

Tájékoztatás szolgáltatóváltásról

Tisztelt Felhasználónk!

Tájékoztatjuk, hogy a Nemzeti Vízművek Zrt. vezetésének a hatékonyabb üzemeltetésre vonatkozó szándékával összhangban, az érintett önkormányzatok egyetértésével és döntése alapján **2026. január 1-től részben átalakul három víziközmű-szolgáltató, a BAKONYKARSZT Zrt., a DRV Zrt. és a FEJÉRVÍZ Zrt. működési területe.** Az átalakítások célja, hogy az ivóvíz- és a szennyvíztisztítási szolgáltatás tekintetében egy települést egy cég lásson el, valamint hogy egy kézben legyen az adott települést kiszolgáló vízbázis, a szennyvíztisztító telep és a kapcsolódó gyűjtőhálózat. A hatékonyságnövelési szempontok mellett további cél az egyes településeken élő felhasználók mennyiségi és minőségi szempontból is megfelelő, hosszú távon is magas színvonalú kiszolgálása, az ellátásbiztonság fokozása, valamint a felhasználói elégedettség növelése.

Az átalakítás részeként **a BAKONYKARSZT 8 település komplett víziközmű-ellátását és 6 település ivóvízellátását átadja a DRV üzemeltetésébe,** míg a DRV 18 település ivóvíz- és szennyvízszolgáltatását, valamint 4 település ivóvízszolgáltatását és a hozzá kapcsolódó vagyonelemeket adja át a BAKONYKARSZT üzemeltetésébe **2026. január elsejével.** Sáska és Zalahaláp esetében a szennyvízszolgáltatást eddig is a DRV végezte, 2026. január elsejétől már az ivóvízellátást is a DRV biztosítja.

Mivel a szolgáltatóváltás az Ön felhasználási helyét is érinti, az alábbiakban részletesen tájékoztatjuk az ezzel kapcsolatos tudnivalókról.

Ha Ön eddig elektronikus számlát kapott a BAKONYKARSZT-tól a Számlaközpont rendszerén keresztül, nincs teendője, a továbbiakban is automatikusan fogja kapni az e-számlákat, de már a DRV-től, az **elektronikusszamla@drv.hu** e-mail-címről, pdf-csatolmányként, melynek kifizetését kezdeményezheti közvetlenül az e-mailből. Felhívjuk figyelmét, hogy a DRV kizárólag @drv.hu végződésű e-mail-címről küldhet Önnek elektronikus levelet, vízdíjszámla pedig csakis az elektronikusszamla@drv.hu címről érkezik. Minden, az előbbiektől eltérő feladótól kapott DRV-s vízdíjszámla adathalász csalóktól érkezik, ezért kérjük, a gyanús leveleket azonnal törölje!

Amennyiben Ön a Díjneten keresztül rendezte elektronikus számlái befizetését, nincs teendője, az új szolgáltatónál is díjnetes marad.

Amennyiben Ön korábban a csoportos beszedést választotta számlafizetési módként, a BAKONYKARSZT a zárószámlája ellenértékére vonatkozóan csoportos beszedést indít a megszokott módon. Kérjük, hogy a zárószámla összegének leemeléséig a beszedésre vonatkozó felhatalmazást ne vonja vissza. Amennyiben továbbra is csoportos beszedéssel kíván fizetni, az új szolgáltató adataival új megbízást szükséges adnia a számlavezető pénzügyintézeténél. Ezt az új szolgáltatótól érkező első számla kézhezvételét követően tudja megtenni.

Amennyiben Ön eddig csekken fizette be víziközműszámláit, a szolgáltatóváltást követően keletkezőket már a DRV-től érkező csekkeken kell befizetnie.

A víz- és csatornadíjak a szolgáltatóváltást követően is változatlanok maradnak.

Mérőállását 2025. 12. 31-ig diktálhatja be a BAKONYKARSZT-nak. A szolgáltató a zárószámlát 2025. 12. 31-ig becsült mérőállással bocsátja ki, melyet az üzletszabályzatában meghatározott számítással, azaz a legutolsó sikeres leolvasást vagy a diktálást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapít meg.

A BAKONYKARSZT 2026 januárjában küldi Önnek a zárószámlát, a DRV-től pedig tervezetten februárban érkezik majd az első víziközműszámla. Ha Ön nem fogadja el a zárószámlát, kérjük, annak kézhezvételétől számított 15 napon belül jelezze a BAKONYKARSZT-nak. Kérjük, hogy a zárószámlája kiegyenlítésével egy időben ellenőrizze a számlán olvasható „A nyilvántartás szerinti folyószámla-egyenlege a számla kibocsátásakor” elnevezésű rovatot. Amennyiben az ott olvasható összeg eltér a

zárószámla fizetendő összegétől, kérjük vegye fel a kapcsolatot a számlakibocsátó ügyfélszolgálatával az esetleges tartozás vagy túlfizetés rendezése végett.

A 2025. 12. 31. előtti időszakra vonatkozó kiegyenlített számlatartozásokkal kapcsolatban továbbra is a BAKONYKARSZT lesz az illetékes. Amennyiben Önnek a BAKONYKARSZT-nál díjhátraléka van, részletfizetési igénnyel továbbra is a BAKONYKARSZT-hoz fordulhat.

A tartozás miatt korlátozott felhasználási helyek átadása a korlátozással együtt történik, a korlátozás feloldására a BAKONYKARSZT-nál kiegyenlített teljes tartozás és az DRV-nél befizetett, a díjjegyzék szerinti korlátozásfeloldási díj befizetését követően kerül sor.

Panaszaival 2025. 12. 31-ig a BAKONYKARSZT-hoz, 2026. 01. 01-től a DRV-hez fordulhat. A 2025-ös időszakra vonatkozó, de 2026-ban benyújtott panasz esetén a DRV – a BAKONYKARSZT-tal való egyeztetés útján – biztosítja az akadálytalan ügyintézését.

Kérjük, hogy a **2026. 01. 01. utáni meghibásodásokkal kapcsolatban** már a DRV-t keresse a 06 80 240 240-es telefonszámon, az ugyfelszolgalat@drv.hu e-mail-címen, vagy a <https://www.drv.hu> honlapon elérhető chatfelületen.

A DRV-nek az Ön lakóhelyéhez legközelebb eső **személyes ügyfélszolgálati fiókirodája a 8300 Tapolca, Dózsa György utca 30.** szám alatt található. Az iroda nyitvatartásáról a <https://www.drv.hu/tapolcai-iroda> honlapon tájékozódhat.

A DRV Zrt. adatkezelési tájékoztatói a <https://www.drv.hu> honlapon, a Jogi nyilatkozatok menüpont hatályos adatkezelési tájékoztatók alpontjában, valamint a szolgáltató személyes ügyfélszolgálati irodáiban érhetők el.

A **gyorsabb, online ügyintézés** érdekében javasoljuk, hogy amennyiben a szennyvízszolgáltatás kapcsán már használta a DRV online ügyfélszolgálatát, a Vízcentert, a szolgáltatóváltást követően az ivóvízellátással kapcsolatos ügyeit is ott intézze. Ha pedig még nem tette meg, regisztráljon a <https://www.vizcenter.hu/drv> honlapon, ahol minden szükséges információt és szolgáltatást egyszerűen elérhet.

Kérjük, hogy a szolgáltatóváltást követő időszakban fokozottan ügyeljen arra, hogy számlái ellenértékét a kibocsátó szolgáltató irányába egyenlítsse ki.

A szolgáltatók mindent megtesznek annak érdekében, hogy az átállás zökkenőmentes legyen, de a szükséges egyeztetések miatt megnövekedhet az ügyintézési idő, ezért kérjük szíves türelmét és megértését.

Együttműködését köszönjük.

Tisztelettel:
BAKONYKARSZT Zrt.