

Tisztelt Felhasználónk!

Célkitűzésünk, hogy megbízható, fenntartható és hatékony víziközmű-szolgáltatást nyújtsunk. Ügyfeink számára. Szolgáltatási tevékenységünk újabb lépcsőhöz érkezett. A Zempléni Vízmű Kft. 2023.10.01.-jével az Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt. részévé válik, így ettől az időponttól az ÉRV Zrt. nevével és logójával ellátott küldeményekkel fognak találkozni.

Az átállás időszakában az ügyintézés korlátozott lesz, amellyel kapcsolatban szíves megértésüket és türelmüket kérjük!

Fontos tudnivalók

- Vízmérő állás bejelentése és fogadása:
Az informatikai átállás időszakában a vízmérő állásokat fogadjuk, rögzíteni azonban már csak az új rendszerben tudjuk. Ebből adódóan azonnali eseti elszámoló számlát ezen időszakban nem tudunk kiállítani.
- Felhasználóváltás – tulajdonosváltás:
A beérkezett adatokat fogadjuk, feldolgozni az új rendszerben történő indulást követően – a beérkezés sorrendjében - tudjuk.
- Csoportos beszedési megbízás:
Az átállás miatt a csoportos beszedési megbízáshoz kapcsolódó azonosítók megváltoznak, így új megbízás megadása szükséges. Az ÉRV Zrt. által kibocsájtott első számlát követően tudja kezdeményezni számlavezető bankjánál az új csoportos beszedési megbízást. Számlája 3. oldalán található szerződéses folyószámla szám lesz az Ön külső azonosítója. Az ÉRV Zrt. azonosítója A11069186.
- Folyószámla egyenlegről tájékoztatás:
Az informatikai átállás időszakában a pontos folyószámla egyenlegéről csak a feldolgozást követően tudjuk tájékoztatni, így „nullás igazolás” kiadására is csak az új rendszer indulását követően van lehetőségünk.
- Késedelmi kamat:
A vízdíjszámlák késedelmes kiegyenlítése esetén a PTK-ban meghatározott mértékű késedelmi kamat kerül kiterhelésre, amely a kiegyenlítést követő első számlában fog megjelenni a lakossági és a gazdálkodó Felhasználóknál egyaránt.
- Túlfizetések visszautalása:
Az átállás időszakában a folyószámlán mutatózó túlfizetések visszautalása az új rendszer indulását követően, valamint a banki tételek feldolgozása után kezdhető meg.
- Részletfizetési megállapodások:
A Zempléni Vízmű Kft.-vel kötött részletfizetési megállapodások érvényét veszti. A fennálló hátralékra az ÉRV Zrt.-vel új megállapodás megkötése szükséges, amennyiben azt egy összegben nem áll módjában teljesíteni.

Leolvasási és a számlázási rendben történő változás:

Lakossági felhasználókat érintő változás:

Típus	Leolvasás gyakorisága	Számlázás gyakorisága
Bekötési vízmérő	évente egyszer	havonta (11 részszámla, 1 elszámoló számla)
Mellékvízmérő	évente egyszer	havonta (11 részszámla, 1 elszámoló számla)
Társasházi főmérő	havonta	havonta elszámoló számla

Kivételt képeznek ez alól azok a felhasználási helyek, ahol az éves ivóvíz felhasználás nem haladja meg a 11 m³-t. Ebben a körben negyedévente történik számlázás, így az évi egy elszámoló számla mellett 3 db részszámla kerül kiállításra.

Közületi felhasználókat érintő változás:

Típus	Leolvasás gyakorisága	Számlázás gyakorisága
Bekötési vízmérő	évente egyszer	havonta (11 részszámla, 1 elszámoló számla)
Mellékvízmérő	évente egyszer	havonta (11 részszámla, 1 elszámoló számla)

Ahol az éves ivóvíz felhasználás nem haladja meg a 11 m³-t, negyedévente történik számlázás. Az évi egy elszámoló számla mellett 3 db részszámla kerül kiállításra.

Kivételt képeznek ez alól:

- évi 600 m³-t meghaladó felhasználás: havi leolvasás és számlázás
- közikifolyók: negyedéves leolvasás és számlázás

A Zempléni Vízmű Kft. 2023.09.30-áig záró számlát készít, melynek teljesítését kérjük határidőre megtenni! Ezt követően az ÉRV Zrt. állítja ki a víz – és/vagy csatornadíj számláit, melynek befizetési lehetőségei az alábbiak:

- Lakossági Felhasználók esetén: banki átutalás, csoportos beszedés, készpénz-átutalási megbízás (csekk), regisztrált Felhasználóknak online felületen (www.vizcenter.hu) bankkártyával, Simple alkalmazásban QR kód használatával, banki ATM automatán keresztül, csekkautomatán, internetbankban/mobiltelefonon keresztüli csekk befizetés.
- Nem lakossági Felhasználók esetén: banki átutalás, regisztrált ügyfeleknek online felületen (www.vizcenter.hu) bankkártyával, csoportos beszedés.

2023.10.01-től az alábbi ügyintézési lehetőségeket vehetik igénybe Felhasználóink

Személyes Ügyfélszolgálat

Az ÉRV Zrt. teljes területén személyes Ügyfélszolgálati Irodákban is intézheti ügyeit. Az elérhetőségekről és nyitvatartási időkről a honlapunkon tájékozódhat (www.ervzrt.hu). A várakozási idő minimálisra csökkentése érdekében lehetősége van előzetes időpont foglalásra.

- Állandó Ügyfélszolgálati Irodánkba a www.vizcenter.hu/erv/ido pont fog lalas online felületen,
- valamennyi Ügyfélszolgálati Irodánkba és Információs pontba a +36 (80) 22-42-42 telefonszámon.

Tájékoztatjuk, hogy a korábbi Zempléni Vízmű Kft. által üzemeltetett Ügyfélszolgálati Irodáink továbbra is rendelkezésre állnak a megszokott formában.

Telefonos Ügyfélszolgálat

Az ÉRV Zrt. által biztosított telefonos ügyfélszolgálaton minden telefonbeszélgetés rögzítésre kerül és egyedi azonosítót kap, ami a Felhasználó kérésére díjmentesen kiadásra kerül. A telefonon történő megkeresések esetében automatizált folyamat a vízmérőállás bejelentése és a folyószámla egyenlegének lekérdezése. 2023.10.01.-jétől a telefonos ügyfélszolgálatot az alábbi számokon érhetik el: **+36 (80) 22-42-42** ingyenesen hívható telefonszám (külföldről: +36 (48) 81-42-42). Hibabejelentését a +36 (47) 322-234; és a +36 (80) 22-42-42 telefonszám 1-es menüpontja alatt teheti meg.

Online Ügyfélszolgálat

Az elektronikus ügyintézés legfontosabb felülete az online ügyfélszolgálat, amely a www.vizcenter.hu/erv/ oldalon érhető el közvetlenül, de az ÉRV Zrt. honlapjáról is megnyitható. Ezen felül telefonos applikációként is elérhető az APP Store- ban (IOS) és a Play Áruházban (Android). Ügyintézési lehetőségek: vízmérőállás rögzítése, közbenső elszámoló számla kérése, időpontfoglalás, folyószámla kimutatás igénylése, számlabefizetés, levelezési cím, névváltozás, részszámla mennyiség módosítása.

További online ügyintézési lehetőségek: E-papír, Személyre szabott ügyintézési felület (SZÜF), Adatváltás-kezelési szolgáltatás (AVSZ), Ügyfélkapu/Hivatali kapu.

Elektronikus számla: Díjnet felületén történő regisztráció, E-mail alapú számlázás.

További részletes tájékoztatásért keresse fel honlapunk Fogasztói tájékoztatók menüpontját! Bízunk benne, hogy szolgáltatásainkkal elégedettek lesznek! Megköszönve a Zempléni Vízmű Kft. eddigi tevékenységét is, és kérve a továbbiakban is Felhasználóink együttműködését, üdvözlettel:

ÉRV Zrt.