**IDEIGLENESEN BEZÁRT ÜGYÉLSZOLGÁLATI IRODÁK ÚJRANYITÁSA**

**TISZTELT FELHASZNÁLÓINK!**

***Az Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt. mindenkori legfőbb célja a víziközmű-szolgáltatás biztonságos fenntartása. Munkatársaink a kialakult járványügyi helyzetben is mindent megtesznek azért, hogy továbbra is zavartalanul biztosított legyen az ivóvízellátás, a szennyvízkezelés, valamint az alaptevékenységekhez kapcsolódó háttérszolgáltatás.***

Társaságunk folyamatosan nyomon követi a **járványügyi helyzet alakulását**, és a **kormányzati intézkedésekkel összhangban** hozza meg az ellátásbiztonsághoz szükséges intézkedéseket, szem előtt tartva a **felhasználóink és munkatársaink egészségének megóvását**.  
  
**SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉSI LEHETŐSÉGEK**Társaságunk szigorú munka- és egészségvédelmi szabályok betartásával és a biztonságos feladatellátáshoz szükséges feltételek biztosításával ütemezetten **megnyitja az ideiglenesen bezárt ügyfélszolgálati** irodáit. Az aktuális nyitvatartási rend Társaságunk weboldalán tekinthető meg.

Arra kérjük felhasználóinkat, hogy továbbra is **részesítsék előnyben az alternatív lehetőségeket**, és **csak a legszükségesebb esetben** keressék fel személyesen az irodákat. Felhívjuk tisztelt felhasználóink figyelmét, hogy Kazincbarcikán és Salgótarjánban, állandó ügyfélszolgálati irodáinkban online időpontfoglalással is élhetnek.

Ismételten felhívjuk a figyelmet arra, hogy korábbi fejlesztéseinkkel olyan **ügyfélbarát ügyintézési módokat** alakítottunk ki, melyekkel személyes megkeresés helyett teljeskörűen, kényelmesen és gyorsan tudják az ügyeiket intézni.

**ÜGYFÉLBARÁT ÜGYINTÉZÉSI ÉS FIZETÉSI MÓDOK**A **személyes érintkezések mellőzésével** az ingyenesen hívható telefonos ügyfélszolgálatunkon (06-80/22-42-42), vagy az online ügyintézési felületeinken ([www.vizcenter.hu](http://www.vizcenter.hu) weboldalon vagy a Vízcenter mobil applikáción keresztül, illetve az [ugyfelszolgalat@ervzrt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@ervzrt.hu) e-mail címen) is **készséggel állunk rendelkezésükre**.

A közüzemi szolgáltatási díj befizethető többek között

* mobiltelefonon keresztüli csekkbefizetés útján,
* internetbankon keresztül,
* csekkautomatán keresztül,
* Simple alkalmazáson keresztül QR-kód használatával,
* banki ATM automatán keresztül.

**ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS MOBIL APPLIKÁCIÓ   
  
Online**  **ügyfélszolgálati felületünk** a www.vizcenter.hu weboldalon érhető el, **mobil applikációnk** letölthető az App Store-ból és a Play Áruházból. A weboldalon Társaságunk logójára kattintva számos ügyindítási lehetőség érhető el.

**További információ:** [**www.ervzrt.hu**](http://www.ervzrt.hu)

**EZÚTON IS KÖSZÖNJÜK FELHASZNÁLÓINK EDDIGI EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT, EGYBEN KÉRJÜK, HOGY A TOVÁBBIAKBAN IS FOKOZOTTAN FIGYELJENEK A HIGIÉNÉS SZABÁLYOK BETARTÁSÁRA, ÖNMAGUK ÉS EMBERTÁRSAIK EGÉSZSÉGÉNEK VÉDELMÉRE!**

[***AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK, FIÓKIRODÁK MŰKÖDÉSI SZABÁLYAINAK 7 PONTJA PANDÉMIÁS IDŐSZAKBAN***](https://www.ervzrt.hu/wp-content/uploads/2021/04/Működési-szabályok-a-pandémiás-időszakban-ügyfélszolgálati-irodák-és-fió....pdf)

**TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.**

### **I.**

**TISZTELT FELHASZNÁLÓINK!**

***Ezúton nyújtunk tájékoztatást arról, hogy a koronavírus-járványra való tekintettel, a fertőzésveszély kockázatának csökkentése érdekében, az Önök és a Munkavállalóink védelmében – összhangban a kormányzati intézkedésekkel - 2021. március 8-tól határozatlan időtartamra bezárjuk a Társaság személyes ügyfélszolgálati irodáit, ügyfélszolgálati fiókirodáit és információs pontjait.***

***Társaságunk korábbi fejlesztésekkel ügyfélbarát ügyintézési módokat alakított ki. Felhasználóink átmenetileg a személyes megkeresés helyett az alábbi, kényelmes és gyors ügyintézési lehetőségek segítségével tudják az ügyeiket intézni. Az ügyfélszolgálati irodák majdani megnyitásáról a*** [***www.ervzrt.hu***](http://www.ervzrt.hu) ***honlapunkon tájékoztatjuk Felhasználóinkat.***

**TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

Telefonos ügyfélszolgálatunkat a **06-80/22-42-42 ingyenesen hívható** telefonszámon érhetik el Felhasználóink. A menürendszer magában foglalja a **hibabejelentés**t, a **panaszkezelés**t, valamint **a szolgáltatással és a műszaki ügyekkel kapcsolatos ügyintézési lehetőségek**et is. Automata menüpontjaink segítségével, ügyintézői közreműködés nélkül, lehetőség van **mérőállás bejelentés**ére és **folyószámla-egyenleg lekérdezés**ére.

**ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS MOBIL APPLIKÁCIÓ**

Online ügyfélszolgálati felületünk a [www.vizcenter.hu](http://www.vizcenter.hu) weboldalon érhető el, mobil applikációnk letölthető az App Store-ból és a Play Áruházból.

Regisztrált ügyfeleink belépést követően újabb azonosítók megadása nélkül **diktálhatnak mérőállást**, ami tovább rövidíti az ügyintézéshez szükséges időt. Kizárólag regisztrált ügyfeleink számára elérhetővé tettük azt, hogy a részben kiegyenlített **számlák** még ki nem fizetett, fennmaradó összegét is **kiegyenlíthetik online bankkártyás fizetési móddal.**

**ONLINE BANKKÁRTYÁS FIZETÉS**

Sorban állás nélkül, otthonából vagy útközben egyenlítheti ki számláit. Regisztrált ügyfeleink virtuális ügyfélkapcsolati felületen tekinthetik meg és fizethetik be számláikat az OTP SimplePay alkalmazáson keresztül. A funkció mind az online ügyfélszolgálati felületen, mind a mobil applikáción elérhető, biztonságos és ügyfélbarát számlakiegyenlítési lehetőséget teremt Felhasználóink számára.

**DOKUMENTUMOK BEKÜLDÉSE E-MAILBEN**

Kitöltött nyomtatványainkat – mellékleteivel együtt – megküldhetik számunkra e-mailben az [ugyfelszolgalat@ervzrt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@ervzrt.hu) elektronikus levélcímre.

**JÓ EGÉSZSÉGET KÍVÁNUNK ÉS KÖSZÖNJÜK FELHASZNÁLÓINK SZÍVES EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT!**

**TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.**

**TISZTELT FELHASZNÁLÓINK!**

**Ezúton nyújtunk tájékoztatást arról, hogy a koronavírus-járványra való tekintettel, a fertőzésveszély kockázatának csökkentése érdekében, az Önök és a Munkavállalóink védelmében – összhangban a kormányzati intézkedésekkel - 2021. március 8-tól határozatlan időtartamra Társaságunk a mellékvízmérőkkel kapcsolatos alábbi műszaki tevékenységeket felfüggeszti:**

* **mellékvízmérők leolvasása,**
* **mellékvízmérők cseréje és plombálása,**
* **mellékvízmérőket érintő helyszíni kivizsgálási tevékenységek.**

***Ez az intézkedés érinti a már előzetesen kiközölt, illetve egyeztetett időpontokat is. A már leegyeztetett időpontok pótlása tekintetében a későbbiek folyamán egyeztetünk Felhasználóinkkal.***

A fentiekben meghatározott intézkedések a bekötési (fő) vízmérőkre vonatkozó egyes műszaki tevékenységekre nincsenek hatással.

**KÉRJÜK FELHASZNÁLÓINK SZÍVES MEGÉRTÉSÉT ÉS EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT!**

**TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.**

**Tisztelt Felhasználóink!**

**Tájékoztatjuk Önöket, hogy Kazincbarcika és Salgótarján állandó ügyfélszolgálataink nyitvatartása 2020. 11. 16-tól a következőképpen változik:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ÁLL. ÜGYFÉLSZ. IRODA** | **HÉTFŐ** | **KEDD** | **SZERDA** | **CSÜTÖRT.** | **PÉNTEK** |
| **KAZINCBARCIKA** | 08:00- 19:00 | 07:00- 14:00 | 09:00- 15:00 | 09:00- 15:00 | 07:00- 13:00 |
| **SALGÓTARJÁN** | 08:00- 19:00 | 07:00- 14:00 | 09:00- 15:00 | 09:00- 15:00 | 07:00- 13:00 |

Kollégáink megújult telefonos ügyfélszolgálatunk 06-80/22-42-42 ingyenesen hívható telefonszámán is fogadják ügyfélszolgálati megkereséseiket, írásbeli bejelentéseiket az [ugyfelszolgalat@ervzrt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@ervzrt.hu) e-mail címre küldhetik.

Online ügyfélszolgálati felületünk [www.vizcenter.hu](http://www.vizcenter.hu) és mobil applikációnk a hét minden napján, a nap 24 órájában áll ügyfeleink rendelkezésére.

Megértésüket köszönjük.

**Tisztelettel: ÉRV. Zrt.**

**LAKOSSÁGI TÁJÉKOZTATÓ - BÉLAPÁTFALVAI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA**

**Tisztelt Felhasználóink!**

**Ezúton tájékoztatjuk Önöket, hogy Bélapátfalvai Ügyfélszolgálati Irodánk nyitvatartása 2020.09. 21-től technikai okok miatt a következők szerint változik:**

**hétfő: 09.00-15.00.**

Kazincbarcikai (3700 Kazincbarcika, Tardonai út 1.) és az Ózdi Ügyfélszolgálati Irodáinkban (3600 Ózd, 48-as út 4.) állunk rendelkezésre hosszított nyitvatartással.

Sorban állás nélküli ügyintézésre megújult, kibővült szolgáltatásokkal online ügyfélszolgálatunkat (www.vizcenter.hu) vehetik igénybe.

**Bízunk szíves megértésükben!**

**Tisztelettel: ÉRV. Zrt.**

**AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK ÜTEMEZETT ÚJRANYITÁSA - 2. ÜTEM**

***Az Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt. a kialakult járványügyi helyzetben is mindent megtesz azért, hogy felhasználói számára kiváló szolgáltatást nyújtson. A kormányzati intézkedésekkel összhangban, amennyiben a járványügyi helyzet lehetővé teszi, Társaságunk fokozatosan újranyitja az ügyfélszolgálati irodáit.***

**SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉSI LEHETŐSÉGEK BIZTOSÍTÁSA**

Társaságunk szigorú munka- és egészségvédelmi szabályok betartásával,  a 2. ütemben előreláthatólag az alábbi ütemezés és nyitvatartási rend szerint **nyitja meg az ideiglenesen bezárt ügyfélszolgálati**irodáit.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MÁSODIK ÜTEM** | | |
| **ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK** | **ÚJRANYITÁS IDŐPONTJA:** | **NYITVATARTÁSI IDŐ A PANDÉMIÁS IDŐSZAKBAN** |
| Bélapátfalva, IV. Béla út 1. | 2020. 05. 25. | hétfő: 12:00 – 18:00 kedd: zárva szerda: 08:00 – 12:00 csütörtök: zárva péntek: zárva |
| Edelény, Borsodi út 26. | 2020. 05. 25. | hétfő: 12:00 – 18:00 kedd: zárva szerda: 08:00 – 12:00 csütörtök: zárva péntek: zárva |
| Mezőkövesd,Dózsa Gy. út 2. | 2020. 05. 25. | hétfő: zárva kedd: 08:00 – 12:00 szerda: zárva csütörtök: 12:00 – 18:00 péntek: zárva |
| Miskolc,Szentpéteri kapu 80. | 2020. 05. 25. | hétfő: zárva kedd: 08:00 – 12:00 szerda: zárva csütörtök: 12:00 – 18:00 péntek: zárva |
| Ózd, 48-as út 4. | 2020. 05. 25. | hétfő: zárva kedd: 08:00 – 15:00 szerda: zárva csütörtök: 12:00 – 18:00 péntek: zárva |
| Parád, Kossuth utca 2/a. | 2020. 05. 25. | hétfő: 12:00 – 18:00 kedd: zárva szerda: 08:00 – 12:00 csütörtök: zárva péntek: zárva |
| Pásztó, Csillag tér 21. | 2020. 05. 25. | hétfő: 12:00 – 18:00 kedd: zárva szerda: 08:00 – 12:00 csütörtök: zárva péntek: zárva |
| Pétervására, Szent M. utca 19. | 2020. 05. 25. | hétfő: zárva kedd: 12:00 – 18:00 szerda: zárva csütörtök: 08:00 – 12:00 péntek: zárva |
| Szécsény, Salgótarján út 31. | 2020. 05. 25. | hétfő: zárva kedd: 12:00 – 18:00 szerda: zárva csütörtök: 08:00 – 12:00 péntek: zárva |
| Szikszó, Pázmány P. tér 14. | 2020. 05. 25. | hétfő: 08:00 – 12:00 kedd: zárva szerda: 12:00 – 18:00 csütörtök: zárva péntek: zárva |
| Tiszaújváros, Tisza út 2/f. | 2020. 05. 25. | hétfő: 08:00 – 12:00 kedd: zárva szerda: 12:00 – 18:00 csütörtök:  zárva péntek: zárva |

**Felhasználóink és Kollégáink egészségének védelme érdekében többek között az alábbi feltételek betartásával lehet Társaságunknál személyesen ügyet intézni:**

* **várakozás** az ügyféltéren kívül történhet, megfelelő távolság betartásával,
* belépéshez és az ügyintézés ideje alatt kötelező az orrot és szájat takaró **maszk, vagy ezzel egyenértékű egyéb védőeszköz** viselete,
* belépéskor a **Felhasználó kezét fertőtleníteni kell**,
* **ügyintézésre 1 új Felhasználó** léphet be egyszerre az ügyféltérbe (kivéve, aki segítőre szorul, vagy tulajdonosváltozás bejelentése esetén a régi és új tulajdonos együttesen),
* **egy ügyintézőnél egy Felhasználó intézhet ügyet egyszerre**a fenti eset kivételével,
* beteg, lázas, köhögő állapotban az ügyféltérbe a belépés **szigorúan tilos**!

**A további részletszabályokról a helyszínen kihelyezett és az alábbi tájékoztatókból informálódhat.**

[**ELŐZZÜK MEG A FERTŐZÉST (letölthető pdf)!**](https://www.ervzrt.hu/wp-content/uploads/2020/05/EL%C5%90ZZ%C3%9CK-MEG-K%C3%96Z%C3%96SEN-A-FERT%C5%90Z%C3%89ST.pdf)

[**MŰKÖDÉSI SZABÁLYOK A PANDÉMIÁS IDŐSZAKBAN (letölthető pdf)**](https://www.ervzrt.hu/wp-content/uploads/2020/05/M%C5%B1k%C3%B6d%C3%A9si-szab%C3%A1lyok-a-pand%C3%A9mi%C3%A1s-id%C5%91szakban-%C3%BCgyf%C3%A9lszolg%C3%A1lati-irod%C3%A1k-%C3%A9s-fi%C3%B3.._.pdf)

**Felhívjuk a figyelmet arra, hogy korábbi fejlesztéseinkkel olyan ügyfélbarát ügyintézési módokat alakítottunk ki, amelyekkel személyes megkeresés helyett teljeskörűen, kényelmesen és gyorsan tudják az ügyeiket intézni. További információ Társaságunk honlapján (**[**www.ervzrt.hu**](http://www.ervzrt.hu/)**) található.**

**EZÚTON IS KÖSZÖNJÜK FELHASZNÁLÓINK EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT!**

**TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.**

**AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK ÜTEMEZETT ÚJRANYITÁSA - 1. ÜTEM:KAZINCBARCIKA, SALGÓTARJÁN**

***Az Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt. a kialakult járványügyi helyzetben is mindent megtesz azért, hogy felhasználói számára kiváló szolgáltatást nyújtson. A kormányzati intézkedésekkel összhangban, amennyiben a járványügyi helyzet lehetővé teszi, Társaságunk fokozatosan újranyitja az ügyfélszolgálati irodáit.***

**SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉSI LEHETŐSÉGEK BIZTOSÍTÁSA**

Társaságunk szigorú munka- és egészségvédelmi szabályok betartásával előreláthatólag az alábbi ütemezés és nyitvatartási rend szerint **nyitja meg az ideiglenesen bezárt ügyfélszolgálati**irodáit:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELSŐ ÜTEM** | | |
| **ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA** | **ÚJRANYITÁS IDŐPONTJA:** | **NYITVATARTÁSI IDŐ A PANDÉMIÁS IDŐSZAKBAN** |
| Kazincbarcikai Ügyfélszolgálati Iroda (Kazincbarcika, Tardonai út 1.) | 2020. 05. 18. | hétfő: 08:00 – 20:00 óra kedd: 07:00 – 13:00 óra szerda: 09:00 – 15:00 óra csütörtök: 09:00 – 15:00 óra péntek: 07:00 – 13:00 óra |
| Salgótarjáni Ügyfélszolgálati Iroda (Salgótarján, Munkásotthon tér 1.) | 2020. 05. 18. | hétfő: 08:00 – 20:00 óra kedd: 07:00 – 13:00 óra szerda: 09:00 – 15:00 óra csütörtök: 09:00 – 15:00 óra péntek: 07:00 – 13:00 óra |

**Felhasználóink és Kollégáink egészségének védelme érdekében többek között az alábbi feltételek betartásával lehet Társaságunknál személyesen ügyet intézni:**

* **várakozás** az ügyféltéren kívül történhet, megfelelő távolság betartásával,
* belépéshez és az ügyintézés ideje alatt kötelező az orrot és szájat takaró **maszk, vagy ezzel egyenértékű egyéb védőeszköz** viselete,
* belépéskor a **Felhasználó kezét fertőtleníteni kell**,
* **ügyintézésre 1 új Felhasználó** léphet be egyszerre az ügyféltérbe (kivéve, aki segítőre szorul, vagy tulajdonosváltozás bejelentése esetén a régi és új tulajdonos együttesen),
* **egy ügyintézőnél egy Felhasználó intézhet ügyet egyszerre**a fenti eset kivételével,
* beteg, lázas, köhögő állapotban az ügyféltérbe a belépés **szigorúan tilos**!

**A további részletszabályokról a helyszínen kihelyezett és az alábbi tájékoztatókból informálódhat.**

[**ELŐZZÜK MEG A FERTŐZÉST (letölthető pdf)!**](https://www.ervzrt.hu/wp-content/uploads/2020/05/EL%C5%90ZZ%C3%9CK-MEG-K%C3%96Z%C3%96SEN-A-FERT%C5%90Z%C3%89ST.pdf)

[**MŰKÖDÉSI SZABÁLYOK A PANDÉMIÁS IDŐSZAKBAN (letölthető pdf)**](https://www.ervzrt.hu/wp-content/uploads/2020/05/M%C5%B1k%C3%B6d%C3%A9si-szab%C3%A1lyok-a-pand%C3%A9mi%C3%A1s-id%C5%91szakban-%C3%BCgyf%C3%A9lszolg%C3%A1lati-irod%C3%A1k-%C3%A9s-fi%C3%B3.._.pdf)

Az ügyfélszolgálati fiókirodák újranyitásának **további ütemezéséről a későbbiekben** nyújtunk tájékoztatást.

**Felhívjuk a figyelmet arra, hogy korábbi fejlesztéseinkkel olyan ügyfélbarát ügyintézési módokat alakítottunk ki, amelyekkel személyes megkeresés helyett teljeskörűen, kényelmesen és gyorsan tudják az ügyeiket intézni. További információ Társaságunk honlapján (**[**www.ervzrt.hu**](http://www.ervzrt.hu/)**) található.**

**EZÚTON IS KÖSZÖNJÜK FELHASZNÁLÓINK EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT!**

**TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.**

**TISZTELT FELHASZNÁLÓINK!**

***Az Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt. mindenkori legfőbb célja a víziközmű-szolgáltatás biztonságos fenntartása. Munkatársaink a kialakult járványügyi helyzetben is mindent megtesznek azért, hogy továbbra is zavartalanul biztosított legyen az ivóvízellátás, a szennyvízkezelés, valamint az alaptevékenységekhez kapcsolódó háttérszolgáltatás.***

**EGYES TEVÉKENYSÉGEK SZÜNETELTETÉSÉNEK FELOLDÁSA**

Társaságunk folyamatosan nyomon követi a **járványügyi helyzet alakulását**, és a **kormányzati intézkedésekkel összhangban** hozza meg az ellátásbiztonsághoz szükséges intézkedéseket, szem előtt tartva a **felhasználóink és munkatársaink egészségének megóvását**. Ennek megfelelően egyes műszaki tevékenységeink felfüggesztését, valamint a személyes ügyintézési lehetőségeink szüneteltetését, fokozott biztonsági intézkedések mellett **feloldjuk**.

**EGYES MŰSZAKI TEVÉKENYSÉGEK**

Társaságunk szigorú munka- és egészségvédelmi szabályok betartásával és a biztonságos feladatellátáshoz szükséges feltételek biztosításával **a vízmérők ütemezett leolvasását, a bekötési vízmérők és mellékmérők cseréjének, plombálásának végrehajtását, valamint a helyszíni kivizsgálásokat újra megkezdi**. A leolvasások esedékes időpontjáról **külön hirdetményben** tájékoztatjuk felhasználóinkat.

Továbbra is lehetőséget biztosítunk a vízmérőállás bejelentésére **telefonon, illetve számos online ügyintézési felületen**. A mérőállás bejelentésére vonatkozó időszak a közüzemi szolgáltatási **számla 3. oldalán** található.

A felfüggesztés alatt elmaradt tevékenységek pótlásának, valamint a további ütemezett munkálatoknak az időpontjáról **külön tájékoztatjuk** felhasználóinkat.

**SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉSI LEHETŐSÉGEK**

Társaságunk szigorú munka- és egészségvédelmi szabályok betartásával és a biztonságos feladatellátáshoz szükséges feltételek biztosításával ütemezetten **megnyitja az ideiglenesen bezárt ügyfélszolgálati** irodáit. Az aktuális nyitvatartási rend Társaságunk weboldalán tekinthető meg.

Arra kérjük felhasználóinkat, hogy továbbra is **részesítsék előnyben az alternatív lehetőségeket**, és **csak a legszükségesebb esetben** keressék fel személyesen az irodákat. Felhívjuk tisztelt felhasználóink figyelmét, hogy Kazincbarcikán és Salgótarjánban, állandó ügyfélszolgálati irodáinkban időpont-foglalással is élhetnek.

Ismételten felhívjuk a figyelmet arra, hogy korábbi fejlesztéseinkkel olyan **ügyfélbarát ügyintézési módokat** alakítottunk ki, melyekkel személyes megkeresés helyett teljeskörűen, kényelmesen és gyorsan tudják az ügyeiket intézni.

**ÜGYFÉLBARÁT ÜGYINTÉZÉSI ÉS FIZETÉSI MÓDOK**

A **személyes érintkezések mellőzésével** az ingyenesen hívható telefonos ügyfélszolgálatunkon (06-80/22-42-42), vagy az online ügyintézési felületeinken ([www.vizcenter.hu](http://www.vizcenter.hu) weboldalon vagy a Vízcenter mobil applikáción keresztül, illetve az [ugyfelszolgalat@ervzrt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@ervzrt.hu) e-mail címen) is **készséggel állunk rendelkezésükre**.

**Víziközmű-szolgáltatási számlájuk ellenértékét** a postai befizetés helyett az alábbi módokon is kiegyenlíthetik: mobiltelefonon, internetbankon, átutalással, csekkautomatán keresztül, QR-kódos csekkbefizetéssel, banki ATM automata használatával, illetve a DÍJNET rendszerében. (További részletekről [***itt***](https://www.ervzrt.hu/wp-content/uploads/2020/05/%C3%9CGYF%C3%89LBAR%C3%81T-%C3%9CGYINT%C3%89Z%C3%89SI-%C3%89S-FIZET%C3%89SI-M%C3%93DOK-TELJESK%C3%96R%C5%B0-%C3%9CGYINT%C3%89Z%C3%89SI-LEHET%C5%90S%C3%89GEK-J%C3%81RV%C3%81NY%C3%9CGYI-HELYZETBEN-IS.pdf) olvashat.)

Kérjük, hogy a **befizetésekről a számlán szereplő határidőig gondoskodjanak**.

**További információ:** [**www.ervzrt.hu**](http://www.ervzrt.hu)

**EZÚTON IS KÖSZÖNJÜK FELHASZNÁLÓINK EDDIGI EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT, EGYBEN KÉRJÜK, HOGY A TOVÁBBIAKBAN IS FOKOZOTTAN FIGYELJENEK A HIGIÉNÉS SZABÁLYOK BETARTÁSÁRA, ÖNMAGUK ÉS EMBERTÁRSAIK EGÉSZSÉGÉNEK VÉDELMÉRE!**

**TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.**

**TISZTELT FELHASZNÁLÓINK!**

**Figyelemmel a koronavírus magyarországi terjedésével összefüggésben hirdetett rendkívüli veszélyhelyzetre, felhívjuk Tisztelt Felhasználóink figyelmét, hogy a személyes érintkezések mellőzése érdekében, a víziközmű-szolgáltatási számlájuk ellenértékét a postán, csekken történő befizetés mellett az alábbi alternatív módokon is kiegyenlíthetik.**

A későbbi kellemetlenségek elkerülése érdekében kérjük, hogy a befizetésekről a számlán szereplő határidőig mindenképp szíveskedjenek gondoskodni.

**Mobiltelefonon keresztüli csekkbefizetés**

A Magyar Posta iCsekk mobilalkalmazásán keresztül elég a telefonnal leolvasni a csekken található QR-kódot, majd bankkártyás fizetéssel máris rendezhető a számla. Bankkártyás vásárlásnak minősül, így költségmentes.

**Befizetés internetbankon keresztül**

A sárga csekk akár internetbankon keresztül is befizethető. Fontos a közlemény mező kitöltése, melybe a számla sorszámát (a számla első oldalán a jobb felső sarokban található 7-tel kezdődő 10 jegyű számsor), és a Felhasználó azonosító számát (a számla első oldalán, jobb oldali bekeretezett részben található 3-al kezdődő 8 jegyű számsor) mindenképpen meg kell adni. A tranzakciónak lehet költsége.

**Befizetés átutalással – akár internetbankon keresztül**

Egyedi átutalással is teljesíthetők a befizetések a fentiekben megjelölt azonosítók közleményben történő feltüntetésével. Mivel banki átutalásról van szó, ennek lehet költsége.

**Befizetés csekk automatán keresztül**

A Magyar Posta csekk automatáiban is befizethető a készpénzátutalási megbízás. Amennyiben bankkártyával történik a befizetés, úgy a csekk eredeti formájában kerül visszaadásra az automata által, a befizetést magát pedig egy nyomtatott bizonylat igazolja. A tranzakció nem jár költséggel.

**QR-kódos csekkbefizetés a Simple alkalmazáson keresztül**

Három kattintással és a QR-kód leolvasásával kb. 10 másodperc alatt befizethető a csekk a Simple-ben eltárolt bankkártyával. A csekkfizetés átutalásnak minősül, mely költséggel járhat.

**QR-kódos csekkbefizetés az Ön bankjának mobilalkalmazásán keresztül**

Egyes bankok mobilapplikációja a csekk-beolvasásával, QR-kód leolvasásával biztosítja a készpénzátutalási megbízás teljesítését.

**Banki ATM automatán keresztül**

A szolgáltatás segítségével gyorsan, sorban állás nélkül, a nap 24 órájában és hétvégén is végezhet befizetést bankszámlájáról az ATM-en keresztül.

**TISZTELT FELHASZNÁLÓINK!**

**Ezúton nyújtunk tájékoztatást arról, hogy a koronavírus-járványra való tekintettel, a fertőzésveszély kockázatának csökkentése érdekében, az Önök és a Munkavállalóink védelmében 2020. március 18-tól határozatlan időtartamra bezárjuk a Társaság személyes ügyfélszolgálati irodáit, ügyfélszolgálati fiókirodáit és információs pontjait.**

Társaságunk korábbi fejlesztésekkel ügyfélbarát ügyintézési módokat alakított ki. Felhasználóink a kihirdetett veszélyhelyzet fennállásáig a személyes megkeresés helyett az alábbi, kényelmes és gyors ügyintézési lehetőségek segítségével tudják az ügyeiket intézni. Az ügyfélszolgálati irodák majdani megnyitásáról a www.ervzrt.hu honlapunkon tájékoztatjuk Felhasználóinkat.

**TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

Telefonos ügyfélszolgálatunkat a 06-80/22-42-42 ingyenesen hívható telefonszámon érhetik el Felhasználóink. A menürendszer magában foglalja a hibabejelentést, a panaszkezelést, valamint a szolgáltatással és a műszaki ügyekkel kapcsolatos ügyintézési lehetőségeket is. Automata menüpontjaink segítségével, ügyintézői közreműködés nélkül, lehetőség van mérőállás bejelentésére és folyószámla-egyenleg lekérdezésére.

**ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS MOBIL APPLIKÁCIÓ**

Online ügyfélszolgálati felületünk a www.vizcenter.hu weboldalon érhető el, mobil applikációnk letölthető az App Store-ból és a Play Áruházból.

Regisztrált ügyfeleink belépést követően újabb azonosítók megadása nélkül diktálhatnak mérőállást, ami tovább rövidíti az ügyintézéshez szükséges időt. Elérhetővé válik a számlák megtekintése és letöltése pdf formátumban. Kizárólag regisztrált ügyfeleink számára elérhetővé tettük azt, hogy a részben kiegyenlített számlák még ki nem fizetett, fennmaradó összegét is kiegyenlíthetik online bankkártyás fizetési móddal.

**ONLINE BANKKÁRTYÁS FIZETÉS**

Sorban állás nélkül, otthonából vagy útközben egyenlítheti ki számláit. Regisztrált ügyfeleink virtuális ügyfélkapcsolati felületen tekinthetik meg és fizethetik be számláikat az OTP SimplePay alkalmazáson keresztül. A funkció mind az online ügyfélszolgálati felületen, mind a mobil applikáción elérhető, biztonságos és ügyfélbarát számlakiegyenlítési lehetőséget teremt Felhasználóink számára.

**DOKUMENTUMOK BEKÜLDÉSE POSTAI ÚTON VAGY E-MAILBEN**

Kitöltött nyomtatványainkat – mellékleteivel együtt – megküldhetik számunkra postai úton az ÉRV. Zrt. 3701 Kazincbarcika, Pf. 117. címre, vagy e-mailben az ugyfelszolgalat@ervzrt.hu elektronikus levélcímre.

**JÓ EGÉSZSÉGET KÍVÁNUNK ÉS KÖSZÖNJÜK FELHASZNÁLÓINK SZÍVES EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT!**

**TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.**

**TISZTELT FELHASZNÁLÓINK!**

***Ezúton nyújtunk tájékoztatást arról, hogy a koronavírus-járványra való tekintettel, a fertőzésveszély kockázatának csökkentése érdekében, az Önök és a Munkavállalóink védelmében 2020. március 18-tól határozatlan időtartamra Társaságunk az alábbi intézkedéseket hozta:***

**VÍZMÉRŐK LEOLVASÁSA  
  
Társaságunk a vízmérők leolvasását előre nem látható ideig szünetelteti.**

Tájékoztatjuk, hogy **Felhasználóink részére továbbra is lehetőséget biztosítunk a vízmérőállás bejelentésére** az ingyenesen hívható telefonszámunkon (**06-80/22-42-42**), online ügyintézési felületeinken ([www.vizcenter.hu](http://www.vizcenter.hu) weboldalon vagy a Vízcenter mobilapplikációban), vagy e-mailben az [ugyfelszolgalat@ervzrt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@ervzrt.hu) címen.

A mérőállás bejelentésére (diktálásra) vonatkozó időszak a közüzemi szolgáltatási számla 3. oldalán van feltüntetve.

Tájékoztatjuk, hogy mérőállás-bejelentés hiányában, illetve a határidő után beérkezett mérőállás-közlése esetén, a fogyasztást a számlázott mérőállást megelőző 365 nap fogyasztásának átlagos mennyisége alapján, becsléssel állapítjuk meg. Lehetőség van ugyanakkor periódusfogyasztás rögzítésére a felhasználói jelzések alapján.

**VÍZMÉRŐCSERE, ÉS -PLOMBÁLÁS**

Társaságunk felfüggeszti a bekötési vízmérők és mellékvízmérők cseréjének, továbbá plombálásának végrehajtását. Ez az intézkedés érinti a már előzetesen kiközölt, illetve egyeztetett időpontokat is. A már leegyeztetett időpontok pótlása tekintetében a későbbiek folyamán egyeztetünk Felhasználóinkkal.

**EGYES HELYSZÍNI KIVIZSGÁLÁSOK**

Társaságunk átmenetileg felfüggeszt egyes helyszíni kivizsgálási tevékenységeket. Ez az intézkedés érinti a már előzetesen kiközölt, illetve egyeztetett időpontokat is. A már leegyeztetett időpontok pótlása tekintetében a későbbiek folyamán egyeztetünk Felhasználóinkkal.

**KÉRJÜK FELHASZNÁLÓINK SZÍVES MEGÉRTÉSÉT ÉS EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT! TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.**

**JAVASOLT ÜGYINTÉZÉSI FORMÁK SZEZONÁLIS MEGBETEGEDÉSEK IDŐSZAKÁBAN**

**TISZTELT FELHASZNÁLÓINK!**

A koronavírus magyarországi megjelenésére tekintettel az ÉRV. Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt. arra kéri Felhasználóit, hogy **lehetőség szerint a személyes ügyintézéseket mellőzzék**Önmaguk és Munkatársaink védelme érdekében is, amíg a kihirdetett veszélyhelyzet Magyarországon fennáll.

**Társaságunk az alábbi, kényelmes és gyors ügyintézési módokat ajánlja inkább:**

**TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

Telefonos ügyfélszolgálatunkat a **06-80/22-42-42 ingyenesen hívható** telefonszámon érhetik el Felhasználóink. A menürendszer magában foglalja a **hibabejelentés**t, a **panaszkezelés**t, valamint **a szolgáltatással és a műszaki ügyekkel kapcsolatos ügyintézési lehetőségek**et is. Automata menüpontjaink segítségével, ügyintézői közreműködés nélkül, lehetőség van **mérőállás bejelentés**ére és **folyószámla-egyenleg lekérdezés**ére.

**ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS MOBIL APPLIKÁCIÓ**

Online ügyfélszolgálati felületünk a [www.vizcenter.hu](http://www.vizcenter.hu/) weboldalon érhető el, mobil applikációnk letölthető az App Store-ból és a Play Áruházból.

Regisztrált ügyfeleink belépést követően újabb azonosítók megadása nélkül **diktálhatnak mérőállást**, ami tovább rövidíti az ügyintézéshez szükséges időt. Elérhetővé válik a **számlák megtekintése és letöltése** pdf formátumban. Kizárólag regisztrált ügyfeleink számára elérhetővé tettük azt, hogy a részben kiegyenlített **számlák** még ki nem fizetett, fennmaradó összegét is **kiegyenlíthetik online bankkártyás fizetési móddal.**

**ONLINE BANKKÁRTYÁS FIZETÉS**

Sorban állás nélkül, otthonából vagy útközben egyenlítheti ki számláit. Regisztrált ügyfeleink virtuális ügyfélkapcsolati felületen tekinthetik meg és fizethetik be számláikat az OTP SimplePay alkalmazáson keresztül. A funkció mind az online ügyfélszolgálati felületen, mind a mobil applikáción elérhető, biztonságos és ügyfélbarát számlakiegyenlítési lehetőséget teremt Felhasználóink számára.

**DOKUMENTUMOK BEKÜLDÉSE POSTAI ÚTON VAGY E-MAILBEN**

Kitöltött nyomtatványainkat – mellékleteivel együtt – megküldhetik számunkra postai úton az ÉRV. Zrt. 3701 Kazincbarcika, Pf. 117. címre, vagy e-mailben az [ugyfelszolgalat@ervzrt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@ervzrt.hu) elektronikus levélcímre.

**KÖSZÖNJÜK FELHASZNÁLÓINK SZÍVES EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT!**

**TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.**

***Tisztelt Felhasználóink!***

*Ezúton tájékoztatjuk Önöket, hogy az elektronikus levelek fogadását érintő technikai hiba elhárítása megtörtént.*

*Kérjük, hogy amennyiben az Önök által küldött e-mailre nem érkezett automata válaszüzenet, továbbá megkeresésük érdemi ügyintézésére vonatkozóan az elküldéstől számított 15 napon belül nem áll rendelkezésükre információ, úgy megkeresésüket szíveskedjenek ismételten továbbítani Társaságunk számára.*

***Türelmüket és megértésüket ezúton is köszönjük.***

***Tisztelettel: ÉRV. Zrt.***

***Tisztelt Felhasználóink!***

*Ezúton tájékoztatjuk Önöket, hogy technikai okok miatt 2020. 02. 11. délutánjától az elektronikus levelek fogadásában fennakadások tapasztalhatók. A hiba elhárításán dolgozunk.*

*Személyes, online és telefonos ügyfélszolgálatunk zavartalanul üzemel, munkatársaink készséggel állnak szíves rendelkezésükre.*

***Kérjük szíves türelmüket és megértésüket.***

***Üdvözlettel: ÉRV. Zrt.***

**VÁLTOZÁS AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KISZOLGÁLÁSBAN:**

Ügyfélszolgálati rendszerünkben bekövetkező változásokról az alábbi linkeken elérhető tájékoztatást adjuk:

* [**Ügyintézéssel kapcsolatos közérdekű tájékoztatók (számlázás, fizetési lehetőségek, mérőóraállás bejelentése, átlagfogyasztás módosítása, elérhetőségek)**](https://www.ervzrt.hu/wp-content/uploads/2018/10/ÉRV.-Zrt.-ügyintézéssel-kapcsolatos-tájékoztatók.pdf)
* [**Fontos tudnivalók**](https://www.ervzrt.hu/wp-content/uploads/2018/03/Fontos-tudnivalók.pdf)
* [**Bankkártyás fizetéssel kapcsolatos átmeneti változás**](https://www.ervzrt.hu/wp-content/uploads/2018/03/Bankkártyás-fizetéssel-kapcsolatos-átmeneti-változás.pdf)
* [**Új csoportos beszedési megbízás fogadása**](https://www.ervzrt.hu/wp-content/uploads/2018/03/Új-csoportos-beszedési-megbízás-fogadása.pdf)

[***Általános információk az ügyfélszolgálati irodákban intézhető ügyekről.***](https://www.ervzrt.hu/wp-content/uploads/2018/10/Intezheto-ugyek-ugyfelszolgalat-2018-10.xlsx)

**TÁJÉKOZTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK NYITVATARTÁSI RENDJÉNEK VÁLTOZÁSÁRÓL**

**- Ezúton értesítjük Tisztelt Felhasználóinkat, hogy társaságunk ügyfélszolgálati irodáinak nyitvatartási rendje 2018. 01. 01-től az alábbiak szerint változik meg. Ugyanettől az időponttól megkereséseiket az**[**ugyfelszolgalat@ervzrt.hu**](mailto:ugyfelszolgalat@ervzrt.hu)**e-mail címen várjuk. Bízunk szíves megértésükben.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Állandó ügyfél-szolgálatok*** | ***Hétfő*** | ***Kedd*** | ***Szerda*** | ***Csütörtök*** | ***Péntek*** |
| Kazincbarcika | 8.00-20.00 | 7.00-13.00 | 9.00-15.00 | 9.00-15.00 | 7.00-13.00 |
| Salgótarján | 8.00-20.00 | 7.00-13.00 | 9.00-15.00 | 9.00-15.00 | 7.00-13.00 |
|  |  |  |  |  |  |
| ***Fiók ügyfél-szolgálatok*** | ***Hétfő*** | ***Kedd*** | ***Szerda*** | ***Csütörtök*** | ***Péntek*** |
| Bélapátfalva | *10.00-18.00* | *zárva* | *08.00-15.00* | *zárva* | zárva |
| Edelény | *10.00-18.00* | *08.00-15.00* | *08.00-15.00* | *zárva* | zárva |
| Mezőkövesd | *08.00-15.00* | *08.00-15.00* | *08.00-15.00* | *08.00-18.00* | zárva |
| Miskolc | *08.00-15.00* | *zárva* | *08.00-15.00* | *10.00-18.00* | zárva |
| Ózd | *08.00-15.00* | *08.00-15.00* | *08.00-15.00* | *08.00-18.00* | zárva |
| Parád | *10.00-18.00* | *zárva* | *08.00-15.00* | *zárva* | zárva |
| Pásztó | *10.00-18.00* | *zárva* | *08.00-15.00* | *zárva* | zárva |
| Pétervására | *08.00-15.00* | *zárva* | *10.00-18.00* | *zárva* | zárva |
| Szécsény | *10.00-18.00* | *zárva* | *08.00-15.00* | *zárva* | zárva |
| Szikszó | *08.00-15.00* | *zárva* | *10.00-18.00* | *zárva* | zárva |
| Tiszaújváros | *08.00-15.00* | *zárva* | *10.00-18.00* | *zárva* | zárva |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ügyfélszolgálataink elérhetőségei:** | | |
| **Telefonszám:** | +(80) 22-42-42; +(48) 81-42-42 |  |
| **Telefonos ügyfélszolgálatunk nyitvatartása:** | |  |  | | --- | --- | | hétfő | 08.00-20.00 | | kedd | 08.00-15.00 | | szerda | 08.00-15.00 | | csütörtök | 08.00-15.00 | | péntek | 08.00-13.00 | |  |
| **E-mai cím:** | [ugyfelszolgalat@ervzrt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@ervzrt.hu) |  |
| **Postai levelezési cím:** | 3700 Kazincbarcika, Tardonai út 1. |  |
|  |  |  |
| **Állandó ügyfélszolgálati iroda:** | **Cím:** |  |
| Kazincbarcika | 3700 Kazincbarcika, Tardonai út 1. |  |
| Salgótarján | 3100 Salgótarján, Munkásotthon tér 1. |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Fiók ügyfélszolgálati iroda:** | **Cím:** |  |
| Bélapátfalva | 3346 Bélapátfalva, IV. Béla út 1. |  |
| Edelény | 3780 Edelény, Borsodi út 26. |  |
| Mezőkövesd | 3400 Mezőkövesd, Dózsa György út 2. |  |
| Miskolc | 3526 Miskolc, Szentpéteri kapu 80. |  |
| Ózd | 3600 Ózd, 48-as út 4. |  |
| Parád | 3240 Parád, Kossuth utca 2/a. |  |
| Pásztó | 3060 Pásztó, Csillag tér 21. |  |
| Pétervására | 3250 Pétervására, Szent Márton utca 19. |  |
| Szécsény | 3170 Szécsény, Salgótarjáni út 31. |  |
| Szikszó | 3800 Szikszó, Pázmány Péter tér 14. |  |
| Tiszaújváros | 3580 Tiszaújváros, Tisza út 2/f. |  |