

# ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS ÜGYFÉLSZOLGÁLATOT ILLETŐ VÁLTOZÁSOKRÓL

---

## ÉDV ZRT.

---



---

További információkat a [www.edv.hu](http://www.edv.hu) honlapon találhat.

Elérhetőségeink 2018. január30-tól a következők:

[www.edv.hu](http://www.edv.hu)

[www.vizcenter.hu](http://www.vizcenter.hu)

MOBIL applikáció neve: Vízcenter

+36 (80) 555 222

---



[ugyfelkapcsolat@edvrt.hu](mailto:ugyfelkapcsolat@edvrt.hu)



(80) 555 222, (34) 311 766

2800 Tatabánya, Sárberek 100.

---

---

## KEDVES ÜGYFELÜNK!

---

Folyamatos törekvésünk, hogy egyre jobb szolgáltatást nyújtsunk az Ön/Önök számára, beépítsük működésünkbe a modern technika biztosította lehetőségeket. Célunk, hogy olyan szolgáltatóvá váljunk, ahol az ügyfelek kiszolgálása a legmagasabb minőségben, a XXI. századi elvárásoknak megfelelően, a XXI. század vívmányai segítségével zajlik. Ennek megvalósításában egy újabb lépcsőhöz érkezünk.

2016-ban elindult az Északdunántúli Vízmű Zrt. háttérfolyamatainak és rendszereinek fejlesztése – a regionális Víziközmű társaságok közös tulajdonosának vezetésével –, amely érinti az ügyfélszolgálat rendszerét is. Ennek célja, hogy egy gazdaságosan működő, a teljes vízszolgáltatási szektoron belül egységesen és gyorsan fejleszthető rendszer kerüljön kialakításra, ahol gyorsabb és egyre magasabb minőségű ügyfélszolgálat váljon elérhetővé minden ügyfelünk számára.

**Ezen fejlesztések segítségével hosszú távon az ügyintézés egyszerűbbé és gyorsabbá válik majd.** Az egységes kiszolgálás létrehozása hosszú távon lehetővé teszi, hogy kérései, kérdései még könnyebben kerüljenek megválaszolásra, megoldásra.

Azonban, mint minden változás ez is jár némi kellemetlenséggel.

Szeretnénk tájékoztatni arról, hogy a

2018. január-február közötti időszakban az ügyfélszolgálati ügyintézésben fennakadások várhatóak.

Az egyes ügýtípusokhoz kapcsolódó fontos tudnivalókat a hátoldalon találja.

**Türelmét és megértését előre is köszönjük!**

---



## **Részletes tudnivalók**

*Milyen területeket érint az új rendszerre való átállás a januári időszakban?*

### **Online ügyintézés**

A weboldalon keresztül történő regisztrációra december 18-tól, ügyintézésre pedig december 25-től 2018. január 31-ig nincs lehetőség. Ezen időszakban az adatok csak olvashatóak lesznek, adatmódosításra vagy ügyintézésre (pl. mérőállás-bejelentés) telefonon, e-mailen keresztül, illetve az ügyfélkapcsolati irodákban személyesen van lehetőség.

### **Bankkártyás fizetés**

Társaságunknál 2018 januárjában új számlázási rendszer kerül bevezetésre, ennek okán az ügyfélkapcsolati irodáinkban a bankkártyás fizetés 2018. január 2-től 2018. február 1-jéig szünetel.

### **Befizetés ellenőrzése, egyenleglekérdezés**

A januári befizetések a januári időszak végén kerülnek átvezetésre, ezért január folyamán a december 31-ig lekönyvelt befizetések ellenőrzését tudjuk megtenni, illetve a december 31-i egyenlegről információt adni. Nullás igazolás kiállítására január 1-31. között kizárólag december 31-i állapot szerint lesz lehetőségünk.

### **Ciklikus számla és közbenső elszámoló számla kiállítása**

2018 januárjában az új számlázási rendszer bevezetése miatt számlát nem áll módunkban kiállítani. Ciklikus és közbenső elszámoló számlákat először 2018. február hónapban tudunk rendelkezésre bocsájtani.

