

Tisztelt Felhasználóink!

A kialakult járványügyi helyzetben ezúton is szeretnénk tájékoztatni Önöket, hogy **Társaságunk területén a csapvíz kiváló minőségű és bátran fogyasztható.** Az ivóvíz minőségét a vonatkozó előírások szerint rendszeresen ellenőrizzük.

Társaságunk elhivatottan és felelősségteljesen végzi szolgáltatási feladatait, **kiemelt figyelmet fordítva a víziközmű-szolgáltatás biztonságának fenntartására, valamint munkavállalóink egészségének megőrzésére.**

A koronavírus-járvánnyal összefüggésben, a vészhelyzetekre kidolgozott tervünket felülvizsgálva, aktualizálva **számos óvintézkedést vezetünk be** a megelőzés és a kialakult helyzetre való megfelelő felkészülés céljából, összhangban a kormányzati intézkedésekkel.

A pandémiás tervünkben rögzítetteket tudatosan, megfelelő ütemezéssel hajtjuk végre.

Társaságunk folyamatosan figyelemmel kíséri a Magyar Kormány által létrehozott Operatív Törzs ajánlásait, s ezen iránymutatások alapján hozzuk meg döntéseinket, intézkedéseinket. Új információk birtokában azonnal frissítjük utasításainkat, intézkedési tervünket.

A WHO, illetve a Nemzeti Népegészségügyi Központ szakvéleményeit is figyelembe véve tájékoztatjuk Önöket, hogy az ivóvíztisztítási technológiák során alkalmazott fertőtlenítőszeres még akkor is megfelelő védelmet nyújtanak a koronavírus ellen, ha valamilyen nem várt oknál fogva azok bekerülnének a vízbázisba.

Az esetlegesen a fogyasztók által szennyvízbe juttatott vírusok az elvezető-rendszerekben való hígulás, valamint a szennyvízkezelési technológiák miatt nem jelentenek veszélyt a normál, egyébként is használatos védőeszközök használata mellett. Természetesen kérjük a felhasználókat, hogy kerüljék a szennyvízzel való közvetlen érintkezést, ahogyan eddig is.

A fentiekre való tekintettel **javasoljuk Tisztelt Felhasználóinknak, hogy immunrendszerük erősítése érdekében rendszeresen fogyasszanak csapvizet, továbbá bátran használják a megfelelő higiénia biztosítása érdekében a vezetékes vizet.**

A lakásokba érkező csapvíz előnye, hogy a nap 24 órájában rendelkezésre áll. Nem szükséges tehát műanyag palackokban felhalmozni otthon flakonos vizeket, hiszen Magyarországon közel 100%-os a települések vezetékes ivóvízzel való ellátottsága.

A fennálló veszélyhelyzeti időszak alatt javasoljuk továbbá, hogy a korábbi személyes ügyintézési módok helyett az online ügyintézés, valamint az elektronikus fizetési módokat részesítsék előnyben.

Segítő együttműködésüket köszönjük!

Mindannyiunk közös érdeke a víziközmű-szolgáltatás biztonságos fenntartása, ezért Társaságunk a továbbiakban is mindent megtesz azért, hogy zavartalan szolgáltatást nyújtson a szolgáltatási területén élőknek.

Érv. Zrt

3700 Kazincbarcika, Tardonai u. 1. • Levélcím: 3701 Kazincbarcika, Pf. 117. • Tel.: (48) 514-500 • Telefax: (48) 514-582
E-mail: info@ervzrt.hu • www.ervzrt.hu • Cégbíróság: Miskolci Törvényszék • Cégjegyzék szám: 05-10-000 123 • IV-0-1-1/





TISZTELT FELHASZNÁLÓINK!

Ezúton nyújtunk tájékoztatást arról, hogy a koronavírus-járványra való tekintettel, a fertőzésveszély kockázatának csökkentése érdekében, az Önök és a Munkavállalóink védelmében 2020. március 18-tól határozatlan időtartamra Társaságunk az alábbi intézkedéseket hozta:

VÍZMÉRŐK LEOLVASÁSA

Társaságunk a vízmérők leolvasását előre nem látható ideig szünetelteti.

Tájékoztatjuk, hogy **Felhasználóink részére továbbra is lehetőséget biztosítunk a vízmérőállás bejelentésére** az ingyenesen hívható telefonszámunkon (**06-80/22-42-42**), online ügyintézési felületeinken (www.vizcenter.hu weboldalon vagy a Vízcenter mobilapplikációban), vagy e-mailben az ugyfelszolgalat@ervzrt.hu címen.

A mérőállás bejelentésére (diktálásra) vonatkozó időszak a közüzemi szolgáltatási számla 3. oldalán van feltüntetve.

Tájékoztatjuk, hogy mérőállás-bejelentés hiányában, illetve a határidő után beérkezett mérőállás-kielégítése esetén, a fogyasztást a számlázott mérőállást megelőző 365 nap fogyasztásának átlagos mennyisége alapján, becsléssel állapítjuk meg. Lehetőség van ugyanakkor periódusfogyasztás rögzítésére a felhasználói jelzések alapján.

VÍZMÉRŐCSERE, ÉS -PLOMBÁLÁS

Társaságunk felfüggeszti a bekötési vízmérők és mellékvízmérők cseréjének, továbbá plombálásának végrehajtását.

Ez az intézkedés érinti a már előzetesen kiközölt, illetve egyeztetett időpontokat is.

A már leegyeztetett időpontok pótlása tekintetében a későbbiek folyamán egyeztetünk Felhasználóinkkal.

EGYES HELYSZÍNI KIVIZSGÁLÁSOK

Társaságunk átmenetileg felfüggeszt egyes helyszíni kivizsgálási tevékenységeket.

Ez az intézkedés érinti a már előzetesen kiközölt, illetve egyeztetett időpontokat is.

A már leegyeztetett időpontok pótlása tekintetében a későbbiek folyamán egyeztetünk Felhasználóinkkal.

**KÉRJÜK FELHASZNÁLÓINK
SZÍVES MEGÉRTÉSÉT ÉS EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT!**

TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.

*Minden cseppben
jelen vagyunk*



TISZTELT FELHASZNÁLÓINK!

Figyelemmel a koronavírus magyarországi terjedésével összefüggésben hirdetett rendkívüli veszélyhelyzetre, **felhívjuk Tisztelt Felhasználóink figyelmét, hogy a személyes érintkezések mellőzése érdekében, a víziközmű-szolgáltatási számlájuk ellenértékét a postán, csekken történő befizetés mellett az alábbi alternatív módokon is kiegyenlíthetik.**

A későbbi kellemetlenségek elkerülése érdekében kérjük, hogy a befizetésekről a számlán szereplő határidőig mindenképp szíveskedjenek gondoskodni.

Mobiltelefonon keresztüli csekkbefizetés

A Magyar Posta iCsekk mobilalkalmazásán keresztül elég a telefonnal leolvasni a csekken található QR-kódot, majd bankkártyás fizetéssel máris rendezhető a számla. Bankkártyás vásárlásnak minősül, így költségmentes.

Befizetés internetbankon keresztül

A sárga csekk akár internetbankon keresztül is befizethető. Fontos a közlemény mező kitöltése, melybe a számla sorszámát (a számla első oldalán a jobb felső sarokban található 7-tel kezdődő 10 jegyű számsor), és a Felhasználó azonosító számát (a számla első oldalán, jobb oldali bekeretezett részben található 3-al kezdődő 8 jegyű számsor) mindenképpen meg kell adni. A tranzakciónak lehet költsége.

Befizetés átutalással – akár internetbankon keresztül

Egyedi átutalással is teljesíthetők a befizetések a fentiekben megjelölt azonosítók közleményben történő feltüntetésével. Mivel banki átutalásról van szó, ennek lehet költsége.

Befizetés csekk automatán keresztül

A Magyar Posta csekk automataiban is befizethető a készpénzáttutalási megbízás. Amennyiben bankkártyával történik a befizetés, úgy a csekk eredeti formájában kerül visszaadásra az automata által, a befizetést magát pedig egy nyomtatott bizonylat igazolja. A tranzakció nem jár költséggel.

QR-kódos csekkbefizetés a Simple alkalmazáson keresztül

Három kattintással és a QR-kód leolvasásával kb. 10 másodperc alatt befizethető a csekk a Simple-ben eltárolt bankkártyával. A csekkfizetés átutalásnak minősül, mely költséggel járhat.

QR-kódos csekkbefizetés az Ön bankjának mobilalkalmazásán keresztül

Egyes bankok mobilapplikációja a csekk-beolvasásával, QR-kód leolvasásával biztosítja a készpénzáttutalási megbízás teljesítését.

Banki ATM automatán keresztül

A szolgáltatás segítségével gyorsan, sorban állás nélkül, a nap 24 órájában és hétvégén is végezhet befizetést bankszámlájáról az ATM-en keresztül.



TISZTELT FELHASZNÁLÓINK!

Ezúton nyújtunk tájékoztatást arról, hogy a koronavírus-járványra való tekintettel, a fertőzésveszély kockázatának csökkentése érdekében, az Önök és a Munkavállalóink védelmében 2020. március 18-tól határozatlan időtartamra bezárjuk a Társaság személyes ügyfélszolgálati irodáit, ügyfélszolgálati fiókirodáit és információs pontjait.

Társaságunk korábbi fejlesztésekkel ügyfélbarát ügyintézési módokat alakított ki. Felhasználóink a kihirdetett veszélyhelyzet fennállásáig a személyes megkeresés helyett az alábbi, kényelmes és gyors ügyintézési lehetőségek segítségével tudják az ügyeiket intézni. Az ügyfélszolgálati irodák majdani megnyitásáról a www.ervzrt.hu honlapunkon tájékoztatjuk Felhasználóinkat.

TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Telefonos ügyfélszolgálatunkat a **06-80/22-42-42** ingyenesen hívható telefonszámon érhetik el Felhasználóink. A menürendszer magában foglalja a **hibabejelentést**, a **panaszkezelést**, valamint a **szolgáltatással és a műszaki ügyekkel kapcsolatos ügyintézési lehetőségeket** is. Automata menüpontjaink segítségével, ügyintézői közreműködés nélkül, lehetőség van **mérőállás bejelentésére és folyószámla-egyenleg lekérdezésére**.

ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS MOBIL APPLIKÁCIÓ

Online ügyfélszolgálati felületünk a www.vizcenter.hu weboldalon érhető el, mobil applikációnk letölthető az App Store-ból és a Play Áruházból.

Regisztrált ügyfeleink belépést követően újabb azonosítók megadása nélkül **diktálhatnak mérőállást**, ami tovább rövidíti az ügyintézéshez szükséges időt. Elérhetővé válik a **számlák megtekintése és letöltése** pdf formátumban. Kizárólag regisztrált ügyfeleink számára elérhetővé tettük azt, hogy a részben kiegyenlített **számlák** még ki nem fizetett, fennmaradó összegét is **kiegyenlíthetik online bankkártyás fizetési móddal**.

ONLINE BANKKÁRTYÁS FIZETÉS

Sorban állás nélkül, otthonából vagy útközben egyenlítheti ki számláit. Regisztrált ügyfeleink virtuális ügyfélkapcsolati felületen tekinthetik meg és fizethetik be számláikat az OTP SimplePay alkalmazáson keresztül. A funkció mind az online ügyfélszolgálati felületen, mind a mobil applikáción elérhető, biztonságos és ügyfélbarát számlakiegyenlítési lehetőséget teremt Felhasználóink számára.

DOKUMENTUMOK BEKÜLDÉSE POSTAI ÚTON VAGY E-MAILBEN

Kitöltött nyomtatványainkat – mellékleteivel együtt – megküldhetik számunkra postai úton az ÉRV. Zrt. 3701 Kazincbarcika, Pf. 117. címre, vagy e-mailben az ugyfelszolgalat@ervzrt.hu elektronikus levélcímre.

**JÓ EGÉSZSÉGET KÍVÁNUNK ÉS KÖSZÖNJÜK FELHASZNÁLÓINK
SZÍVES EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT!**

TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.

*Minden cseppben
jelen vagyunk*