

TISZTELT FELHASZNÁLÓINK!

Stratégiai célkitűzéseinkkel összhangban arra törekszünk, hogy a Felhasználók érdekeit szem előtt tartva az ERV. Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt. működését és informatikai rendszereit folyamatosan fejlesszük. A többi regionális víziközmű-szolgáltató tevékenységével való összehangolás érdekében több olyan fejlesztés is folyamatban van, amely érinti a Tisztelt Felhasználókat is. Ezen változásokról az alábbiak szerint nyújtunk rövid tájékoztatást. (Bővebben: a www.ervzrt.hu weboldalunkon tájékozódhatnak.)



MILYEN MÓDON FOG TÖRTÉNNI A SZÁMLÁZÁS?

- Az eddig eltelt időszakban ki nem állított számlák kiküldésénél, illetve a fizetési határidők meghatározásánál Társaságunk arra törekszik, hogy a **Felhasználók érdekeit** a lehető legteljesebb mértékben figyelembe vegye.
- A számlázás egyes felhasználói csoportoknál már **megkezdődött**, amely folyamatosan kerül kiterjesztésre **valamennyi Felhasználóra**.
- Az elkövetkezendő időszakban még nem a normál rendnek megfelelően kerülnek a számlák kiállításra, de a visszamenőleges időszak ki nem számlázott mennyisége **nem egy számlában** kerül majd kiterhelésre.
- Társaságunk az elmaradt időszak számláit **eleinte a megszokottól sűrűbben** fogja kibocsátani, ugyanakkor **hosszabb fizetési határidő** kerül alkalmazásra.
- Felhasználóinknak **részletfizetési lehetőséget biztosítunk**, amennyiben a feltételeknek megfelelnek.
- **További információ:** a számlákon található, kérjük, figyelmesen tanulmányozzák át!



HOGYAN LEHET BEJELENTENI, BEDIKTÁLNI A MÉRŐÓRA ÁLLÁSÁT?

- Automata mérőállás-bejelentés formájában, az **üzleti partnerazonosító és a mérő gyári szám utolsó 4 számjegyének** megadását követően telefonon, a **06-80/22-42-42** telefonszám **2. menüpontjában**.
- **Online és mobil applikáción** keresztül a www.vizcenter.hu weboldalon, a **vízmérőállás bejelentése** menüpontban.
- Írásban, a **3700 Kazincbarcika, Tardonai út 1.** címre postázva.
- Elektronikusan, az **ugyfelszolgalat@ervzrt.hu** e-mail címre küldve.
- Telefonon, az ügyintézővel történő kapcsolatfelvétel útján, az ingyenesen hívható **06-80/22-42-42** telefonszámon.
- Személyesen, az ügyfélszolgálati irodáinkban.
- **További információ:** a www.ervzrt.hu és a www.vizcenter.hu weboldalon található.



HOGYAN LEHET MÓDOSÍTANI A HAVI SZÁMLÁN SZEREPLŐ ÁTLAGFOGYASZTÁS MENNYISÉGÉT?

- A becsült fogyasztás mennyiségét a számlázási rendszer a **tényleges vízfelhasználás** mennyiségéből állapítja meg.
- Az éves átlagfogyasztás (számlázott havi átalánymennyiség) módosítására lehetőség van az online ügyfélszolgálati adatlapunkon, mely megtalálható a <https://vizcenter.hu/erv/> oldalon.
- Tisztelt Felhasználóink módosítást kérhetnek az **ugyfelszolgalat@ervzrt.hu** e-mail címen.
- Ügyfeleinknek lehetőséget nyújtunk az átlagfogyasztás módosítására a **06-80/22-42-42** telefonszámon.
- **Személyes ügyintézésre** is lehetőséget biztosítunk az ügyfélszolgálati irodáinkban, a honlapunkon található nyitvatartási időben.
- Tájékoztatjuk Tisztelt Felhasználóinkat, hogy az átlagfogyasztást minden elszámolt mérőállást követően a rendszer automatikusan **újrakalkulálja**.
- Amennyiben a Tisztelt Felhasználónk minden hónapban a ténylegesen elfogyasztott mennyiségről szeretne számlát kapni, lehetősége van a havi diktálást alapul vevő számlázást választania. Ebben az esetben, a **diktálási időszakban**, az előzőekben ismertetett ügyintézési csatornákon van lehetősége a havi mérőállást bediktálni.
- **További információ:** a www.ervzrt.hu és a www.vizcenter.hu weboldalon található.



TÁJÉKOZTATÓ A FIZETÉSI LEHETŐSÉGEKRŐL

- A befizetés történhet **postai csekken** (számlához csatoltan vagy igénylés esetén).
- Lehetőség nyílik befizetésre **egyedi átutalással**.
- **Csoportos beszédési megbízással** is rendezhető a számla.
- A Kazincbarcikai, Miskolci, Ózdi, Pétervásárai, Salgótarjáni és Tiszaújvárosi Ügyfélszolgálati Irodánkban **bankkártyával** is fizethetnek Tisztelt Felhasználóink.
- Fogyasztóink a **www.vizcenter.hu online felületen és mobil applikáción** keresztül, regisztrációt követően nyomon követhetik és befizethetik számláikat az OTP SimplePay alkalmazással.
- A **Díjnet** felületén a számlák kiegyenlítése igény szerint történhet **bankkártyával, netbankon keresztül, mobilon, csoportos beszédési megbízással vagy eseti banki átutalással** - egyszerűen, biztonságosan, kényelmesen és környezetbarát módon.
- **Személyes befizetésre** az ügyfélszolgálati irodáink pénztárában nyílik lehetőség.
- **További információ:** a www.ervzrt.hu weboldalon található.



FELHASZNÁLÓINK MILYEN ELÉRHETŐSÉGEKEN INTÉZHETIK ÜGYEIKET?

- Munkatársaink **készséggel állnak rendelkezésre** az alábbi elérhetőségeken.
- **Telefonon:** az ingyenesen hívható **06-80/22-42-42** telefonszámon.
- **Online** ügyintézés keretén belül, amely előzetes regisztrációt igényel
 - a **www.vizcenter.hu** weboldalon és
 - **mobil applikáción** keresztül. (A mobil applikáció [**Vízcenter MVM ZRT.**] letölthető a **Play Áruház**ból és az **App Store**-ból.)
- **Írásban** a **3700 Kazincbarcika, Tardonai út 1.** címre postázva.
- **Elektronikusan** az **ugyfelszolgalat@ervzrt.hu** e-mail címet alkalmazva.
- **Személyesen:** az ügyfélszolgálati irodáinkban, amelyek nyitvatartásáról tájékozódhat a www.ervzrt.hu és a www.vizcenter.hu weboldalakon.
- **További információ:** a www.ervzrt.hu és a www.vizcenter.hu weboldalon található.

KÖSZÖNJÜK FELHASZNÁLÓINK EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT! TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.