

Az ügyfelek észrevételeikkel, reklamációjukkal, megkereséseikkel az alábbi módon fordulhatnak a Szolgáltatóhoz:

- személyesen
- írásban
- telefonon
- faxon
- email-ben

Az ügyfélszolgálati irodák az alábbi esetekben tudnak eljárni:

- ügyfelek fogadása
- telefonos ügyintézés
- óraállás bejelentés rögzítése
- reklamáció, panasz
- bekötéssel kapcsolatos tájékoztatás, nyomtatvány átadás-átvétel
- szolgáltatási szerződéskötés,
- felhasználási hely átírása
- felhasználó változás átírása
- végszámla készítés
- igazolások készítése
- részletfizetési megállapodások kötése
- készpénzes befizetés átvétele
- felszólítókkal kapcsolatos kérdések tisztázása
- vízmérő csere, plombázás bejelentése
- hibabejelentés

Panaszkezelés menete:

A szóbeli panasz a lehetőséghez mérten helyben elintézésre kerül. Amennyiben azonnali intézkedés nem lehetséges, az ügyintéző a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melynek 1 példányát átadja a felhasználónak. A jegyzőkönyv alapján az ügyintézés az írásban beadott kérelmeknek megfelelően történik.

Hibabejelentés az ügyfélszolgálaton kívül az éjjel-nappal hívható diszpécseri szolgálatnál is történhet a lent megadott telefonszámon.

Az ügyfélszolgálaton **telefonon** elintézhető ügyek fajtái:

- mérőállás bejelentése
- fogyasztói reklamációval, panasszal kapcsolatos ügyintézés
- hiba bejelentés
- vízmérő csere, plombázás bejelentése

Az ügyfélszolgálaton **elektronikusan** elintézhető ügyek fajtái:

- mérőállás bejelentése (honlapon – e-vízóraállás bejelentés)
- hiba bejelentés (honlapon e-hibabejelentő)
- egyéb bejelentések, információk kérése (info@zemplenivizmukft.hu)

Ügyfélszolgálat nyitva tartása (Sátoraljaújhely, Kazinczy u.24.) 47/322-455, 47/382-235

Hétfő, Kedd, Csütörtök : 8-15

Szerda : 8-20 (pénzbefizetés 8-17.30)

Péntek : 8-12.00

Sátoraljaújhely diszpécser szolgálat (hibabejelentés, mérőállás bejelentés)

Kazinczy u. 24. Tel.: 47/ 322-234