

## 24.16. melléklet (Ügyfélszolgálati feladatok)

### Melléklet – Ügyfélfogadási csatornákon intézhető ügyek meghatározása

#### *Telefonon intézhető megkeresések:*

- hibabejelentés
- vízszolgáltatással, szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolatos információkérés
- időpont egyeztetés kivizsgálás, mérőcsere céljából,
- időpont egyeztetés ügyintézésre
- vízminőséggel kapcsolatos bejelentés
- számlázással, befizetéssel kapcsolatos információkérés
- mérőállás bejelentés
- más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan vízvételére vonatkozó bejelentés
- egyéb, szolgáltatással, szolgáltatóval kapcsolatos bejelentés

#### *Ügyfélszolgálati irodában intézhető megkeresések:*

- hibabejelentés
- vízszolgáltatással, szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolat információkérés
- új bekötés, ikresítés, elvágás, szüneteltetés, bővítés, megszüntetés bejelentése
- mellékszolgáltatási szerződés átvétel, cseredokumentációk átvétele, újraindítás, tervjövahagyás
- locsolási vízmérő megállapodás átvétel, tervjövahagyás
- vízminőséggel kapcsolatos bejelentés
- felhasználó személyében, adataiban bekövetkező változások bejelentése (átírás, közös képviselő váltás, stb.), székhelyváltozás bejelentés
- mérőállás bejelentés
- más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan vízvételére vonatkozó bejelentés
- panaszbejelentés
- egyéb, szolgáltatással, szolgáltatóval kapcsolatos bejelentés
- időpont egyeztetés kivizsgálás, mérőcsere céljából
- vízmérő rendkívüli hitelesítésének kérelme
- méltányossági és jóváírási kérelmek
- számlamásolat, tartozás igazolás, fogyasztás igazolás kiállításának kérelme
- számlázással, befizetéssel kapcsolatos ügyintézés, információkérés, bejelentés
- részletfizetési megállapodás kötése
- pénztári be-, és kifizetés

#### *Írásban intézhető megkeresések:*

- vízszolgáltatással, szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolat információkérés
- új bekötés, ikresítés, elvágás, szüneteltetés, bővítés, megszüntetés bejelentése
- szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos igények bejelentése, információkérés
- mellékszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos igények bejelentése, információkérés
- locsolási vízmérő megállapodással kapcsolatos igények bejelentése, információkérés
- vízminőséggel kapcsolatos bejelentés
- felhasználó személyében, adataiban bekövetkező változások bejelentése (átírás, közös képviselő váltás, stb.), székhelyváltozás bejelentés
- mérőállás bejelentés
- kártérítési igény bejelentése
- más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan vízvételére vonatkozó bejelentés
- panaszbejelentés
- egyéb, szolgáltatással, szolgáltatóval kapcsolatos bejelentés
- vízmérő rendkívüli hitelesítésének kérelme
- méltányossági és jóváírási kérelmek
- számlamásolat, tartozásigazolás, fogyasztás igazolás kiállításának kérelme
- számlázással, befizetéssel kapcsolatos ügyintézés, információkérés, bejelentés

#### *Automata mérőállás fogadó rendszeren intézhető megkeresések:*

- mérőállás rögzítés