



FONTOS TUDNIVALÓK

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének változása

2018.05.03-tól a telefonos ügyfélszolgálatunkat az alábbi számokon érhetik el:

+ (80) 22-42-42

+ (48) 81-42-42

Ettől az időponttól megváltozik a telefonos ügyfélszolgálatunk nyitvatartási rendje is, melyről társaságunk honlapján (www.ervzrt.hu) tájékozódhat.

Változások az ügyfélkiszolgálásban

2018. április-május időszakban az ügyfélszolgálati ügyintézésben tervezett informatikai átállások történnek, melyek idején az ügyfélkiszolgálás korlátozott mértékű lesz.

Vízmérő állás bejelentés fogadása

2018.04.03-2018.05.07. közötti időszakban vízmérőállás bejelentést csak a locsolási kedvezményt igénybevevő felhasználóinktól fogadunk, melyről a vízdíjszámlát 2018.05.14-ét követően postázzuk.

Ütemterv szerinti leolvasás és tömeges számla készítése az átállás időszakában

A 2018.03.-04. havi leolvasásokat az ütemezés szerint végezzük el. 2018. március hónapban a közületi nagyfogyasztóink kivételével 2018.03.31-i dátummal – óraállás közlés hiányában – becsült mérőállás alapján készítjük a számlákat. A 2018.04. hónapban az ütemezett leolvasásokat elvégezzük, azonban ebben a hónapban vízdíjszámlát nem bocsátunk ki. Az áprilisban végzett leolvasások alapján legkorábban május hó végén készítjük el a tömeges számláinkat.

Eseti (egyedi) számlakiállítás

Az eseti (egyedi) számla kiállítását előreláthatólag 2018.05.09-től tudjuk biztosítani ügyfélszolgálati irodáinkon.

Felhasználóváltás – tulajdonosváltás (régi szerződés megszüntetése és új szerződés megkötése)

A 2018.03.27-ét követően átvett, felhasználóváltásra vonatkozó megkereséseiket 2018.05.14-től tudjuk a rendszerben – a beérkezés sorrendjében - feldolgozni.

Bankkártyás fizetés

Társaságunknál 2018 áprilisában új számlázási rendszer kerül bevezetésre, mely miatt az érintett ügyfélszolgálati irodáinkban a bankkártyás fizetés 2018.03.22-től 2018.05.09-ig szünetel.

Telefonszám változása

2018. május 3-tól megváltozik a telefonos ügyfélszolgálatunk nyitvatartása és elérhetősége, melyről társaságunk honlapján (www.ervzrt.hu) tájékozódhat.

Folyószámla egyenlegről tájékoztatás

2018. április-május hónapban történő befizetések könyvelését az új rendszerre történő átállást követően, 2018. május 14. után tudjuk megkezdeni. Ezért az április-május havi folyószámla

egyenlegről a feldolgozás befejezését követően tudunk információt adni, ennek megfelelően nullás igazolás kiadására csak a 2018.03.29-i állapotnak megfelelően van lehetőségünk.

Új csoportos beszedési megbízás fogadása

Az informatikai átállás miatt a csoportos beszedési megbízás megadásához szükséges felhasználó azonosítók megváltoznak. Az Ön kényelme érdekében javasoljuk, hogy új csoportos beszedési megbízást csak a 2018. 04. havi számlájának kézhezvételét követően kezdeményezzen számlavezető bankjánál, melynek 3. oldalán található szerződéses folyószámla szám lesz az Ön azonosítója. A társaság azonosítója változatlanul A11069186. Amennyiben az átállás időszaka alatt mégis elindítja a beszedési megbízás folyamatát kérjük, számoljon azzal, hogy annak feldolgozhatatlansága miatt azt újra meg kell ismételnie.

Késedelmi kamat

A vízdíjszámlák késedelmes kiegyenlítése miatt a Ptk-ban meghatározott mértékű késedelmi kamat kerül kiterhelésre, mely a kiegyenlítést követően kiállított első számlán jelenik meg lakossági és gazdálkodói felhasználóinknál is.

Túlfizetés visszautalása

Az informatikai átállás miatt a folyószámlán mutatkozó túlfizetésének visszautalására irányuló kérését 2018.05.25-től kezdődően tudjuk teljesíteni.

Részletfizetési megállapodások

Részletfizetési kérelmének kedvező elbírálása esetén a megállapodásokat 2018.05.14-től kezdődően tudjuk postázni.

Online Ügyfélszolgálat

www.vizcenter.hu

A Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zrt. által üzemeltetett Vízceter honlapon és applikáción keresztül 2018.05.03. napjától gyorsabbá és hatékonyabbá válik az ügyintézés. Elektronikusan, telefonon, személyesen vagy e-mailben is intézheti ügyeit. Regisztrációt követően pedig az E-ügyfélkapcsolat menüpont alatt kényelmesen, otthonából is intézheti a szolgáltatáshoz kapcsolódó ügyeit.

- mérőállás közlés, ügyek indítása, bankkártyás fizetés, folyószámla egyenleg lekérdezése, kibocsátott számlák megtekintése
- mobil applikáción keresztül történő mérőállás bejelentés
- időpontfoglalás az állandó ügyfélszolgálati irodáinkba

Kazincbarcika, 2018.03.20