

## ÁLTALÁNOS FELHASZNÁLÓI TÁJÉKOZTATÓ

### Tisztelt Ügyfelünk!

Tájékoztatjuk, hogy közüzemi ivóvíz és csatorna szolgáltatói tevékenységünket a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló [2009. évi LXXVI.](#) törvény, a víziközmű-szolgáltatásról szóló [2011. évi CCIX.](#) törvény, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló [2008. évi XLVII.](#) törvény, a fogyasztóvédelemről szóló [1997. évi CLV.](#) törvény, illetve [58/2013. \(II.27\)](#) Kormányrendeletben foglalt szabályozás figyelembe vételével, és annak betartásával végezzük.

A Nyírségvíz Zrt. által végzett közüzemi ivóvíz és csatornaszolgáltatói tevékenység a [2009. évi LXXVI. törvény](#) meghatározása alapján szolgáltatási tevékenységnek minősül.

Ennek megfelelően a következőkről tájékoztatjuk:

### ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁSI ADATOK

**1. A szolgáltató neve:** NYÍRSÉGVÍZ, NYÍREGYHÁZA ÉS TÉRSÉGE VÍZ- ÉS CSATORNAMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

**2. A szolgáltató székhelyének címe:** 4400 Nyíregyháza, Tó utca 5 sz.

**3. A szolgáltatást végző társaság jogi formája:** Zártkörűen működő részvénytársaság

**4. A szolgáltató adószáma:** 11492809-2-15

**5. Felügyeleti hatóságok:** Magyar Energia Hivatal, Felső-Tiszavidéki Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség, Felső-Tiszavidéki Vízügyi Igazgatóság.

Vízügyi hatósági jogkörben első fokon – ha a jogszabály eltérően nem rendelkezik – az illetékes felügyelőség, másodfokon az Országos Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Főfelügyelőség jár el.

### 6. Ügyfélszolgálati irodák:

Nyíregyháza, Vay Ádám krt. 4-6. sz., Univerzum Üzletház keleti torony 3/303.  
Nyírbátor, Szabadság tér 8-9. sz., Kulturális központ 3. emelet  
Kisvárdra, Városmajor utca 41.

### 7. Telefonszámok

|                           |             |
|---------------------------|-------------|
| Ügyfélközpont Nyíregyháza | 42/523-623  |
| Ügyfélszolgálat Nyírbátor | 42/596-344  |
| Ügyfélszolgálat Kisvárdra | 45/ 500-494 |
| Ivóvíz hibabejelentés     | 42/523-600  |
| Csatorna hibabejelentés   | 42/523-600  |
| Telefax                   | 42/523-610  |

### 8. Internet elérhetőség

|           |  |
|-----------|--|
| Honlap    | <a href="http://www.nyirsegviz.hu">www.nyirsegviz.hu</a>                         |
| E-mai cím | <a href="mailto:nyirsegviz@mail.nyirsegviz.hu">nyirsegviz@mail.nyirsegviz.hu</a> |

**9. Levelezési cím** 4401 Nyíregyháza, Tó utca. 5. PF. 290

**10. Felelősségbiztosítás, mint szakmai biztosíték szerződésének száma:** 454514076

**11. A szakmai biztosíték által fedezet kockázat:** 40 000 000 Ft/év

**12. A szakmai biztosíték területi hatálya:** Megegyezik a szolgáltató ellátási területével.

**13. A szolgáltató által alkalmazott szerződési feltételek:** A közüzemi szolgáltatási/mellékmérő nyilván tartásba vételi szerződésekre vonatkozó általános szabályok tekintetében a víziközmű-szolgáltatásról szóló [2011. évi CCIX.](#) törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról rendelkező [58/2013. \(II.27\)](#) Kormányrendelet, valamint a hatályos Polgári Törvénykönyv és az egyéb vonatkozó jogszabályok az irányadók.

**14. Jogszabály helyek/jogvita esetén joghatóság vagy illetékes bíróság kikötése:** Panaszával a további kivizsgálás érdekében a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testületéhez (cím: Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi és Iparkamara 4400 Nyíregyháza, Széchenyi utca 2.) fordulhat. A Békéltető Testület hatáskörébe a felhasználó és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bíróságon kívüli rendezése tartozik. A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez címezve kell benyújtani. A testület eljárása ingyenes. További jogvita esetén a területileg illetékes bíróság járhat el.

**15. A szolgáltató által végzett tevékenység egyéb lényeges jellemzői:** A szolgáltatás díja hatósági áras, melyet a víziközmű-szolgáltatásról szóló [2011. évi CCIX.](#) törvény felhatalmazása alapján a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter rendeletben állapít meg. A megállapított díjak a helyben szokásos módon kerülnek közzétételre, és elérhető társaságunk honlapján: [www.nyirsegviz.hu](http://www.nyirsegviz.hu).

**16. A szolgáltatásra vonatkozó jogszabályok felsorolása, ingyenes elérhetősége:** A szolgáltatásra vonatkozó általános jogszabályok esetén a hozzáférés a nyilvánosságra hozatal helyén a Magyar Közlöny olvasótermi példányaiban, elektronikusan a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) honlapon található.

**17. Más szolgáltatókkal, vagy partnerségi megállapodás (pl: franchise) keretében folytatott egyéb szolgáltatási tevékenység:** Nincs

**18. Megrendelő nyilatkozat:** A jelen tájékoztatóban foglaltakat megismertem, annak egy példányát a mai napon átvettem.

Nyíregyháza, 2013. év június hó.....nap

## Tisztelt Felhasználóknk!

**2013. június 1-től** a helyi önkormányzat döntése alapján a **NYÍRSÉGVÍZ Zrt.** látja el a korábban **VÁRDA-VÍZ Kft.** által ellátott **GYULAHÁZA** település vízi közműveinek üzemeltetését.

Társaságunk legfontosabb célja, hogy az ellátott települések felhasználói részére szolgáltatásait jó minőségben, hatékonyan, az igényeket figyelembe véve teljesítse.

Az üzemeltetéshez a hatályos törvények és rendeletek által előírt műszaki- gazdasági feltételekkel rendelkezünk:

- ✓ megfelelő szakemberekkel gondoskodunk
  - a folyamatos üzemeltetésről, karbantartástól, hibaelhárításról,
  - közüzemi szerződéskötésről, számlázásról, ügyfélszolgálat működtetéséről,
- ✓ akkreditált laboratóriummal ellenőrizzük és biztosítjuk az ivóvíz és az elvezetett, tisztított szennyvíz minőségét,
- ✓ korszerű gépekkel, berendezésekkel, felszerelésekkel végezzük a fejlesztéseket és beruházásokat,
- ✓ minőség- és környezetirányítási tanúsítással garantáljuk a működtetés színvonalát.

Társaságunk mindent megtesz annak érdekében, hogy az üzemeltetés átvétele zökkenőmentes legyen, s az Önök ellátása ezután is folyamatos maradjon. Az üzemeltetést az átvételt követően is az Önök által ismert, megszokott szakemberek végzik, ám mögöttük az eddignél nagyobb, felkészültebb, tökéreősebb szervezet a

### NYÍRSÉGVÍZ Zrt.

áll. A közüzemi ivóvíz szolgáltatói tevékenységet változatlan áron a közüzemi szerződésben - és a hátoldalon található Általános felhasználói tájékoztatóban - rögzítettek szerint végezzük.

A váltás megköveteli, hogy új közüzemi szerződéseket kössünk, pontosítsuk a felhasználói adatokat, és ellenőrző vízmérő leolvasást végezzünk, mely időpontja: **2013.06.03. – 2013.06.21.** közé esik. Ehhez kérjük megértésüket és segítségüket.

### A LEOLVASÁS, SZÁMLÁZÁS ÉS DÍJFIZETÉS RENDJE

| július     | augusztus | szeptember | október   | november          | december |
|------------|-----------|------------|-----------|-------------------|----------|
| részszámla | -         | részszámla | leolvasás | elszámloló számla | -        |
| január     | február   | március    | április   | május             | június   |
| részszámla | -         | részszámla | leolvasás | elszámloló számla | -        |

- ✓ Az Önnél beépített vízmérőt félévente október és április hónapban olvassuk, melynek tervezett időpontjáról a leolvasás előtti utolsó számlában - 5 napos időtartam megjelölésével – tájékoztatjuk. Kérjük Önt szíveskedjen biztosítani a vízmérő leolvasását. Amennyiben a leolvasó munkatársunk az előzetesen jelzett időpontban nem tudta leolvasni a vízmérőjét, értesítést hagy a levélszekrényben, vagy más fellelhető módon. Amennyiben Ön nem biztosította a vízmérő leolvasását, kérjük az ismételt leolvasás során munkatársunkkal szíveskedjen együttműködni és a leolvasás időpontjáról megegyezni.
- ✓ Ha a hiteles mérés feltételei nincsenek meg, annak megteremtéséig a fogyasztás műszaki számítással kerülhet megállapításra.
- ✓ Első részszámlát július hónapban bocsátjuk ki, majd szeptember, január és március hónapokban – az előző éves időszak tényleges leolvasási adatai alapján – készítünk Önnek részszámlát.
- ✓ Mérőállás közlést nem kérünk, mert a részszámlákon számlázott mennyiséget minden esetben az Ön tényleges fogyasztásából állapítjuk meg. Ha a tényleges fogyasztása az előző évihez képest változik, kérje az átlag módosítását az ügyfélszolgálaton (4600 Kisvárda, Városmajor u. 41., Ügyfélfogadás: Hétfő 8-20-ig, Kedd – Péntek 8-16-ig), illetve írásban.
- ✓ November és május hónapban a tényleges leolvasást követően elszámoló számlát készítünk, melyen jelentkezik a részszámlákon kiszámlázott és a tényleges fogyasztás közötti különbözet.
- ✓ A vízdíj számla összegét bankszámláról, illetve a megszokott fizetési mód szerint, csekken fizetheti a postán.
- ✓ Az elszámoló számlán tájékoztató adatként szerepel az elszámolt időszak, a fizetendő összeg, a fizetési határidő, a rezsidíj csökkentés mértéke, a következő leolvasás várható időpontja és az elszámolásba bevont részszámlák levonása.
- ✓ Az aktuális számlán minden esetben feltüntetjük az esetleges tartozást.

**TISZTELETTEL**

**NYÍRSÉGVÍZ Zrt.**  
**az Ön vízszolgáltatója**