

ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS ÜGYFÉLSZOLGÁLATOT ILLETŐ VÁLTOZÁSOKRÓL

DMRV ZRT.



További információkat a www.dmrvzrt.hu holnapon találhat.

Elérhetőségeink 2018.01.02- től a következők:

www.dmrvzrt.hu

<https://vizcenter.hu>

MOBIL applikáció neve: Vízcenter

Tel: 06/27-999-688

06/80-22-44-88



ugyfelszolgalat@dmrvzrt.hu



Tel.: 2017.12.31-ig: 06 27 511-511
06 40 881-188

2600 Vác, Kodály Zoltán u. 3.

KEDVES ÜGYFELÜNK!

Folyamatos törekvésünk, hogy egyre jobb szolgáltatást nyújtsunk ügyfeleink számára, beépítsük a működésünkbe a modern technika biztosította lehetőségeket. Ennek megvalósításában egy újabb lépcsőhöz értkeztünk.

2016-ban elindult a DMRV Zrt. háttérfolyamatainak és rendszereinek fejlesztése – a regionális Víziközmű társaságok közös tulajdonosa: az MNV Zrt. vezetésével-, amely érinti az ügyfélszolgálat rendszerét is. Ennek egyik célja, hogy egy gazdaságosan működő, a teljes vízszolgáltatási szektoron belül egységesen és gyorsan fejleszthető rendszer kerüljön kialakításra.

Ennek a fejlesztésnek az eredményeként:

- elérhetővé válik az online ügyintézés
- új mobil applikáció kerül bevezetésre, melyen keresztül a továbbiakban is lehetőséget biztosítunk a vízmérő állás bejelentésére, valamint lehetőség nyílik a számlák bankkártyás kiegyenlítésére is.

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

Azonban, mint minden változás ez is jár némi kellemetlenséggel.

Szeretnénk tájékoztatni arról, hogy a 2017.12.27-29. közötti időszakban személyes és telefonos és online ügyfélszolgálatunk nyitvatartása szünetel.

2018.01.02-08. közötti időszakban az ügyfélszolgálati ügyintézésben fennakadások várhatóak.

A változással kapcsolatos fontos tudnivalókat a hátoldalon találhatja.

Türelmét és megértését előre is köszönjük!

A tájékoztatóban részletezetteken túl szeretnénk felhívni figyelmét, hogy a diktálásra rendelkezésre álló időpontok az alábbi esetekben változnak:

December hónap második felében esedékes diktálás esetén:

Eredeti diktálási időszak	Átállás miatt módosított időszak
2017.12.16-31.	2017.12.16-27.

Azon mérőkre, melyekre a fent jelzett határidőig nem érkezik mérőállás, részszámlát bocsátunk ki. Amennyiben számlánk kézhezvételét követően kéri, a megadott mérőállással elkészítjük módosított számlánkat.

Január hónap első felében esedékes diktálás esetén:

Eredeti diktálási időszak	Átállás miatt módosított időszak
2018.01.01-15.	2018.01.08-15.

A fentiekén kívüli (december első fele, január második fele) diktálási időszakokban a diktálás rendje változatlan.