

# Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt



Tájékoztató az ÉRV. Északmagyarországi  
Regionális Vízmű Zrt-nél igénybe vehető  
elektronikus ügyintézési lehetőségekről

## Tartalomjegyzék

1.	<b>Elérhetőségek</b> .....	3
2.	<b>Űrlapok, elektronikusan indítható eljárások</b> .....	3
2.1.	<b>Természetes személyek által elektronikusan indítható eljárások</b> .....	3
2.1.1.	<i>Online ügyfélszolgálaton keresztüli ügyintézés</i> .....	3
2.1.2.	<i>E-papíron keresztül történő ügyintézés</i> .....	4
2.2.	<b>Gazdálkodó szervezetek által elektronikusan indítható eljárások</b> .....	5
3.	<b>Tájékoztatás a Rendelkezési Nyilvántartás igénybe vételének lehetőségéről</b> .....	6
4.	<b>Elektronikus azonosítási kötelezettség</b> .....	6
5.	<b>Üzemzavar, üzemszünet esetén követendő eljárás</b> .....	7
5.1.	<i>Tervezett üzemszünetek bejelentése</i> .....	7
5.2.	<i>Nem tervezett üzemszünet (általános áramszünet)</i> .....	7
5.3.	<i>Az ügyfél által üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend: ...</i>	8
6.	<b>Adatkezeléssel kapcsolatos lényeges körülmények:</b> .....	8
6.1.	<i>Adatkezelő adatai és adatkezelés célja</i> .....	8
6.2.	<i>Adatbiztonsági intézkedések</i> .....	9
6.3.	<i>Adattovábbítás, az adatokhoz hozzáférő személyek</i> .....	9
6.4.	<i>Hozzájárulás azonosító adatok igényléséhez</i> .....	9

## 1. Elérhetőségek

Az elektronikus ügyintézésről és bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (továbbiakban, mint E-ügyintézési tv.) alapján társaságunk az elektronikus ügyintézés a felhasználóink számára az alábbi lehetőségeken biztosítja:

Elektronikus elérhetőségünk:  
Hivatali kapu név: ERVZRT  
KRID azonosító: 506457155

Ügyfélszolgálat elérhetősége:  
(e-mail): [ugyfelszolgalat@ervzrt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@ervzrt.hu)  
(telefon): +36-80- 22-42-42

## 2. Űrlapok, elektronikusan indítható eljárások

### 2.1. Természetes személyek által elektronikusan indítható eljárások

Az E-ügyintézési tv. 10.§-a alapján:

Az ügyfél az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatokat, eljárási cselekményeket és egyéb kötelezettségeket választása szerint

- a) törvény eltérő rendelkezése hiányában valamennyi elektronikus ügyintézészt biztosító szerv tekintetében - egységes, személyre szabott ügyintézési felületen vagy,
- b) ha az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv illet biztosít, úgy az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv által közzétett tájékoztatásban foglaltaknak megfelelő elektronikus úton teljesítheti.

A fentiek alapján Társaságunk az alábbi ügyintézési lehetőségeket biztosítja a természetes személy ügyfelei számára:

#### 2.1.1. Online ügyfélszolgálaton keresztüli ügyintézés

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételéhez Ügyfélkapu regisztráció szükséges, mellyel kapcsolatosan részletes tájékoztatást a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) oldalon kaphat.

Ügyfélkapu létesítését bármely természetes személy kezdeményezheti személyesen a regisztrációs szervnél, vagy elektronikusan, amennyiben 2016. január 1. napját követően kiállított érvényes személyazonosító igazolvánnyal rendelkezik. A regisztrációhoz meg kell adnia szabadon választott egyedi felhasználói nevét és elektronikus levélcímét (e-mail cím), mivel erre a címre kapja meg az első belépéshez szükséges egyszer használatos kódját.

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások az itt kapott felhasználói névvel és jelszóval vehetők igénybe. Természetes személy csak törvényben kötelezhető elektronikus ügyintézésre.

Az ÉRV Zrt. online ügyfélszolgálatán ([www.vizcenter.hu/erv](http://www.vizcenter.hu/erv)) lehetőséget nyújtunk felhasználóink részére ügyfélkapuval történő bejelentkezésre. Ezen a felületen az alábbi ügyekben van lehetősége úrlapon keresztül ügyintézés kezdeményezni:

- Vízmérőállás rögzítése
- Szennyvíz jóváírásának igénylése
- Közbenső elszámolás kérése
- Időpontfoglalás
- Csekk igénylése
- Számlabefizetés
- Átlagfogyasztás módosítás kérelme
- Ellenőrző leolvasás kérése
- Folyószámla fizetés és követelés igazolás igénylése
- Locsolási kedvezmény igénylése
- Számlamásolat kérése
- Névjavítás bejelentése
- Levelezési cím módosítása

### **2.1.2. E-papíron keresztül történő ügyintézés**

Természetes személyek elektronikus ügyintézés az e-papír szolgáltatáson (<https://epapir.gov.hu>) keresztül a következő ügyekben kezdeményezhetnek eljárásokat:

- Közérdekű adatigénylés
- Közműterkép- és közműadat igénylés
- vízminőség adatok igénylése
- Egyéb
- Adatigénylés talajterhelési díjról
- Adatmódosítás- változás bejelentés
- Befizetési módokkal kapcsolatos ügyintézés
- Bérlet- vagy használó változás
- Csatornaellenőrzéshez kapcsolódó ügyek
- Egyéb, közüzemi szolgáltatáshoz kapcsolódó nem számlázási és műszaki bejelentések, észrevételek: Tájékoztatás, kérések, köszönet
- Egyenleggel kapcsolatos információ kérés
- Eseti számlával kapcsolatos reklamáció
- Felhasználót érintő adatváltozás bejelentése
- Hátralék egyeztetés
- Hátralékkal, behajtással kapcsolatos ügyintézés
- Helyszíni ellenőrzés kérése
- Igazolások, számlamásolat, csekk iránti igények
- Jelenlegi díjfizető adatainak változása
- Jelenlegi díjfizető számlázási címének változása
- Káreseményhez kapcsolódó ügyintézés
- Közműkezelői hozzájárulás kérelem
- Közüemi fogyasztás igazolása iránti kérelem
- Közüemi szolgáltatáshoz kapcsolódó műszaki bejelentés
- Közüemi szolgáltatáshoz kapcsolódó társasházi bejelentés
- Mérő állással kapcsolatos ügyintézés

- Részletfizetési megállapodás iránti igény
- Részmenyiség módosítása
- Számlakézbesítéssel kapcsolatos reklamáció
- Számlareklamáció
- Számlázással kapcsolatos észrevétel, kérelem
- Számlázással kapcsolatos információ
- Számlázással. Méréssel. Fogyasztással kapcsolatos ügyintézés
- Szennyvízelvezetést érintő befogadói nyilatkozattal kapcsolatos kérelem
- Támogatással kapcsolatos információ kérés
- Tulajdonos-, bérlőváltozás bejelentése
- Tűzcsapok igénybevételével, használatával kapcsolatos ügyintézés
- Új ivóvíz és/vagy szennyvíz bekötéssel kapcsolatos ügyintézés
- Utólagos elszámolással kapcsolatos reklamáció
- Védendő felhasználók nyilvántartásába vételével kapcsolatos bejelentés
- Védendő felhasználókkal kapcsolatos ügyintézés
- Vízhőmérséklet igazolása iránti kérelem
- Vízhőmérséklettel kapcsolatos bejelentés
- Vízhőmérsékleti megrendelőlap beküldése

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

Bejelentkezést követően: a Címzett mezőben rá kell keresni a cégnévre (ÉRV. Északmagyarországi Regionális Vízművek), majd az ÉRV Zrt névvel 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.

### **2.2. Gazdálkodó szervezetek által elektronikusan indítható eljárások**

Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezetek, valamint az ügyfelek jogi képviselői a Cégeknapon, mint hivatalos elérhetőségen keresztül kötelesek kapcsolatot tartani az elektronikus ügyintézés biztosítására kötelezett szervezetekkel.

A cég képviselőjére jogosult személy a Cégeknap regisztráció során kérhetette adatainak a rendelkezési nyilvántartásban történő feltüntetését. A cégnap regisztrációról bővebben ezen a linken olvashat: <https://tarhely.gov.hu/ckp-regisztracio/sugo.html>

### 3. Tájékoztatás a Rendelkezési Nyilvántartás igénybevételének lehetőségéről

A Rendelkezési Nyilvántartás a személyek e-ügyintézésre vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván és azt az arra jogosultak felé megismerhetővé teszi. A szolgáltatás célja, hogy az állampolgárok – és később fokozatosan a szervezetek - számára lehetővé tegye rendelkezéseik megtételét, elsősorban az azonosítási és kapcsolattartási módokra, illetve egyéb elektronikus szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan.

Ügyintézési rendelkezést kizárólag 18 év feletti természetes személyek tehetnek, akik valamely személyi alapnyilvántartás (személyiadat-és lakcímnnyilvántartás, központi idegenrendészeti nyilvántartás vagy az elektronikus ügyintézés igénybe vevő, külföldön élő természetes személyek személyi nyilvántartása) alanyai.

Rendelkezési nyilvántartás az alábbi weboldalon tehető ügyfélkapu regisztrációt követően: <https://rendelkezes.gov.hu/rny-public/>

### 4. Elektronikus azonosítási kötelezettség

Az ügyfél akkor jogosult elektronikus azonosítás nélkül elektronikus ügyintézésre, ha az adott eljárási vagy ügyintézési cselekmény elvégzése vagy nyilatkozat megtétele nem elektronikus ügyintézés esetén egyáltalán nem igényli személyazonosító adat megadását.

A nem elektronikus ügyintézés esetén - ha jogszabály erre lehetőséget ad - az ügyfél személyes megjelenésével végezhető eljárási cselekményt vagy megtehető nyilatkozatot az ügyfél elektronikus ügyintézés keretében akkor teljesítheti, ha olyan korábban elvégzett, az ügyfél személyes megjelenését igénylő személyazonosításra visszavezethető elektronikus azonosítással azonosítja magát, amelynek során személye saját magával egyértelműen megfeleltethető.

Az ügyintézési cselekményt vagy megtehető nyilatkozatot az ügyfél elektronikus ügyintézés keretében akkor teljesítheti, ha korábban elvégzett, személyes megjelenését igénylő személyazonosításra visszavezethető olyan elektronikus azonosítással azonosítja magát, amely biztosítja, hogy az ügyfél neve az elektronikus ügyintézését biztosító szerv, az azonosításhoz szükséges további adatai pedig az elektronikus azonosítási szolgáltató rendelkezésére álljanak.

Elektronikus azonosítási szolgáltatások:

- Ügyfélkapu
- Részleges Kódú Telefonos Azonosítás
- Tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvány

## 5. Üzemzavar, üzemszünet esetén követendő eljárás

Az elektronikus ügyintézés során használt informatikai rendszerek előzetesen tervezett, vagy rendkívüli üzemszünete során az elektronikus ügyintézésre nincs, vagy csak korlátozottan nyílik mód. Üzemszünet kapcsán a Társaságunk az online ügyfélszolgálat weboldalán tájékoztatja ügyfeleit az üzemszünet részleteiről.

### 5.1. Tervezett üzemszünetek bejelentése

Előzetesen tervezett üzemszünet (karbantartás) esetében az alábbi szöveg kerül megjelenítésre:

„A(z) ..... (szakrendszer) tervezett karbantartása miatt .....(kezdő és tervezett befejezés időpont) között az Interneten történő ..... szolgáltatás átmenetileg nem elérhető.

### 5.2. Nem tervezett üzemszünet (üzemzavar)

Előre nem tervezett üzemszünet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó esemény (a továbbiakban együtt: üzemzavar) bekövetkezése esetén az elektronikus ügyintézését biztosító szerv az üzemzavar bekövetkezését követően haladéktalanul az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felületen, a magyarorszag.hu honlapon, valamint saját honlapján köteles soron kívül tájékoztatást közzétenni.

A tájékoztatásban fel kell tüntetni:

- az üzemzavarral pontosan érintett ügyintézési szolgáltatások meghatározását, funkcionalitásukban bekövetkezett változásokat,
- az elektronikus ügyintézését biztosító szerv ügyfélszolgálati elérhetőségét,
- ha az elektronikus ügyintézés más elektronikus felületen is elérhető, és az üzemzavar ezt a felületet nem érinti, a működő felület elérhetőségét.

Az elektronikus ügyintézését biztosító szerv az elvégzett tevékenységekről, illetve az üzemzavarokról köteles az elektronikus ügyintézési felületen és a magyarorszag.hu felületen is elérhető nyilvántartást hozzáférhetővé tenni. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell a technikai tevékenységek, illetve az üzemzavarok pontos időpontját és időtartamát, illetve az elektronikus ügyintézését biztosító szerv által kiadott tájékoztatást.

### 5.3. Az ügyfél által üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend:

A beadvány elektronikus úton történő benyújtását gátló, egy munkanapot meghaladó üzemszünet, üzemzavar esetén mind a természetes személy, mind a gazdálkodó szervezet ügyfél a hagyományos ügymenetnek megfelelően jogosult papír alapon benyújtani a beadványt és mellékleteit.

Jogszabály alapján az elektronikus ügyintézés 1 munkanapot meghaladó szünetelése esetén az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv köteles biztosítani az ügyfelek beadványainak elektronikus utat nem igénylő módon történő fogadását és feldolgozását, abban az esetben is, ha az adott eljárástípusban a vonatkozó jogszabály alapján kizárólag elektronikus ügyintézésre van lehetőség.

Ez értelemszerűen alkalmazandó akkor is, ha az ügyfelet az eljárási cselekmény határidőben történő elvégzésében olyan tervezett technikai tevékenység vagy üzemzavar akadályozta, amely az általa igénybe vett szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás (a továbbiakban: SZEÜSZ) vagy központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás (a továbbiakban: KEÜSZ) használatát érintette.

## 6. Adatkezeléssel kapcsolatos lényeges körülmények:

### 6.1. Adatkezelő adatai és adatkezelés célja

Az Adatkezelő adatai:

Név:	ÉRV Zrt
Székhely:	3700 Kazincbarcika, Tardonai út 1.
Központi telefon:	+36-48-514-500
Ügyfélszolgálat és/vagy hibabejelentés:	+36-80-22-42-42
Honlap:	www.ervzrt.hu

Az Adatkezelő a természetes személyek alábbi személyes adatait kezeli:

- A Központi személyi-adat és lakcímnnyilvántartásban tárolt adatok

Az adatkezelés célja az ügyfelek egyértelmű azonosítása, az adatkezelés jogalapja jogszabályi felhatalmazás (Ákr. 27.§).

Az Adatkezelő jogosult az ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője természetes személyazonosító adatainak és az ügyfajta szabályozó törvényben meghatározott személyes adatok, továbbá – ha a törvény másként nem rendelkezik - a tényállás tisztázásához elengedhetetlenül szükséges más személyes adatok megismerésére és kezelésére. A kérelemre induló eljárásban vélelmezni kell, hogy a kérelmező ügyfél a tényállás tisztázásához szükséges személyes adatok - ideértve a különleges adatokat is - kezeléséhez hozzájárulást adott.

Az Adatkezelő gondoskodik arról, hogy a törvény által védett titok (a továbbiakban: védett adat) ne kerüljön nyilvánosságra, ne juthasson illetéktelen személy tudomására, és a személyes adatok védelme biztosított legyen.

Az Adatkezelő az elektronikus ügyintézés biztosítására adatfeldolgozót vesz igénybe.



## **6.2. Adatbiztonsági intézkedések**

Az Adatkezelő az adatok biztonságát az elektronikus szakrendszerekben azáltal biztosítja, hogy informatikai rendszere és hálózata egyaránt védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá számítógépvírusok, számítógépes betörések és szolgáltatásmegtagadásra vezető támadások ellen. Az Adatkezelő a biztonságról szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik.

Az Adatkezelő az elektronikus szakrendszerek tekintetében nem biztosít hozzáférést olyan személyeknek, akik arra nem jogosultak, és mindent intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az adatok illetéktelen személyek birtokába ne kerüljenek.

## **6.3. Adattovábbítás, az adatokhoz hozzáférő személyek**

Az ügyfelek adataihoz az Adatkezelő alkalmazottai férnek hozzá a munkavégzésükhöz szükséges mértékben és ideig, figyelemmel a célhoz kötött adatkezelés elvére.

## **6.4. Hozzájárulás azonosító adatok igényléséhez**

Az ügyfélnek a beadvány benyújtása során hozzá kell járulnia ahhoz, hogy az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az ügy intézéséhez szükséges azonosító adatokat a központi nyilvántartásokból igényelhesse. Hozzájárulás hiányában az ügyfélnek szükséges bemutatnia az ügyintézéshez szükséges adatokat.

Az elektronikus ügyintézészt biztosító szervet az adatigénylés és adatkezelés jogosultsága az ügyfél ügyintézési szándékának az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv tudomására jutásától megilleti.