



Dabas és Környéke Vízügyi Kft

Tisztelt Felhasználó!

A víziközmű-szolgáltatásról szóló –többször módosított- **2011. évi CCIX törvény 63. §-a** előírta, hogy csak olyan rendszerrel számlázhatjuk a víziközmű-szolgáltatás díját, mely biztosítja a díjak hibátlan kiszámítását, megakadályozza a számlázási rendszerhez történő jogosulatlan hozzáférést, valamint a számlázási információk észrevétlen módosítását.

A fentieknek való megfelelést tanúsítással kell igazolni. A tanúsítást csak erre akkreditált tanúsító szervezet végezheti el. A törvény előírta, hogy a tanúsítást legkésőbb 2015. június 30-ig el kell végeztetni.

Cégünk –a DAKÖV Kft.- több korábbi víziközmű-szolgáltató integrációjával alakult ki és az átalakulást követően a víz- és csatornadíj számlákat a magukkal hozott programokkal készítettük el, ezért a számlázás nem volt egységes.

A törvény előírásainak úgy tudunk eleget tenni, ha **a cég átáll egy egységes vízdíjszámlázó program használatára** és ezt a programot akkreditáltatjuk.

Piacutatást végeztünk, melynek eredményeképpen a Libra Szoftver Zrt számlázási programját választottuk ki, és ezt akkreditáltatjuk.

Az új számlázási rendszer bevezetése –a korábbi felhasználói adatok átvétele- jelentős munkát és viszonylag hosszabb időt vesz igénybe, ezért **a 2015. évi első számláinkat február hónapban – a korábbiakban megszokott időponthoz képest- 10-15 napos késéssel tudjuk kibocsátani.**

Tekintettel arra, hogy a banki befizetések rögzítése is elhúzódik, ezért **az első számlán a felhasználói egyenleget –tartozást, vagy túlfizetést- nem tudjuk feltüntetni.**

Fokozatosan tudjuk átvenni a felhasználók kiegyenlített számláit, mely viszont feltétlen szükséges ahhoz, hogy a késedelmes befizetéseket közvetlenül a számlákhoz tudjuk rendelni.

A számlázási rendszer átalakításával kapcsolatban **átalakul ügyfélszolgálatunk is.**

A DAKÖV Kft. központi ügyfélszolgálati irodáját Gyömrőn alakítjuk ki –címe: 2230 Gyömrő, Lengyel u. 8/a- ahol -az új jogszabályi előírásoknak megfelelően- állandóan, a hét minden munkanapján (hétfőtől-péntekig) heti 38 órás nyitvatartással, a hétfői munkanapon este 20 óráig, szerdán és pénteken reggel 7 órától meghosszabbított nyitvatartással fogadjuk felhasználóinkat és a teljes nyitvatartási időben biztosítjuk a bankkártyás és készpénzes fizetési lehetőséget (a központi iroda napi nyitvatartási idejét csatoltan közöljük). Ebben az állandó ügyfélszolgálati irodában a cégünkkel szerződéses kapcsolatban álló, vagy szerződést létesíteni szándékozó valamennyi ügyfél intézheti ügyeit függetlenül a felhasználási helytől.

A központi ügyfélszolgálati irodán túl **üzemigazgatóságaink (üzemegységeink) fiókirodákat is működtetnek**, ahol legalább heti 2 munkanapon összesen legalább heti 8 órás nyitvatartással, egy munkanapon 18 óráig meghosszabbított nyitvatartással fogadjuk felhasználóinkat (Az Ön településének ügyeit intéző fiókirodánk címét és napi nyitvatartását csatoltan közöljük).

Az ügyfélszolgálati fiókiroda az ellátási területen lévő felhasználási hellyel rendelkező felhasználókat és elkülönített vízhasználókat fogadja és biztosítja a készpénzes fizetési lehetőséget, illetve igény esetén készpénzbefizetési utalványt (csekket) ad ki.

A következő vízdíjszámlán minden felhasználónkat értesítjük, hogy felhasználási helyéhez legközelebb hol működik a fiókiroda.

Az ügyfélszolgálati és fiókirodák nyitvatartási idejéről honlapunkon –www.dakov.hu- tájékoztatjuk felhasználónkat és ügyfeleinket.

Fentiekkel kapcsolatban kérjük felhasználóink szíves megértését és türelmét.

Dabas, 2015. január

Jasper Lóránt
ügyvezető

Ritecz György
ügyvezető