskedjen itt csatolni a honlapunkról letölthető, kitöltött és a szükséges adatokkal és aláírásokkal ellátott igénylőlapot. Tájékoztatónkat letöltheti honlapunkról innen .
Számlázással kapcsolatos észrevétel, kérelem – Tovább az e-papírra	Ezen menüpont alatt juttathatja el társaságunkhoz a számlázással, leolvasással kapcsolatos észrevételét, kérelmét. Bejelentésekor kérjük, szíveskedjen a számlán szereplő azonosító adatait is feltüntetni a könnyebb azonosíthatóság és a pontos és részletes válasz érdekében.

Panaszbejelentés – Tovább az e-papírra	Ezen menüpont alatt juttathatja el társaságunkhoz a szolgáltatásunk kapcsán felmerült panaszát, észrevételét. Bejelentésekor kérjük, szíveskedjen a panasszal összefüggő minden szükséges adatot részletesen feltüntetni az alapos vizsgálat és a pontosabb válasz érdekében.
Közérdekű adatigénylés – Tovább az e-papírra	Amennyiben társaságunk által végzett tevékenységre vonatkozó adatokat szeretne kikérni, azt ezen ügy keretében teheti meg.
Személyes adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztatás/helyesbítés kérés/személyes adatok kezelésének korlátozása – Tovább az e-papírra	Amennyiben társaságunk által nyilvántartott személyes adataival kapcsolatban szeretne kérdés, vagy bejelentést tenni, azt ezen ügy keretében teheti meg.

Az e-papír szolgáltatás a <https://epapir.gov.hu/> weboldalon érhető el, a bejelentkezéshez Ügyfélkapu regisztrációval szükséges rendelkezni.

Bejelentkezést követően először a címzettet kell kiválasztania: Fővárosi Vízművek Zrt. majd a Fővárosi Vízművek Zrt. nevével jelölt ügytípusok közül válassza ki az Önnek megfelelőt. A témacsoport mező a fenti két mező kitöltését követően automatikusan kitöltésre kerül. Ezt követően szövegesen begépelheti a társaságunk számára küldendő információkat, kérelmeket.

Kérjük, hogy amennyiben olyan megkereséssel fordul hozzánk, melynek érdemi ügyintézéséhez kitöltendő nyomtatvány is szükséges, akkor azt lehetőség szerint – a szükséges aláírásokkal ellátva – csatolja a bejelentéséhez. Nyomtatványaink letölthetőek az alábbi [Dokumentumtár](#) oldalról.

2. Online ügyfélszolgálat

A fentiekén kívül elektronikus ügyintézésre az Online ügyfélszolgálatunkon <https://ugyfelszolgalat.vizmuvek.hu/> keresztül is lehetősége van.

Online ügyfélszolgálatunk új menürendszere és elérhető funkciói:

MÉRŐÁLLÁS, MÉRŐCSERE

Mérőállás rögzítése	A kéthavi diktálási időszakban lehetősége van a mérőállás bediktálásra.
Lakás-mellékvízmérő cseréje, üzembe helyezése, záróelem pótlása	Megrendelheti és időpontot választhat az alábbi lakás - mellékvízmérős munkákra: - mérőcsere utáni plomba pótlásra (üzembe helyezésre) - mérőcsere (a mérőcsere a Fővárosi Vízművek Zrt. munkatársai végzik el) - plomba pótlásra (ha nem történt mérőcsere).
Csoportos lakás-mellékvízmérő megrendelés	Csoportos, több lakást érintő megrendelési igényt nyújthat be lakás mellékvízmérők esetén az alábbi munkákra: - mérő beszerelése utáni plomba pótlásra (üzembe helyezésre) - mérőcsere (a mérőcsere a Fővárosi Vízművek Zrt. munkatársai végzik el) - plomba pótlásra (ha nem történt mérőcsere).
Időpont módosítás	A Fővárosi Vízművek által végzendő bekötési mérőcsere, lakás-mellékvízmérő üzembe helyezés, csere, záróelem pótlás, valamint locsolási mellékmérő csere munkák időpontjának módosítását tudja elvégezni.
Fogyasztás kimutatás	Fogyasztás kimutatást kérhet egy adott felhasználási helyre és időszakra. Lehetősége van elektronikus kimutatást igényelni díjmentesen, vagy papír alapút díj ellenében.
Korábbi mérőállások megtekintése	Megtekintheti a számlázási rendszerünkben rögzített mérőállásokat visszamenőlegesen. Táblázatban letöltheti, vagy diagramon megjelenítheti az adatokat.
Leolvasási/diktálási időszakok	Megtekintheti a jövőbeni leolvasási és diktálási időszakokat. (Leolvasási időszak, amikor a szolgáltató megkísérli a mérő leolvasását, diktálási időszak, amikor lehetőséget biztosítunk mérőállás bejelentésre.)

SZÁMLÁZÁS, FIZETÉS

E-számla, számlázási mód váltás	Számlázási mód beállítása során választhatja az elektronikus számlát, melyet online ügyfélszolgálatunkon mutatunk be. Lehetősége van továbbra is papír alapon postai kézbesítést kérni.
-------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Online fizetés	Az online ügyfélszolgálatunkon lehetősége van a nyitott számlái kiegyenlítésére bankkártyás fizetéssel . Amennyiben az Ön fogyasztását a Díjbeszedő Holding Zrt. számlázza, a felhasználással kapcsolatos számlázási információkat a <u>Díjnet</u> rendszerén keresztül tudja lekérni, az online ügyfélszolgálaton kizárólag - a Fővárosi Vízművek Zrt. által teljesített egyéb - szolgáltatásokkal kapcsolatos számlatételeket tudja megtekinteni.
Számlák megjelenítése	Az online ügyfélszolgálaton megjelenítheti, letöltheti a folyószámláihoz tartozó, a Fővárosi Vízművek Zrt. által kiállított és bemutatott számláit. Amennyiben a fogyasztást Önnek a Díjbeszedő Holding Zrt. számlázza, a felhasználással kapcsolatos számlázási információkat a <u>Díjnet</u> rendszerén keresztül tudja lekérni.
Számlamásolat kérése	Az online ügyfélszolgálaton a társaságunk által, víz- és/vagy szennyvízdíjról kiállított, papír alapú számlákról kérhet hiteles másolatot díjtétel ellenében , melynek összegét a táblázat alatt meg tudja tekinteni.
Számleaegyenleg és történet	Az online ügyfélszolgálaton lehetősége van lekérdezni a folyószámla történetét (számlatételeket és befizetéseket), melyet PDF formátumban megjeleníthető, letölthető.
Tartozásigazolás letöltése	Az online ügyfélszolgálaton megjelenítheti és kinyomtathatja a Fővárosi Vízművek Zrt. által nyilvántartott szerződéses folyószámlák aktuális egyenlegét.
Csekkpótlás, kifizetés, visszautalás kérés	Az online ügyfélszolgálaton a társaságunk által vezetett folyószámláihoz kérhet: - csekkpótlást, amennyiben van fennálló tartozás társaságunk számára; - visszautalást, kifizetést, amennyiben túlfizetése van.
Részérték módosítás	A részszámlázásba bevont felhasználóin (családi házas budapesti, illetve agglomerációs) felhasználóink adhatják meg átlagos fogyasztásukat. Részszámlázás időszakában, ha ügyfél általi mérőállás diktálás nem érkezik, akkor ez a mennyiség kerül számlázásra. A részszámlázásban lévő budapesti lakás - mellékvízmérős felhasználók esetén, akiknek a számláját a Díjbeszedő Holding Zrt. állítja ki, a részérték mennyiség módosítása <u>Partnerünknel</u> kérhető.

ÚJ SZERZŐDÉS, IGÉNYBEJELENTÉS

Átírás kezdeményezése	Átírás kezdeményezése során a felhasználó személyében beállít történet változást tudja kezdeményezni. (adásvétel, bérlet, örökség, stb. esetén)
Új mellékmérős szerződés	Amennyiben a lakás-mellékvízmérő már felszerelésre került a lakásban, akkor a számlázásba vételt online ügyfélszolgálaton keresztül kezdeményezheti.
Elvi nyilatkozat	Az adott ingatlanon felmerülő ivóvíz-igény, tűzvíz-igény illetve szennyvízelvezetési igény biztosíthatóságának vizsgálata érdekében elvi nyilatkozat kérelmet kell benyújtani. Az elvi nyilatkozatot csatolni kell az építési engedélyhez, valamint később ivóvíz-bekötési vagy tűzcsap telepítésére vonatkozó megrendeléshez is.
Tervjóváhagyás	Ingatlanon belüli hálózati terv, bekötési terv vagy közterületi tűzcsap telepítési vázrajz esetén az építkezés megkezdése előtt a szolgáltatónak a tervet jóvá kell hagyni. Regisztrált felhasználóink, vagy tervezők tudják a tervjóváhagyást az online ügyfélszolgálaton kezdeményezni.
Új víz- és szennyvízbekötés igénylés	Lehetősége van az ivóvíz bekötéssel és szennyvíz bekötéssel kapcsolatos munkák megrendelésére, az alábbiak szerint: <ul style="list-style-type: none"> • Új ivóvíz bekötés kiépítése • Ikmérő szerelés • Mérőszerelés/mérőbővítés • Bekötővezeték bővítés • Bekötővezeték áthelyezés • Új szennyvízbekötés kiépítése • Előközművesített szennyvíz rákötés
Közműegyeztetés és forgalomtechnikai terv megrendelése	A közműegyeztetés, forgalomtechnikai terv, közútkezelői és tulajdonosi hozzájárulás megléte előfeltétele az új bekötés, bekötés áthelyezés, bekötés bővítés, bekötővezeték megszüntetés megrendelésének. Ezen tervek elkészítését, dokumentumok beszerzését rendelheti meg társaságunktól.

Használatbavételi engedély	A lakhatási engedély kiadásához szükséges a víziközmű szolgáltató által kiadott használatbavételi engedély. Az engedély igénylésére lehetősége van az online ügyfélszolgálaton, az űrlap kitöltésével, a tervjóváhagyás számának megadásával és a kivitelezői nyilatkozat csatolásával.
Locsolási kedvezmény	A csatornadíj kedvezményt, ismertebb nevén locsolási kedvezményt, május 1-jétől szeptember 30-ig terjedő időszakban lehet igénybe venni, árutermelést még részben sem szolgáltató házikert öntözéséhez. (58/2013. (II. 27) Kormányrendelet szerint alapján)
Új locsolási mellékmérő számlázásba vétele	Felhasználóink a locsolás során felmerülő közüzemi költségeik csökkentésére a 10% százalékos locsolási kedvezményen kívül választhatják a locsolási vízmérő beszerelésének lehetőségét, így az azon mért eredményt nem kell kiegyenlíteniük a szennyvízelvezetés vagy a szennyvízszállítás díjából. Locsolási mérő számlázásba vételét kezdeményezheti az online ügyfélszolgálaton vázlatraj feltöltésével vagy elkészítésével.
Közös képviselő változás bejelentés	Amennyiben Ön átvette egy társasház közös képviselőjét, kérjük, szíveskedjen feltölteni a megválasztásról szóló jegyzőkönyvet, hogy a nyilvántartási adatainkat a valóságnak megfelelően frissíthessük, és a vízszolgáltatással kapcsolatos ügyintézkedésekkel összefüggésben szükség esetén felvehessük Önnel a kapcsolatot.

VÍZPLUSZ, SZOLGÁLTATÁSOK

Vízálló védelem biztosítás	Vízálló védelem szolgáltatásunk keretein belül az UNION Biztosító Fővárosi Vízművek fogyasztói részére kialakított csoportos biztosításai közül választhat: Vízelfolyás, vízóra elfagyás védelem Vízelfolyás, vízóra elfagyás védelem balesetbiztosítással kiegészítve Balesetbiztosítás Önnek és családjának
Vízplusz kártya igénylés	A Fővárosi Vízművek ingyenesen igényelhető kedvezménykártyája, a VízPlusz kártya számos azonnali kedvezményt nyújt a társaság egyes VízPlusz szolgáltatásainak, valamint a kártyaprogramhoz csatlakozott partnerek akcióiban részt vevő termékeinek, szolgáltatásainak árából.
Vízhordási engedély	Az űrlap kitöltésével vízhordási engedélyt igényelhet társaságunktól díj ellenében.
Laborszolgáltatások	Ha vízvizsgálatra van szüksége, válassza Ön is a Fővárosi Vízművek Laboratóriumát! Laboratóriumunk akkreditáltan végzett ivóvíz-mintavétellel, vízvizsgálatok elvégzésével, valamint az eredmények véleményezésével áll rendelkezésére.

KAPCSOLAT, ÜGYEIM

Üzenetküldés	Különböző témákban, melyekhez nem tartozik önálló menüpont, űrlap, szabad szöveges leírásban és dokumentum csatolásával veheti fel ügyfélszolgálatunkkal a kapcsolatot.
Időpontegyeztetés személyes ügyintézéshez	Személyes ügyfélszolgálati irodáinkban tud időpontot foglalni.
Online indított ügyeim	Amennyiben korábban indított megkeresést társaságunk felé az Üzenetküldés menüpontban, akkor a bejelentését és a válaszunkat ezen a felületen jelenítheti meg.

SZERZŐDÉSEIM

Szerződéses adatok	A regisztrációjához tartozó felhasználási helyekhez nyilvántartott szerződéses és műszaki adatokat jelenítheti meg.
Szerződéses dokumentumok	Munkatársaink a helyszíni munkavégzések alkalmával elektronikus munkalapot töltenek ki. Lakossági felhasználók esetében a szolgáltatási szerződés is kizárólag elektronikusan kerül elkészítésre. Ezen dokumentumokat az online ügyfélszolgálatról bármikor letöltheti.
Lakás-mellékmérők adatai	Amennyiben regisztrációjához tartozó felhasználási helyen lakás-mellékmérőket tartunk nyilván, úgy azok adatait ebben a menüpontban jelenítheti meg, hitelességi idejének a lejártát ellenőrizheti.
Meghatalmazás feltöltése	Amennyiben az vízszolgáltatással kapcsolatos ügyek során maga helyett mást bíz meg az ügyintézkedéssel, akkor először töltsön fel meghatalmazást az illető részére.

ADATMÓDOSÍTÁS

Adatkezelési nyilatkozatok kezelése	Ügyfeleink személyes adatait (például nevet és lakcímet) jogszabályi felhatalmazás alapján kezeljük, azonban a telefonszám és e-mail cím megadása önkéntes, ezek használatához kérjük a hozzájárulását az alábbi – legördülő listában található – tevékenységek esetében.
Szerződéses adatváltozás bejelentése	Online ügyfélszolgálatunkon regisztrációt követően egyszerűen bejelentheti, ha megváltozott a neve, lakcíme, levelezési címe, vagy a felhasználási helyének a cím.
Hiányzó szerződéses adataim pótlása	Amennyiben személyes adatai közül valamely hiányos (anyja neve, születési helye, születési ideje), kérjük az ügyfélazonosító szám és készülék helyi azonosító szám megadása után pótolja azokat.

FELHASZNÁLÓI FIÓKOM

Felhasználási helyek szerkesztése	Regisztrált felhasználóink az alábbi lehetőségek közül tudnak választani: A regisztrációhoz új felhasználási hely hozzáadása Felhasználási helyek elnevezése Mérők elnevezés Felhasználási helyek törlése
Regisztrációs adatok módosítása	Regisztrált felhasználóink ebben a menüpontban tudják módosítani a regisztrációhoz megadott nevüket, e-mail címüket és telefonszámukat, valamint be tudják állítani azt, hogy milyen automatikus e-mail értesítéseket kérnek.
Jelszó módosítása	Regisztrált felhasználóink ebben a menüpontban tudják módosítani aktuális jelszavukat.
Regisztráció törlése	Regisztrált felhasználóink ebben a menüpontban tudják módosítani a regisztrációhoz megadott nevüket, e-mail címüket és telefonszámukat.
Új profil hozzáadása	Regisztrált felhasználóink ebben a menüpontban tudják regisztrációjukat törölni.
Profil törlése	Regisztrált felhasználóink ebben a menüpontban tudják meglévő regisztrációjukhoz új profilt hozzáadni (ügyfél, vagy közös képviselői profilt).

3. Hivatali Kapu

Társaságunk elektronikus ügyintézés biztosítására kötelezett szervezet számára biztonságos kézbesítési szolgáltatáson keresztül is elérhető az alábbi azonosító adatok felhasználásával:

Hivatal rövid neve: FOVIZ
KRID azonosító: 207342199

Társaságunk SZÜF központi szolgáltatáson keresztül történő elérhetősége:
[Közüzemi szolgáltatók - Fővárosi Vízművek \(magyarorszag.hu\)](#)

Információátadási szabályzat

A Fővárosi Vízművek Zrt. elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény alapján készített Információátadási szabályzata [ITT](#) érhető el.

Reméljük, minden ügyfelünk megtalálja számára a kényelmes és gyors ügyintézési lehetőségeket.

Fővárosi Vízművek Zrt.