Érd és Térsége Víziközmű Kft.



ÉTV a Facebookon!

Elérhetőség

Székhely:
2030 Érd, Fehérvári út 63/b-c

Ügyfélszolgálati Iroda:
2030 Érd, Felső utca 2.
E-mail:
ugyfelszolgalat@erdivizmuvek.hu
Weboldal:
www.erdivizmuvek.hu

Az Ügyfélszolgálati Iroda nyitva tartása:
Hétfő: 8:00-20:00
Kedd: 8:00-14:30
Szerda: 8:00-14:30
Csütörtök: 8:00-14:30
Péntek: 8:00-11:00

| 2013/Őszi Hírlevél - ÉTV Kft.

Tisztelt Ügyfelünk!

Hírlevelünk őszi számát csupa hasznos információval igyekeztünk megtölteni. Első rovatunkban olvashat most induló, szolgáltatásaink javítását célzó Fogyasztói elégedettség mérésünkről.
A hírlevél további részében olyan „új”, a honlapunkon keresztül elérhető lehetőségekről írunk, mellyel tudatosabb Fogyasztóként optimalizálhatja az ügyintézéseire fordított energiáját, idejét. Megismertetjük az E-ügyfélszolgálatunk felületén rendelkezésére álló fogyasztásmérő állás rögzítésének, és egyéb ügyintézéseinek lehetőségével. Olvashat a papír alapú számlát leváltó, környezetbarát E-számla előnyeiről, valamint a kényelmetlen és költséges sárga csekket kiváltó csoportos beszedési megbízásról. Nem utolsó sorban pedig okostelefonja alkalmazásai közül a QR-kód leolvasás korszerű vívmányára hívjuk fel figyelmét, melynek segítségével telefonon intézheti víz- (és csatorna-) díj számlája kiegyenlítését.

1. FOGYASZTÓI ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉS

Az Érd és Térsége Regionális Víziközmű Kft. 2013. őszén Fogyasztói elégedettség mérést végez Ügyfelei körében. A mindennapi gyakorlatból levont tapasztalatokon túlmenően, a kétévente lefolytatott kutatás hozzásegít bennünket, hogy szolgáltatásainkat minél inkább ügyfeleink elvárásaihoz igazítsuk. A szolgáltatásaink, valamint ügyfél-tájékoztatásunk javítására irányuló folyamatnak haszonélvezője mind a Fogyasztó, mind pedig Társaságunk.
Fogyasztóink a Fogyasztó elégedettségi kérdőívünk kitöltésével értékelhetik, véleményezhetik szolgáltatói és ügyfélszolgálati tevékenységünket.

A kérdőív kérdéseire beérkező válaszok visszacsatolást nyújtanak arról, hogy:

- a velünk élőszóban vagy/és írásban kapcsolatba lépő Ügyfeleinkben milyen kép alakul ki Társaságunkról ügyeik intézése során,
- vízmérőállás rögzítésének, bediktálásának mely módját, milyen gyakoriságát szorgalmazzák Ügyfeleink,
- a honlapunk tartalmi és formai megújulása révén rendelkezésre álló E-ügyfélszolgálat, E-számla szolgáltatás, illetve QR kódos fizetés használata irányába mennyire nyitottak Ügyfeleink, az ezt használók mennyire elégedettek az ott tapasztaltakkal,
- melyik hírcsatornánkon keresztül értesülnek leginkább Fogyasztóink műszaki, illetve számlázási híreinkről.

A kérdőív elérhető honlapunkról, valamint Ügyfélszolgálati irodánkban. Anonim és néhány perc alatt kitölthető.

2. MÉRŐÁLLÁS-BEJELENTÉS ELEKTRONIKUS ÜGYFÉLSZOLGÁLATON KERESZTÜL

A mérőállás bejelentő felületet az Elektronikus Ügyfélszolgálaton keresztül érheti el. Egy gyors regisztráció után, e-mail címének és jelszavának megadásával bejelentkezve rendszerünkbe könnyedén rögzítheti fogyasztásmérőinek állását. A bejelentkezés alapján a vízmérő azonosítása megtörténik és a felületen csupán a mérő állását kell megadni, melynek rögzítéséről visszajelzést küld a rendszerünk.
Reméljük, hogy az online mérőállás bejelentés felhasználóbarát felülete örömére szolgál.

3. AZ ELEKTRONIKUS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT TOVÁBBI SZOLGÁLTATÁSAI

Az E-ügyfélszolgálat általi ügyintézés sokkal gyorsabb, idő- és költségkímélőbb, mint a hagyományos személyes vagy postai úton történő megkeresés. Online rendszerünkön keresztül megtekintheti eddigi számláit, módosíthatja levelezési címét, lekérdezheti aktuális egyenlegét, megtekintheti vevői folyószámla kivonatát, kérheti tartozásigazolás kiállítását, továbbá igényelhet részletfizetést.
Kérjük, vegye igénybe bizalommal ezen szolgáltatásunkat a gyorsabb információcsere és a könnyebb ügyintézés érdekében.

4. E-SZÁMLA - A LEGKÉNYELMESEBB, KÖRNYEZETTUDATOS ÉS MODERN MEGOLDÁS

Az e-számla elektronikus formában kibocsátott hiteles számla, amelyen ugyanazok az adatok szerepelnek, mint az eddigi papír alapú számlán, ezért igazolásként is bárhol elfogadható. Ez a sokak által már megkedvelt, időkímélő, költségmentes és környezetbarát fizetési mód a Díjnet e-számla szolgáltató rendszerének használatával vehető igénybe. A regisztráció a www.dijnet.hu oldalon kezdeményezhető, és Ügyfelünk minden szükséges lépésről, tennivalóról e-mailben kap tájékoztatást.

Az E-számla előnye, hogy

- a számlák a kiállításuk után azonnal az Ön rendelkezésére állnak, valamint a számlák érkezéséről e-mailben értesül;
- számláit az interneten keresztül bármikor és bárhol megtekintheti, és gondoskodhat azok kifizetéséről;
- A www.dijnet.hu felületén E-számláit biztonságosan kifizetheti;
- korábbi E-számláit könnyen visszakeresheti, hiszen ezeket rendezett formában 18 hónapig az interneten elérhetővé tesszük;
- az E-számla szolgáltatás Önnek teljesen díjmentes.

Az elektronikus számlák fizetése történhet egyedi utalással, csoportos beszedési megbízással, vagy az e-számla szolgáltató rendszeren keresztül átutalással, bankkártyával. Ezek használatával mentesül a sárga csekk befizetéséhez szükséges készpénz felvételének tranzakciós díjától.

5. CSOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁS - A LEGRACIONÁLISABB SZÁMLA KIEGYENLÍTÉSI MÓD

Fogyasztóink számára vélhetően a legkényelmesebb számla kiegyenlítési megoldás a csoportos beszedési megbízás. Ennek feltétele, hogy a számlavezető pénzintézetéhez személyesen vagy a bank online rendszerén keresztül eljuttassa csoportos beszedésről szóló megbízását.

Kényelmes számlakiegyenlítési mód, mivel

- időt és fáradságot takarít meg, hiszen nem kell a számlabefizetéshez sorban állnia a postán;
- nem eshet késedelembe, mivel mindig a fizetési határidő napján történik meg a terhelés;
- döntése szerint számlavezető pénzintézeténél meghatározhat egy maximális teljesítési összeghatárt is, mely limit felett nem történik meg a terhelés;
- a terhelést megelőzően megérkezik Önhöz számlája, így lehetősége van a számla vitatása esetén a megbízás eseti szüneteltetéséről intézkedni bankjánál;
- pénzt takaríthat meg, hiszen mentesül a hagyományos sárga csekk befizetéséhez szükséges készpénzfelvétel banki díjának megfizetése alól.

Csoportos beszedési megbízás ügyintézésekor a következő adatokat kell megadnia:

Jogosult neve**:** Érd és Térsége Víziközmű Kft
Jogosult azonosítója**:** A10819067
Fogyasztóazonosító**:** a számlán található 9 jegyű fogyasztási hely azonosító (egybeírva)

5. QR KÓDOS BEFIZETÉS - A LEGGYORSABB SZÁMLA KIEGYENLÍTÉSI MÓD

Az iCsekk okostelefonos alkalmazást* használva ún. QR kód segítségével is befizetheti víz- (és csatorna-) díj számláját. A mobiltelefonba/táblagépbe beépített kamera segítségével a számlalevélen található QR-kódot lefényképezve azonnal fizetést kezdeményezhet, amennyiben rendelkezik internetes fizetésre alkalmas bankkártyával. A Szolgáltatás díjmentes, költségként mindössze a bankkártyás vásárlás banki díja jelentkezik. A számlakiegyenlítési módról, illetve a mobilalkalmazásról többet, a www.icsekk.hu weboldalon talál.

(*Az icsekk szolgáltatás jelenleg Java, Android és iOS operációs rendszereken érhető el.)

Ezt a hírlevelet azért küldtük Önnek, mert Ön, e-mail címével feliratkozott hírlevél listánkra.
Leiratkozás | Kapcsolatfelvétel: ugyfelszolgalat@erdivizmuvek.hu

Ezt a hírlevelet azért kapta, mert regisztrált az internetes mérőállás bejelentő felületen e-mail címével.