



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 megkezdí**. 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 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 weboldalon vagy a Vízceter mobil applikáción keresztül, illetve az ugyfelszolgalat@ervzrt.hu e-mail címen) is **készséggel állunk rendelkezésükre**.

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.



REGISZTRÁCIÓ

E-ügyfélkapcsolati menüpontunkban, **pár perces ingyenes regisztrációs folyamatot** követően **az intézhető ügyek széles tárháza** válik elérhetővé. 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.

ELEKTRONIKUS SZÁMLA A DÍJNET-EN KERESZTÜL

Magánszemélyek és gazdálkodó szervezeteknek is lehetősége van **elektronikus számlát** igényelni. Ahhoz, hogy ezen érintésmentes szolgáltatást igénybe vehesse, csak a **DÍJNET** (www.dijnet.hu) rendszerbe kell regisztrálnia és megjelölnie az ÉRV. Zrt.-t. A Díjnet Zrt. jelzése alapján társaságunk elektronikus számlát bocsát ki, melyet a regisztrációkor megadott **e-mail címre kézbesítünk**. Elektronikus számláját fizetheti eseti átutalással, csoportos beszédési megbízással is. A díjnet rendszer használatáról társaságunk honlapján (www.ervzrt.hu/tajekoztatok) talál segítséget.

MOBILTELEFONON KERESZTÜLI CSEKKBEFIZETÉS

Egyik ilyen a **Magyar Posta iCsekk mobilalkalmazása**. Elég a telefontal leolvasni a csekken található QR-kódot, majd bankkártyás fizetéssel máris rendezhető a számla. Bankkártyás vásárlásnak minősül, így költségmentes.

BEFIZETÉS INTERNETBANKON KERESZTÜL

A sárga csekkeket akár **internetbankon keresztül** is befizetheti. Mindössze annyit kell tenni, beírja a csekken szereplő összeget, majd megadja a „számlatulajdonos számlaszáma és neve” felirat alatti adatokat. Fontos a közlemény mező kitöltése is, ahová a befizetőazonosító számát mindenképp írja be, de akár egy „vízdíjszámla” üzenetet is utána írhat. Mivel banki átutalásról van szó, ennek lehet költsége!

BEFIZETÉS CSEKK AUTOMATÁN KERESZTÜL

A **Magyar Posta csekk automatáiban** is befizethetjük a csekkeket, amivel legalább a sorban állás elkerülhető. Ha bankkártyával fizetünk, akkor a csekket eredeti formájában visszakapjuk, a befizetést magát pedig egy nyomtatott bizonylat igazolja. Egy fizetési tranzakcióban legfeljebb 5 darab csekket, összesen maximum 290 000 Ft összegben fizethetünk be. A tranzakció nem jár költséggel.

QR-KÓDOS CSEKKBEFIZETÉS A SIMPLE ALKALMAZÁSON KERESZTÜL

Három kattintással és a QR-kód leolvasásával kb. 10 másodperc alatt befizethetjük csekkünket a **Simple-ben eltárolt bankkártyánkkal**. A csekkfizetés átutalásnak minősül, mely költséggel járhat!

BANKI ATM AUTOMATÁN KERESZTÜL

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

További információ: 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 VÉDELMEÉRE!

TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.

*Minden csekkben
jelen vagyunk*



LAKOSSÁGI TÁJÉKOZTATÓ

AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK TERVEZETT 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

MÁSODIK ÜTEM		
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK	ÚJRANYITÁS IDŐPONTJA:	NYITVATARTÁSI IDŐ A PANDÉMIÁS IDŐSZAKBAN
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 száját 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 tulajdonosváltás 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 tájékoztatókból informálódhat.

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) található.

EZÚTON IS KÖSZÖNJÜK FELHASZNÁLÓINK EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT!

TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.

*Minden cseppben
jelen vagyunk*



AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK, FIÓKIRODÁK MŰKÖDÉSI SZABÁLYAINAK 7 PONTJA PANDÉMIÁS IDŐSZAKBAN



VÁRAKOZÁSRA, BELÉPÉSRE, ÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

- ➔ VÁRAKOZÁS AZ ÜGYFÉLTÉREN KÍVÜL, EGYMÁSTÓL MINIMUM 1,5 MÉTERES TÁVOLSÁGBAN TÖRTÉNHEK!
- ➔ BETEG, LÁZAS, KÖHÖGŐ ÁLLAPOTBAN LÉVŐ SZEMÉLY AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁBA NEM LÉPHET BE!
- ➔ AZ ÜGYFÉLTÉRBE BELÉPNI KIZÁRÓLAG A SZÁJAT ÉS AZ ORROT TAKARÓ MASZKBAN, VAGY AZT HELYETTESÍTŐ VÉDŐESZKÖZBEN LEHETSÉGES!
- ➔ A BIZTONSÁGI SZEMÉLYZET HÍVÁSA ALAPJÁN LEHET AZ ÜGYFÉLTÉRBE BELÉPNI, AMIKOR AZ ÜGYINTÉZŐNÉL MÁR NINCS ÜGYFÉL, HA AZ ELŐZŐ ÜGYFÉL ELHAGYTA AZ ÜGYFÉLTÉRTEK!
- ➔ AZ ÜGYFÉLTÉRBE TÖRTÉNŐ BELÉPÉSKOR A BELÉPŐ SZEMÉLY KEZÉK FERTŐTLENÍTENI KELL.
- ➔ EGYSZERRE 1 ÚJ ÜGYFÉL LÉPHET BE AZ ÜGYFÉLTÉRBE, KIVÉVE, AMIKOR AZ ÜGYFÉL AKADÁLYOZOTTSÁGA MIATT SEGÍTŐRE SZORUL, VAGY TULAJDONOSVÁLTOZÁS ÜGYINTÉZÉSE TÖRTÉNIK!
- ➔ A MUNKAVÉGZÉS IDŐTARTAMA ALATT, A HASZNÁLATI SZABÁLYOK BETARTÁSÁVAL AZ ÜGYINTÉZŐ ÉS AZ ÜGYFÉL IS KÖTELES A SZÁJAT ÉS AZ ORROT TAKARÓ MASZKOT, EGYÉB VÉDŐESZKÖZT VISELNI!



JAVASOLJUK, HOGY AZ ÜGYEIK INTÉZÉSÉRE RÉSZESÍTSÉK ELŐNYBEN AZ ALTERNATÍV LEHETŐSÉGEKEK, SZEMÉLYES MEGKERESÉS HELYETT OLYAN ÜGYFÉLBARÁT ÜGYINTÉZÉSI MÓDOKAT KÍNÁLUNK, AMELYEKKEL TELJESKÖRŰEN INTÉZHETIK ÜGYEIKET (www.ervzrt.hu).

KÖSZÖNJÜK FELHASZNÁLÓNK EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT! ÉRV. ZRT.