

Felhasználói ügyek fajtái, leírása és intézésének módjai

1. Személyes ügyfélszolgálati irodáinkban intézhető ügyek:

- ◆ Felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentése
- ◆ Fogyasztói adatokban bekövetkezett változások bejelentése
- ◆ Védendő fogyasztói minősítés kérelme
- ◆ Szolgáltatási szerződés megkötése, szerződésmódosítás
- ◆ Számlázással kapcsolatos ügyintézés, számlamásolat igénylése
- ◆ Szolgáltatás szüneteltetése, újraindítása, megszüntetése
- ◆ Meghibásodás miatti számlakorrekció, biztosító felé igazolás ügyintézése
- ◆ Méltányossági kérelmek befogadása
- ◆ Helyszíni kivizsgálás kérelme
- ◆ Vízmérők meghibásodásának bejelentése, rendkívüli leolvasás kérelme
- ◆ Vízmérőcsere, plombázás kérelme
- ◆ Rendkívüli mérőcsere, hitelesítési vizsgálat kérelme
- ◆ Mérőállások bejelentése
- ◆ Részszámla mennyiség módosítása
- ◆ Víz – és csatornadíj számlák, kapcsolódó költségek befizetése
- ◆ Folyószámla egyenleg egyeztetése
- ◆ Igazolások kérése
- ◆ Fizetési mód változtatásának ügyintézése
- ◆ Részletfizetési igények bejelentése, egyeztetése
- ◆ Locsolási kedvezmény igénylése, ügyintézése
- ◆ Egyedi csekk igénylése
- ◆ Fizetési felszólítóval, kizárási értesítővel kapcsolatos egyeztetés
- ◆ Lakásfenntartási támogatás egyeztetése
- ◆ Szabálytalan közműhasználat bejelentése
- ◆ Panaszügyek
- ◆ Általános tájékoztatás

2. Online intézhető ügyek:

- ◆ Levelezési cím módosítása
- ◆ Név módosítás bejelentése
- ◆ Vízmérőállás rögzítése
- ◆ Víz- és csatornadíj számlák megtekintése
- ◆ Számlamásolat kérése
- ◆ Közbenő elszámolás igénylése vízmérőállás bejelentésével
- ◆ E-mail alapú számla igénylése
- ◆ Csatornadíj mennyiség jóváírásának igénylése
- ◆ Locsolási kedvezmény igénylése
- ◆ Folyószámla egyeztetés, igazolás kérése
- ◆ Víz- és csatornadíj számlák bankkártyával történő teljesítése
- ◆ Ellenőrző leolvasás igénylése
- ◆ Egyedi csekk igénylése
- ◆ Panaszügyek
- ◆ Időpont foglalás személyes ügyfélszolgálati irodáinkba

3. Telefonon intézhető ügyek:

- ◆ Levelezési cím módosítás
- ◆ Névváltozás bejelentése
- ◆ Vízmérőállás rögzítése
- ◆ Részletfizetési kérelem bejelentése
- ◆ Számlázással kapcsolatos ügyintézés
- ◆ Számlamásolat kérése
- ◆ Közbenső elszámolás igénylése
- ◆ E-mail alapú számla igénylése
- ◆ Folyószámla egyeztetés, igazolás kérelme
- ◆ Fizetési felszólítóval, kizárási értesítővel kapcsolatos egyeztetés
- ◆ Részszámla mennyiség módosítása
- ◆ Egyedi csekk igénylése
- ◆ Szabálytalan közműhasználat bejelentése
- ◆ Helyszíni ellenőrzés megrendelése
- ◆ Időpont foglalás személyes ügyfélszolgálati irodáinkba
- ◆ Panaszügyek
- ◆ Általános tájékoztatás

4. Írásban (elektronikus levélben) intézhető ügyek:

- ◆ Felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentése
- ◆ Fogyasztói adatokban bekövetkezett változások bejelentése
- ◆ Névváltozás bejelentése
- ◆ Védendő fogyasztói minősítés kérelme
- ◆ Szerződéskötés, szerződésmódosítás
- ◆ Részletfizetési megállapodás igénylése
- ◆ Számlamásolat kérése
- ◆ Közbenső elszámolás igénylése
- ◆ Vízmérőállás bejelentése
- ◆ Számlázással kapcsolatos ügyintézés
- ◆ E-mail alapú számla igénylése
- ◆ Meghibásodás bejelentése
- ◆ Helyszíni kivizsgálás/ellenőrzés kérelme
- ◆ Szabálytalan közműhasználattal kapcsolatos bejelentés
- ◆ Csatornadíj mennyiség jóváírásának kérelme
- ◆ Locsolási kedvezmény igénylése
- ◆ Folyószámla egyeztetés, igazolás igénylése
- ◆ Fizetési felszólítóval, kizárási értesítővel kapcsolatos egyeztetés
- ◆ Csekk kérelme
- ◆ Részszámla mennyiség módosítása
- ◆ Időpont foglalás személyes ügyfélszolgálati irodáinkba (e-mailben)
- ◆ Panaszügyek
- ◆ Általános tájékoztatás

Ügytípusok leírása:

Felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentése

A felhasználó személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új Felhasználó együttesen, a vízmérőállás megjelölésével kötelesek a változást követő 15 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónál. A változás bejelentéséhez szükséges dokumentumok és formanyomtatványok Társaságunk honlapjáról letölthetőek.

Fogyasztói adatokban bekövetkezett változások bejelentése

A felhasználó, fizető név és cím változásának bejelentéséhez szükséges a személyi igazolvány és a lakcímet igazoló kártya bemutatása.

Védendő fogyasztói minősítés kérelme

A védendő Felhasználók a védelemre jogosító, jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő Felhasználóként részesülhetnek a Víziközmű-szolgáltató által nyújtott, jogszabályban részletesen meghatározott kedvezményben. Az igényléshez kapcsolódó nyomtatványok Társaságunk honlapján megtalálhatóak.

Szolgáltatási szerződés megkötése, szerződésmódosítás

Korábban felmondott mellékszolgáltatási szerződés megkötésének feltétele a hiteles mellékvízmérő (és a sértetlenségét biztosító záruk) megléte és a rendezett számlaegyenleg.

Számlázással kapcsolatos ügyintézés, számlamásolat igénylése

A kiállított számla tartalmával, leolvasással, a számlázott mennyiséggel kapcsolatos egyeztetések.

A korábban megküldött eredeti számla elvesztése, megrongálódása esetén másolati példányt biztosítunk a Felhasználó részére.

Szolgáltatás szüneteltetése, újraindítása, megszüntetése

Szolgáltatás szüneteltetése történhet Felhasználói kérelem alapján, illetve szerződés megszüntetés történik díjtartozás, illetve lejárt hitelesítésű mellékvízmérő esetében. A szolgáltatás szüneteltetéséről, illetve a szerződés megszűnéséről részletesen Üzletszabályzatunkból tájékozódhat.

Meghibásodás bejelentése, meghibásodás miatti számlakorrekció

A szolgáltatással kapcsolatban észlelt meghibásodások, üzemzavarok felhasználói bejelentésének fogadása a műszaki hibabejelentő szolgálat feladata. A meghibásodás tényének jegyzőkönyvben történő rögzítést követően áll a Felhasználó módjában számla korrekció iránti kérelmet benyújtani.

Méltányossági kérelmek befogadása

A Felhasználó méltányossági kérelmet nyújthat be Társaságunk felé, amelynek elbírálására 15 nap áll rendelkezésre. A bírálatról Társaságunk tájékoztatást nyújt a Felhasználónak.

Helyszíni kivizsgálás, ellenőrző leolvasás kérelme

A műszaki kollégák időpont egyeztetést követően kiszállnak a felhasználási helyre, és az ott tapasztalt eseményeket jegyzőkönyvben rögzítik.

Csatornadíj mennyiség jóváírásának igénylése

A belső hálózat meghibásodásából eredő vízfolyás miatti csatornadíj elengedés kérelméhez a helyszínen felvett jegyzőkönyv szükséges. A jegyzőkönyv mellé a Felhasználónak igazolnia szükséges a javítás tényét.

Vízmérők meghibásodásának bejelentése, rendkívüli leolvasás kérelme

Amennyiben nem fogadja el a vízmérő által mutatott értéket, módjában áll kontroll olvasást kérni, amely során jegyzőkönyvbe rögzítésre kerül a vízmérőhely leírása.

Vízmérőcsere, plombázás kérelme

A mellékvízmérők tekintetében a hitelesítési csere Társaságunktól is megrendelhető (a megbízott vállalkozón felül). Amennyiben a mellékvízmérő cseréjét saját szerelővel végezteti el, úgy a plomba le- és felszerelését kizárólag Társaságunk műszaki kollégái végezhetik el.

Rendkívüli mérőcsere, hitelesítési vizsgálat kérelme

Amennyiben a Felhasználó a mérő rendellenes működését feltételezi, akkor kérheti a rendkívüli-hitelesítési időn belüli – mérőcseréjét és a hitelesítési vizsgálatát. Ilyen esetben a mérőcsere, és/vagy a hitelesítési vizsgálat költsége a Felhasználót terheli.

Mérőállás bejelentés

A számla utolsó oldalán szereplő intervallumban módjában áll vízmérőállást közölni, amely alapján elszámoló számla kerül kiállításra.

Közbenső elszámolás igénylése

A Felhasználó által közölt vízmérőállást számlázási rendszerünkben rögzítjük, és elszámoló számlát állítunk ki.

E-mail alapú számla igénylése

Társaságunk lehetőséget biztosít az e-mail alapú számlázásra, amely során a Felhasználó levelező postafiókjába kerül megküldésre az aktuális víz – és csatornadíj számlája. Az e-mail alapú számla egyenértékű a papír alapú számlával. Igénylése a holnapunkon megtalálható nyomtatvány kitöltésével történhet.

Részszámla mennyiség módosítása

A Felhasználó kérheti a részszámlák mennyiségének módosítását, ha a felhasználási szokásaiban, vagy a felhasználók létszámában változás történt.

Víz – és csatornadíj számlák (és a hozzá kapcsolódó költségek) befizetése

Valamennyi ügyfélszolgálati irodánkban lehetőség van befizetésre. Bankkártyával történő befizetés az alábbi ügyfélszolgálati irodákban lehetséges: Kazincbarcika, Salgótarján, Ózd, Boldva, Sátoraljaújhely, Sárospatak.

Folyószámla egyenleg egyeztetése

A folyószámla egyeztetéshez szükséges azonosítók megadását követően az érintett felhasználási helyre kiállított víz – és csatornadíj számlák – és annak teljesítésének – egyeztetése.

Igazolások kérése

A Felhasználó kérésére igazolást állítunk ki a folyószámla egyenlegéről, az adott ingatlanban történő fogyasztás mennyiségéről, a meghibásodás tényéről.

Fizetési mód változtatásának ügyintézése

A lakossági Felhasználók fizetési módjai: csekkes, átutalásos, csoportos beszedési megbízással történő teljesítés. A nem-lakossági Felhasználók fizetési módjai: átutalásos, csoportos beszedési megbízással történő teljesítés.

Részletfizetési kérelem

Amennyiben egy magasabb összegű számlát, illetve egyéb okból felhalmozott számlaegyenleget nem áll módjában egy összegben befizetnie, Társaságunk részletfizetési lehetőséget biztosít. A részletfizetés lehetőségét Társaságunk addig tartja fenn, amíg a részletek és az aktuális havi víz – és csatornadíj számlái is határidőre teljesítésre kerülnek.

Locsolási kedvezmény igénylése

A locsolási kedvezmény igénybevételeinek feltételeit Üzletszabályzatunk tartalmazza. A kedvezmény időszaka adott év május 1-jétől szeptember 30-ig tart. A kedvezmény mennyisége a meghatározott időszak 10 % csatornadíj mennyisége. A kérelem benyújtásához szükséges nyomtatvány honlapunkról elérhető.

Egyedi csekk igénylése

Amennyiben a korábban megküldött víz – és csatornadíj számlái nem állnak rendelkezésére, megsérültek és nem tudja teljesíteni a befizetést, Társaságunktól egyedi csekk igénylésére van lehetősége, amellyel több számla fizetendő összege egybevonható.

Fizetési felszólítóval, korlátozási értesítővel kapcsolatos egyeztetés

A határidőn túli tartozásról Társaságunk az aktuális számlájának 3. oldalán (a számlarészletező táblázat alatt) ad folyamatos tájékoztatást. Ezek mellett fizetési felszólítót és korlátozási értesítőt küld a tartozás rendezése érdekében.

Lakásfenntartási támogatás egyeztetése

A települési önkormányzatok által leadott lista alapján az Önkormányzat által fizetett támogatást Társaságunk az adott Felhasználó folyószámláján lekönyveli, nyilvántartja.

Szabálytalan közműhasználat bejelentése

Üzletszabályzatunk pontosan rögzíti, melyek azok az állapotok, amikor szabálytalan közműhasználat áll fenn. Ennek megszüntetésére érkezett bejelentéseket Társaságunk kivizsgálja.

Időpontfoglalás

A várakozási idő elkerülésére érdekében ügyfeleinknek lehetőségük van időpont foglalásra a személyes ügyfélszolgálati irodáinkba - nyitvatartási időn belül.

Panaszügyek

A közszolgáltatói szerződéssel, a számlázással, a leolvasással, a szolgáltatás minőségével, az ügyintézással, illetve minden egyéb felhasználói kapcsolattal összefüggő reklamáció valamennyi elérhetőségen jelezhető a Szolgáltatónak.

Általános tájékoztatás

Amennyiben konkrét felhasználási helyhez, illetve szolgáltatási szerződéshez kapcsolódó információ kérés történik, úgy az ügyintézés során kollégáink az azonosításhoz szükséges adatokat kérik. A beazonosítást követően tudnak részletes információt adni az adott ügy rendezése érdekében.

Általános tájékoztató anyagokat honlapunkon biztosítunk Felhasználóink és leendő Felhasználóink részére.

5. Elektronikus ügyintézés lehetőségei:

◆ E-papír:

Az ügyfélkapuval rendelkező magánszemélyek az epapir.gov.hu felületen keresztül is kezdeményezhetnek elektronikus ügyintézés. Bejelentkezést követően a „címzett” mezőben szükséges megadni az ÉRV Zrt.-t, majd a társaságunkhoz kapcsolt ügyletek közül ki kell választani a bejelentés témáját. Ezt követően szövegesen begépelhető a társaságunk részére bejelentett megkeresés, információ, kérelem. Kérjük, amennyiben olyan megkereséssel fordul hozzánk, amelynek érdemi ügyintézéséhez nyomtatvány is szükséges, akkor azt lehetőség szerint csatolja a bejelentéshez.

◆ Hivatali kapu:

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXII. törvény alapján a közüzemi szolgáltatók meghatározott köre elektronikus ügyintézés biztosító szervnek minősül. Ennek az ügyintézési felülete a Hivatali kapu. Társaságunk két hivatali kapus elérhetőséggel rendelkezik:

Hivatal rövid neve: ERVZRT

KRID azonosító: 506457155

Ivó- és/vagy csatornaszolgáltatás igénybevételével összefüggő bejelentések, ügyintéзések meglévő ügyfelek számára:

Hivatal rövid neve: ERVUGYFEL

KRID azonosító: 763247920

◆ SZÜF:

A www.magyarorszag.hu honlapon az alábbi adatlapok esetében indítható ügyintézés a társaságunk online ügyfélszolgálatának felületén keresztül, aminek igénybevételéhez ügyfélkapu regisztráció szükséges: levelezési cím módosítása, számlabefizetés indítása, szennyvíz jóváírás igénylése, locsolási kedvezmény igénylése, ellenőrző leolvasás kérelem, csekk igénylése, folyószámla egyeztetés igénylése, számlamásolat kérése, közbenső elszámolás igénylése, névjavítás bejelentése, időpontfoglalás, átalány mennyiség módosítása, vízmérőállás rögzítése.

◆ AVSZ:

Az e-bejelentő szolgáltatás célja, hogy a lakossági felhasználók az adataikban felmerült változásokat egyszerű ügyintézési lehetőséggel tudják közüzemi szolgáltatójuk felé bejelenteni. A szolgáltatás a www.magyarorszag.hu honlapon keresztül, az E-bejelentő kulcsszóra történő kereséssel, vagy közvetlenül az ebejelento.gov.hu weboldalon ügyfélkapu regisztrációval rendelkező magánszemélyek részére érhető el.