

# ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS ÜGYFÉLSZOLGÁLATOT ILLETŐ VÁLTOZÁSOKRÓL

## DMRV ZRT.



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

Elérhetőségeink 2018. január 2- től a következők:

- Honlap címe:  
[www.dmrvzrt.hu](http://www.dmrvzrt.hu)
- Vízcenter címe:  
<https://vizcenter.hu>
- Ingyenesen letölthető MOBIL applikáció neve:  
Vízcenter
- Telefon:  
06/27-999-688  
06/80-22-44-88



[ugyfelszolgalat@dmrvzrt.hu](mailto: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 az Ön/Önök számára, beépítsük a 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 a DMRV Zrt. háttérfolyamatainak és rendszereinek fejlesztése – a regionális vízi közmű 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 ügyfélkiszolgálás váljon elérhetővé minden ügyfelünk számára.

Ennek a fejlesztésnek az eredményeként:

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

**Ügyfeleink természetesen a jövőben is kezelhetik és fizethetik elektronikus számláikat a Díjnet felületén.**

**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 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!**

## Részletes tudnivalók

### **Díjnet rendszer – befizetések, regisztrációs státuszok változása**

Január 2-8. közötti Díjneten keresztüli befizetések nem kerülnek könyvelésre, ezeket legkorábban január 9-én rögzítjük új rendszerünkben. A fenti időszakban egyenlegadatok közzétételére sincs módunk, így számláinak fizetettségi státusza sem frissül majd, kizárólag január 9. után. Január folyamán Díjnetes regisztrációjuk státuszára vonatkozó igényeiket hosszabb átfutási idővel tudjuk majd csak elbírálni. Február 1-jét követően a Díjnet rendszert érintően több fennakadás már nem várható.

---

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	<b>Átállás miatt módosított időszak</b>
2017.12.16-31.	<b>2017.12.16-27.</b>

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	<b>Átállás miatt módosított időszak</b>
2018.01.01-15.	<b>2018.01.08-15.</b>

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