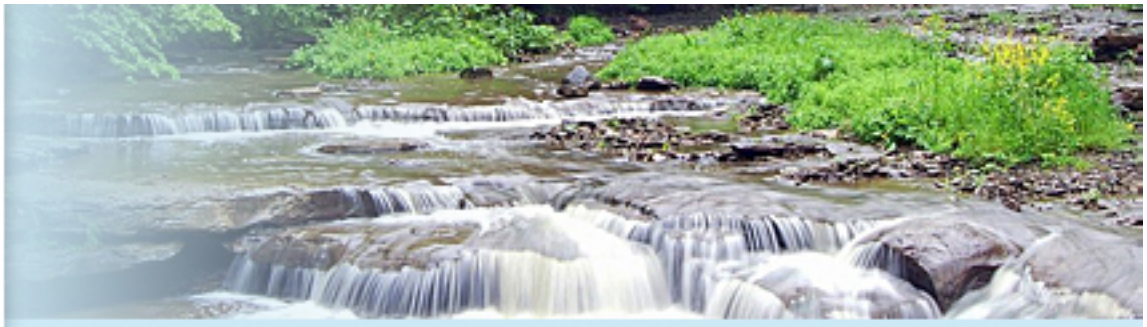
Érd és Térsége Víziközmű Kft.



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

| 2014/Őszi Hírlevél - ÉTV Kft.

Tisztelt Ügyfelünk!

Hírlevelünk mostani számában hírt adunk idei Fogyasztói elégedettség mérésünkről, melynek segítségével megoszthatja velünk ügyintézései során szerzett tapasztalatait.
A hírlevél további részében írunk az E-ügyfélszolgálatunk felületén rendelkezésére álló szolgáltatásaink bővüléséről. Hírt adunk telefonos ügyfélszolgálatunk fejlesztéséről. Ebben a számban is olvashat az időt és energiát megspóroló, 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

open in browser PRO version Are you a developer? Try out the HTML to PDF API pdfcrowd.com

Csütörtök: 8:00-14:30
Péntek: 8:00-11:00

A Telefonos Ügyfélszolgálat rendelkezésre állási ideje:
Hétfő: 8:00-20:00
Kedd: 8:00-14:30
Szerda: 8:00-14:30
Csütörtök: 8:00-14:30
Péntek: 8:00-13:00
Telefon: +36 23 521 751

Az Érd és Térsége Regionális Víziközmű Kft. 2014 őszén is Fogyasztói elégedettség mérést végez Ügyfelei körében. A mindennapi gyakorlatból levont tapasztalatokon túlmenően, a 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,
- valamint mennyire elégedettek vízszolgáltatásunkkal és annak biztonságával.

A kérdőív elérhető honlapunkról, valamint Ügyfélszolgálati irodánkban. Anonim és körülbelül 10 perc alatt kitölthető.

2. AZ ELEKTRONIKUS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT SZOLGÁLTATÁSAINAK BŐVÜLÉSE

Az E-ügyfélszolgálat általi ügyintézés sokkal gyorsabb, idő- és költségkímélőbb, mint a hagyományos személyes vagy postai úton történő megkeresés. Online rendszerünkön keresztül bejelentheti mérőóra állását, megtekintheti eddigi számláit, módosíthatja levelezési címét, lekérdezheti aktuális egyenlegét, megtekintheti vevői folyószámla kivonatát, kérheti tartozásigazolás kiállítását, továbbá igényelhet részletfizetést. Az elmúlt év során tovább bővült az ügyintézési kör. Ügyfeleinknek lehetősége nyílt a számlázással kapcsolatos adatok - úgymint fizetési mód és a számlázandó havi átalánymennyiség - módosítására is, továbbá az összes korábban bejelentett mérőállás nyomon követhetővé vált.
Kérjük, vegye igénybe bizalommal ezen szolgáltatásunkat a gyorsabb információcsere és a könnyebb ügyintézés érdekében.

open in browser PRO version Are you a developer? Try out the HTML to PDF API pdfcrowd.com

3. MEGÚJULT TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Tájékoztatjuk, hogy Ügyfélszolgálati irodánk telefonközpontjának, és a telefonos operátorok számának bővítése által, az ügyfélszolgálatunkat telefonon megkereső ügyfeleink hívásait rövidebb időn belül tudjuk fogadni, és ügyintézésüket az eddigieknél magasabb színvonalon tudjuk ellátni.

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.

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;

open in browser PRO version Are you a developer? Try out the HTML to PDF API pdfcrowd.com

- 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
Szerződő fél azonosítója a kedvezményezettnél: az ÉTV számlalevél 1. oldalán található 9 jegyű „felhasználó azonosító szám”

6. 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.

open in browser PRO version Are you a developer? Try out the HTML to PDF API pdfcrowd.com