Érd és Térsége Víziközmű Kft.



Elérhetőség

Székhely:
2030 Érd, Fehérvári út 63/b-c

Ügyfélszolgálati Iroda:
2030 Érd, Felső utca 2.
E-mail:
ugyfelszolgalat@erdivizmuvek.hu
Weboldal:
www.erdivizmuvek.hu

Az Ügyfélszolgálati Iroda nyitva tartása:
Hétfő: 8:00-20:00
Kedd: 8:00-14:30
Szerda: 8:00-14:30
Csütörtök: 8:00-14:30
Péntek: 8:00-11:00

Hírlevél - 2013.04.09.

Tisztelt Ügyfelünk!

Ősztől tavaszig nem aludtunk téli álmot: az ÉTV Kft. életében több, a fogyasztókat érintő változás történt. Hírlevelünk összefoglalja azokat a fejlesztéseket és új lehetőségeket, amelyekkel a kapcsolattartásban, az egyszerűbb és gyorsabb számla ügyintézésben vagy a hibabejelentésben segítjük Fogyasztóinkat. Emellett természetesen feltüntettük az ügyintézés már megszokott, hagyományos módjait is.

MÉRŐÁLLÁS BEJELENTÉS

Honlapunkon a korábbi mérőállás bejelentő rendszert a teljesebb szolgáltatásokat nyújtó, sokfunkciós Elektronikus Ügyfélszolgálaton belül helyeztük el. Korábban már regisztrált Fogyasztóink az e-ügyfélszolgálatba a megszokott e-mail címükkel és jelszavukkal léphetnek be. Az új felhasználók a regisztrációs menüpontnál gyorsan és egyszerűen csatlakozhatnak.
A mérőállás bejelentése emellett természetesen a többi, már megszokott módon is működik:

A bejelentés módja		Részletes tudnivalók
telefonon	a +36-23-521751-es alapdíjas számon	Telefonautomatánk a fogyasztási hely azonosítója alapján rögzíti az Ön által megadott mérőállás adatot.
SMS-ben	a +36-20-3927022 alapdíjas telefonszámon	Kérjük, az adatokat a következő formátumban adja meg: c:vizora_L/Kvízmérőazonosító_vízmérőállás A _ jel szóközt jelent, L, ha lakossági fogyasztó, K, ha közületi a fogyasztó. Példaképpen egy lakossági fogyasztói sms formátuma: c:vizora L4401013331 500
honlapunkon	http://www.erdivizmuvek.hu/eugyfelszolgalat	A regisztrált felhasználóknak csupán a mérőállást és a leolvasás dátumát kell beírniuk, a többi adatot a rendszer automatikusan kitölti.

Elektronikus Ügyfélszolgálatunk a mérőállás-bejelentésen túl a következő szolgáltatásokat kínálja:

- személyes adatok megtekintése, módosításának kezdeményezése,
- levelezési cím módosítása,
- aktuális egyenleg lekérdezése, tartozásigazolás kérése,
- vevői folyószámla kivonat megtekintése,
- számlamásolatok megtekintése,
- hiteles, az eredetivel egyező számlamásolatok igénylése,
- részletfizetés igénylése.

A további részletekért keress fel honlapunkat: http://www.erdivizmuvek.hu/eugyfelszolgalat

SZÁMLABEFIZETÉS

Ügyfeleink számláikat többféle módon is rendezhetik. A számlán feltüntetett fizetési határidő azt az időpontot jelöli, amikorra a Szolgáltató bankszámlájára be kell érkeznie a számlán feltüntetett összegnek.

E-számla

Az e-számla elektronikus formában kibocsátott hiteles számla, amelyen ugyanazok az adatok szerepelnek, mint az eddigi papír alapú számlán, ezért igazolásként is bárhol elfogadható. Ez a sokak által már megkedvelt, időkímélő, költségmentes és környezetbarát fizetési mód a Díjnet e-számla szolgáltató rendszerének használatával vehető igénybe. A regisztráció a www.dijnet.hu oldalon kezdeményezhető, és Ügyfelünk minden szükséges lépésről, tennivalóról e-mailben kap tájékoztatást. A szolgáltatás díjmentes!

Csoportos beszedési megbízás

Ügyfeleink természetesen felhatalmazást adhatnak a számlájukat vezető pénzintézetnek csoportos beszedési megbízás teljesítésére is, ami egyszerű, időkímélő, kényelmes megoldás lehet a számla rendezésére.

Banki átutalás

Egyéni banki átutalást választó ügyfeleink számlájuk végösszegét az ÉTV Kft. Budapest Banknál vezetett 10102244-58172900-01000001 számú bankszámlájára utalják. Kérjük, ügyeljenek rá, hogy a közlemény rovatban mindenképpen szükséges feltüntetni a vízdíjszámla sorszámát (7 számjegy) vagy a 9 számjegyből álló fogyasztási hely azonosítót!

QR kódos befizetés

Ügyfeleink ez évtől az iCsekk okostelefonos alkalmazást használva QR kód segítségével is befizethetik számláikat. A mobiltelefonba/táblagépbe beépített kamera segítségével a számlalevélen található QR-kódot lefényképezve azonnali fizetés kezdeményezhető (amennyiben a kezdeményező rendelkezik internetes fizetésre alkalmas bankkártyával). További információk: www.icsekk.hu

Pénztári befizetés ügyfélszolgálati irodánkban

Ügyfélszolgálati Irodánk pénztárában ügyfeleink készpénzben vagy bankkártyás fizetéssel is befizethetik számláikat. Ebben az esetben is szükség lesz a fogyasztási hely azonosítóra és a számlafizető nevére.

„Sárga-csekkes” befizetési mód a postán

Számláinkat hagyományos, postai sárga csekkel együtt küldjük, amely a postahivatalokban fizethető be.

HIBABEJELENTÉS

Amennyiben közterületeken hibás (pl. csöpögő vagy megrongált) tűzcsapot, csőtörésre vagy csatornasérülésre, dugulásra utaló jeleket (vízszivárgás, burkolat beomlás, szennyvízkiöntés, kellemetlen szaghatás stb.) látnak, kérjük, a mielőbbi hibaelhárítás érdekében jelezzék nekünk!

Bejelentéseiket megtehetik hibabejelentő telefonszámainkon:

(23) 365 921 és (23) 500 000

és e-mailben a hibabejelento@erdivizmuvek.hu címen.

Akár a hagyományos, személyes ügyintézést részesíti előnyben, akár e-mailben, vagy honlapunkon, a teljes körű Elektronikus Ügyfélszolgálat segítségével intézi szívesen ügyeit, örömmel állunk Ügyfeleink rendelkezésére!