

# FÜGGETLEN MAGYARORSZÁG

„A legnagyobb cél pedig itt, e földi létben  
ember lenni mindég, minden körülményben”  
(Arany János)

„Az igazat mondd, ne csak a valódit.”  
(József Attila)

## A rendszerváltozás veszteségeinek érdekvédelmi, közéleti, politikai Hon-LAPJA

Nyomdai kiadását alapította: **1993-ban az osztársadalmi érdekvédelmet országos hatáskörben ellátó**  
társadalmi szervezet, a

**FÜGGETLEN NÉPKÉPVISELETI SZÖVETSÉG /FÜNÉSZ/**

# SAJTÓPOSTA

A rendszerváltozás veszteségeinek készülő világhálós népújság, a **FÜGGETLEN MAGYARORSZÁG** tömegkommunikációs rovata, benne a lakosság aktuális témakörű **egyetértő észrevételeivel**, jobbító **kritikai jelzéseivel, tiltakozásaival, kérdéseivel, javaslataival**, amelyek névvel, jeligével, illetve ezek nélkül is nyilvánosságot kaphatnak — a lapunkhoz elektronikusan, postai úton, illetve személyesen eljuttatott információk ellenőrzött és szerkesztett változatában, megőrizve minden közlendő anyag eredeti tartalmának lényegét.

- (1) Mindenkinek joga van a véleménynyilvánítás szabadságához.
- (2) Magyarország elismeri és védi a sajtószabadságot./ Részletek az **Alaptörvény VIII. cikk-éből**/

\*

**3. §** A Magyar Köztársaságban a médiaszolgáltatások szabadon nyújthatók, a sajtótermékek szabadon közzétehetők, az információk és a vélemények a tömegkommunikációs eszközök útján szabadon továbbíthatók... /Részletek a **médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvényből**/

\*

**4./ § (1)** A Magyar Köztársaság jogrendje elismeri és védi a sajtó szabadságát, valamint biztosítja sokszínűségét.

(2) A sajtószabadság kiterjed az államtól, valamint bármely szervezettől és érdekcsoporttól való függetlenségre is. /Részletek a **sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvényből**/

Internet: [www.fuggetlenmagyarorszag.hu](http://www.fuggetlenmagyarorszag.hu)

E-mail: [fuggetlenmagyarorszag@fuggetlenmagyarorszag.hu](mailto:fuggetlenmagyarorszag@fuggetlenmagyarorszag.hu)

Levélcím: **6000 Kecskemét, Tinódi u. 6. B/IV/26.**

Főszerkesztő: **Velkei Árpád**

**Számözön harapófogójában a vízfogyasztók? — avagy:**

## **JOBBÍTÓ ÜGYVITELI-SZOLGÁLTATÓI REFORM A BÁCSVÍZ ZRT.-NÉL**

Az idei nyár közepe óta több kecskeméti olvasónk — kivétel nélkül mindegyik a **helyi vezetőkes víz fogyasztója** — kereste fel **világhálós népújság**-unkat ugyanazon problémával. Mindannyian megmutatták a **BÁCSVÍZ Zrt.**-től frissen érkezett **Elszámoló számlájuk-at**, s a hozzá csatolt **szolgáltatói értesítést**, amely az **új ügyfél-nyilvántartási, számlázási és elszámolási rendszer** tudnivalóiról szól.

Az emberek egybehangzóan kérdezték: **mi szükség van olyan adminisztrációs újításra, amely nehezen követhető változásokat tartalmaz, a vevő helyett a partner titulust használja, bevezetve új megnevezésként a folyószámla, meg a fizetési utalvány azonosítóit, a fogyasztási helyet felváltó bekötési számot, s megszüntetve az eddig jól bevált gyakorlatot, a részszámlák tételes felsorolását?**

Végül megjegyezték: **a számukra érthetetlen dolgokról próbálkoztak, világos, megnyugtató magyarázatokat „kicsikarni” a cég illetékes munkatársaitól, de nem jártak nagy sikerrel.** Ezért gondolták, hogy a sajtóhoz kopogtatnak, amelynek révén talán fény derülhet a jelenlegi **számözön rejtélyre**, illetve annak okaira.

Olvasóink megbízásait teljesítendő, regisztráltuk az egyedi **jelzéseket, észrevételeket, aggályokat**, meg az akár **közérdekű bejelentéssel** is felérő **panaszokat**, hogy azok összegzésével bekopogtassunk a cég elnök-vezérigazgatójához.

Közben megérkezett az e tárgyú saját küldeményem — merthogy magam is a hirös város vízfogyasztója vagyok — a **részvénytársaságtól**. Hát elmélyedtem az anyagban, s bizony, be kell vallanom: **a mások által felvetett fogyasztói gondokkal én sem tudtam mit kezdeni.**

### **Számszaki eltérés**

Ekkor már nemcsak **újságíróként**, ám ügyféli státusomban is levelet írtam a szolgáltató nagyfőnökének, közölve a **partner** azonosítóm, meg a fizetési utalványom számait, no és a folyószámlám azonosítóját. Egyebek mellett leszögeztem: **nemcsak új módszerbeli és eljárás-technikai dolgokról van itt szó, hanem számszaki eltérésről** is, például esetemben az alábbiakról:

**Nem stimmel**, az elszámoló számla összevont adata, amely kevesebb összeget jelöl, mint az öt részszámlám befizetései. A differencia több ezer forint. Óhatatlan kérdésem: **hová tűnhetett ez a pénz, vagy miért nem került lekönyvelésre?** Végezetül kértem a címzettől: **a részszámlák tételes felsorolását a továbbiakban ne mellőze**, hogy más fogyasztóknál se fordulhasson elő hasonlóan vitás eset!

## Tömören tisztázó válasz

A **Rorbély Zita** irodavezető és **Aczél Péter** megbízott gazdaságvezető aláírta levélbeli reagálás magánügyi vonatkozása részéről eloszlatta a pénzbeli eltérés körüli aggályaimat, ugyanis megtudhattam:

Az új számlázási rendszer bevezetésére azért volt szükség, mert ügyfelek száma megnőtt, elvárásaik megváltoztak, továbbá korszerűbb, komplexebb ügyintézésre van szükség az átalakult jogszabályi és pénzügyi környezetben, melynek a régi számlázási programjával már nem tudott volna a társaság megfelelni. A program fejlesztése még folyamatban van annak érdekében, hogy a lehető legtöbb igénynek megfelelhessenek.

A továbbiakban arról értesülhettem:

A megváltozott ügyintézési szabályozás miatt vált szükségessé az új azonosítók bevezetése, ám, hogy könnyebb legyen ezekre áttérni, az adatokban szerepelnek a régi számok is. /Saját fogyasztóként mindezt oly módon tapasztalhatom, hogy a én tíz számjegű partnerazonosítómban az utolsó hat számjegy a korábbi vevőkódomat jelenti./ De ha a fogyasztó egyelőre csak a régi számra emlékszik, az sem okoz gondot, hiszen az ügyintézők megtalálják őt a nyilvántartási rendszerben.

Majd arra derült fény:

Az én 2012. 06 havi elszámoló számlám a 2011. 12.17. és 2012. 06.25. közötti tényleges vízfogyasztásom alapján készült, s nemcsak a díjakat, de ezen időszakra vonatkozó 25 és 27 %-os áfát is tartalmazza. Az észlelt adati eltérésem ebből származik.

Végezetül örömmel vettem az ígéretet: a részszámlák befizetéseit a jövőben is részletesen közlik!

## Hitelesség, pontosság

Itt kell kitérnem arra, hogy a **sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény**-ben foglaltak az internetes médium részére is szigorúan előírják a hitelesség, pontosság, a tény- és időszerűség követelményeinek betartását. Következésképpen az elektronikus lapunknak is ennek megfelelően kell cselekednie. Persze ennek az a feltétele, hogy az ugyanezen **törvény** alapján az illetékesek /hatóságok, intézmények, gazdasági szervezetek/ is ellássanak minket a szükséges felvilágosításokkal a közérdekű adatok nyilvánosságáról, illetve az információszabadságról szóló jogszabályok keretei között.

De másról is szólnom kell e vonatkozásban: a hazai tömegtájékoztatás legnagyobb szakmai közössége, a **Magyar Újságírók Országos Szövetsége /MÚOSZ/** tagjaként figyelemmel kell lennem az Etikai Szabályzatunk 4. §.-ában foglaltakra is, miszerint az újságíró köteles a tényeket és adatokat az adott helyzetben elvárható gondossággal ellenőrizni.

Ez utóbbi révén találtam rá a cégbeli levél 2. oldalán tévesen hivatkozott 24/1955. (XI.22/ PM rendeletre, ugyanis e jogszabály helyes, pontos megnevezése: **24/1995. (XI. 22.) PM rendelet a számla, egyszerűsített számla és nyugta adóigazgatási azonosításáról, valamint a nyugta adását biztosító pénztárgép és taxaméter alkalmazásáról.**

Nos, a **tények és adatok** folytatólagos áttekintése után rájöttem, plusz információkat kell kérnem, hogy a világhálós tájékoztatásunkat a lehető legteljesebb igényességgel, alapossággal láthassuk el. Ezért ismét felkerestem soraimmal a gazdasági társaság első számú vezetőjét, a következő kérdésekkel:

1./ Mennyiről mennyire nőtt meg és miért az ügyfelek száma? Talán az ellátó terület bővült, s ha igen, hol, mikor, milyen nagyságrendben?

2./ Miért és milyen irányban változtak meg az ügyféli elvárások?

3./ Mikor, alakult, alakul át a jogszabályi és pénzügyi környezet, amely korszerűbbé, komplexebbé teszi az ügyintézkést?

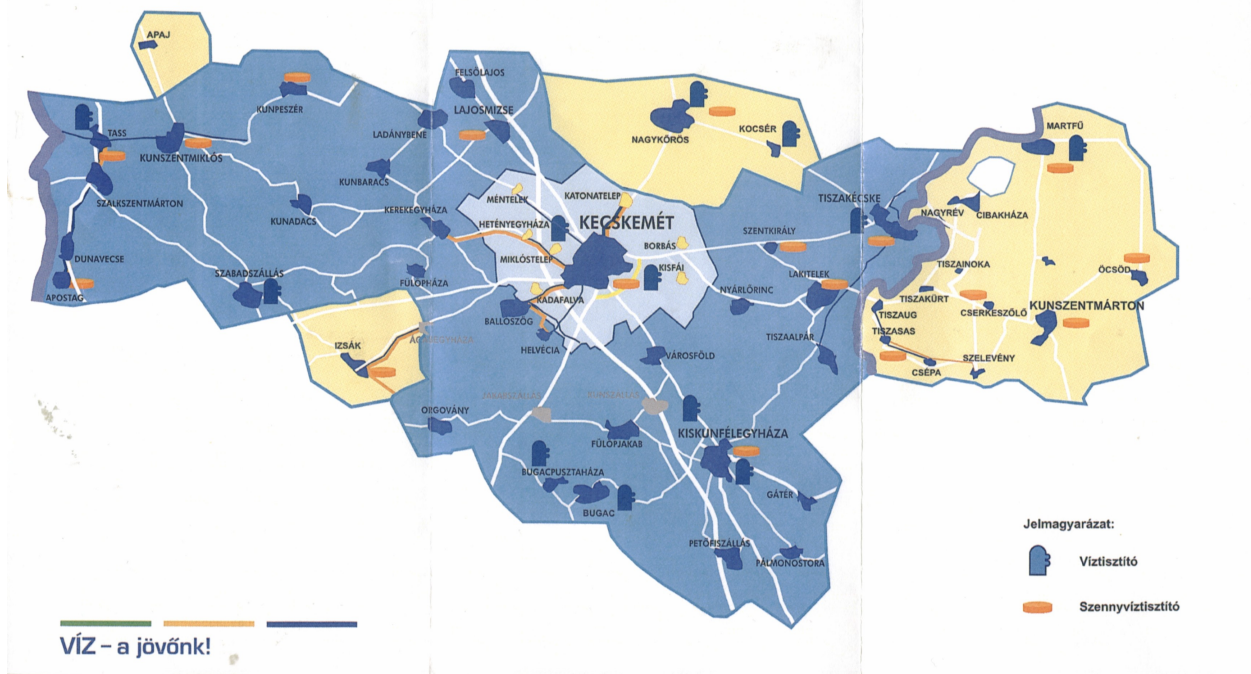
4./ Mely célt elérendően, teljesítendően fejlesztik tovább e programot, s az mikorra készül el?

5./ Miféle plusz teendőket jelent a cég számára a lehető legtöbb igénynek megfelelıhetőség?

A levélbeli választ, amelyhez szolgáltatási területi térkép is csatolva volt ismételtlen **Rorbély Zita** irodavezető és **Aczél Péter** megbízott gazdaságvezető írta alá. Soraik révén az alábbiakat tudtuk meg:

### **Fejlődő, korszerűsödő szolgáltatás**

1./ Vízi-közmű szolgáltatónak 2010-ben Kunszentmárton, Szelevény, Nagyrév, Tiszainoka, Tiszakürt, 2011-ben Apaj, 2012-ben Tiszaug települések választották a **BÁCSVÍZ Zrt.-t.** 2013 január elsejétől pedig Nagykovács, Martfű, Izsák, Cibakháza, Öcsöd, Cserkeszölő, Ágasegyháza, Kocsér, Csépa és Tiszasas helységekkkel bővül e szolgáltatói terület. Ahol eme integráció révén **75 ezer fővel a fogyasztók száma gyarapodott**, a víz-és csatornabekötések száma pedig 27 086, illetve 14 230 darabbal nőtt meg.



A térkép teljes méretű megtekintéséhez kattintson a képre

2./ A lakossági és üzleti fogyasztói körben végzett Ügyfélélegedettségi-mérés eredményeként a fogyasztók igénylik a **gyors és hatékony ügyintézés**t, mégpedig személyesen, telefonon és internet segítségével is. Hogy e szolgálat még eredményesebb legyen, a cég **telefonközpontot létesít**, amely megfelelő műszaki-technikai feltételek biztosításával a minőségi kiszolgálást következképpen az ügyfelekkel **telefonon, e-mailen, faxon és sms-en** való még hatékonyabb kommunikálást teszi lehetővé.

Az érdekelt emberek azonban már várják az **elektronikus ügyintézés**t, meg az **elektronikusszámla-szolgáltatás**t is, amelyre az új számlázási és ügyfélkezelési rendszer bevezetése, illetve annak fejlesztése után kerülhet sor.

3./ A törvény új keretbe foglalta a víziközmű-szolgáltatás feltételeit, a szolgáltató és a felhasználó kapcsolatát, a szakmai felügyeletet és a díjmegállapító hatóság fogalmát. A mindezekre vonatkozó kormányrendelet várhatóan ez év végéig készül el.

4./ Az említett korszerű és folyamatosan fejleszthető rendszer a szolgáltatási ágazat specifikus /különleges, sajátos/ megoldásait teszi lehetővé, amely fejlesztések eredményeként az **elektronikus ügyfélszolgálat** már az idei év végétől, a **telefonközpont** 2013. januárjától működik, az **elektronikus számlázás** pedig a szintén a jövő esztendő elején kerül bevezetésre.

5./ A BÁCSVÍZ Zrt.-nél az előzőkben közölteken túl a műszaki és térinformatikai rendszerek korszerűsítése is folyamatos. Ezek sorában kiemelt feladat a „Kék Víz” **Ivóvízminőség-javító Program** sikeres megvalósítása, a hálózati veszteség és műszaki hibaszám csökkenése érdekében az **elhasznált hálózat és bekötővezeték rekonstrukciója**, valamint a **csatorna-hálózatok felújítása**.

\*

Mindezek ismertetése végén csak azt remélheti **szerkesztőségünk**: a több szomszédos megyére is kiterjedő és egyre modernebbé váló vízszolgáltatási és ügyintézői program maradéktalan realizálása nemcsak a kecskeméti székhelyű **vízmű**, de Bács-Kiskun megye emberközpontú gazdaságának jó híréért is öregbítheti!

2012. szeptember 19.

**Velkei Árpád**  
rovatszerkesztő

---

**INFORMÁLJA, KÉRDEZZE, OLVASSA**

a **rendszerváltozás veszteségeinek** készülő  
**VILÁGHÁLÓS NÉPÚJSÁGUNKAT,**

a

**FÜGGETLEN**

**MAGYARORSZÁG**-ot **!**

Internetes cím: [www.fuggetlenmagyarorszag.hu](http://www.fuggetlenmagyarorszag.hu)

E-mail cím: [fuggetlenmagyarorszag@fuggetlenmagyarorszag.hu](mailto:fuggetlenmagyarorszag@fuggetlenmagyarorszag.hu)

Levélcím: **6000 Kecskemét, Tinódi u. 6. B/IV/26.**

---