

24.16. melléklet (Ügyfélszolgálati feladatok)

Melléklet – Ügyfélfogadási csatornákon intézhető ügyek meghatározása Telefonon intézhető megkeresések:

- Hibabejelentés
- Tájékoztatás általános eljárásrendről
- Információkérés a folyamatban lévő ügyekkel kapcsolatban
- Számlázási-, elszámolási információkérés, bejelentés, kérelmek, egyenleg lekérdezés
- Reklamáció, felhasználói panaszbejelentés
- Víztisztasággal kapcsolatos bejelentés
- Mérőállás bejelentés
- Szabálytalan vízvételzésre vonatkozó bejelentés
- Előzetes időpontfoglalás

Személyesen az ügyfélszolgálati irodában intézhető megkeresések:

- Hibabejelentés
- Tájékoztatás általános eljárásrendről
- Információkérés a folyamatban lévő ügyekkel kapcsolatban
- Iratok, dokumentumok átvétele (nyomtatványok, igénylések, kérelmek, hiánypótlások)
- Felhasználó vagy tulajdonos személyében, adataiban bekövetkező változások bejelentése (átírás, közös képviselő változás, székhely változás, stb.)
- Bekötés létesítése, bővítése, szüneteltetése, megszüntetése (igénybejelentés/megrendelés)
- Mellékszolgáltatási szerződés létesítésének kezdeményezése, megszüntetés
- Mellékvízmérő újbóli nyilvántartásba vétele, mellékvízmérő csere kezdeményezése
- Víziközmű-fejlesztési hozzájárulással kapcsolatos ügyintézés
- Számlázási-, elszámolási információkérés, bejelentés, kérelmek, egyenleg lekérdezés
- Számlamásolat, egyenleggel kapcsolatos igazolás
- Részletfizetési megállapodás kötése
- Pénztári be-, és kifizetések
- Vízmérő rendkívüli hitelesítésének kérelme
- Reklamáció, felhasználói panaszbejelentés
- Víztisztasággal kapcsolatos bejelentés
- Mérőállás bejelentés
- Szabálytalan vízvételzésre vonatkozó bejelentés
- Előzetes időpontfoglalás

Adatváltozás-kezelési Szolgáltatás (AVSZ) útján intézhető megkeresések:

Az e-bejelentő szolgáltatás elérhető online (<https://e-bejelento.gov.hu/>) vagy személyesen a kormányablakban, az ügyintézéshez ügyfélkapu-regisztráció szükséges.

- Adatváltozás: Személyes adatainak (név, lakcím, kapcsolattartási adatok) megváltozása, hozzátartozója vagy ismerőse elhalálozását is jelezheti a szolgáltatók felé.
- Felhasználóváltás: Meglévő szolgáltatása átírását, ingatlaneladás vagy vásárlás, bérlet, öröklés, ajándékozás, használatátengedés esetén. Az átírást intézheti új felhasználóként, régi felhasználóként vagy akár meghatalmazottként eljárva is.

E-mailben és levélben intézhető megkeresések:

- Hibabejelentés
- Tájékoztatás általános eljárásrendről
- Információkérés a folyamatban lévő ügyekkel kapcsolatban
- Iratok, dokumentumok megküldése (nyomtatványok, igénylések, kérelmek, hiánypótlások)

- Felhasználó vagy tulajdonos személyében, adataiban bekövetkező változások bejelentése (átírás, közös képviselő változás, székhely változás, stb.)
- Bekötés létesítése, bővítése, szüneteltetése, megszüntetése (igénybejelentés/megrendelés)
- Mellékszolgáltatási szerződés létesítésének kezdeményezése, megszüntetés
- Mellékvízmérő újbóli nyilvántartásba vétele, mellékvízmérő csere kezdeményezése
- Víziközmű-fejlesztési hozzájárulással kapcsolatos ügyintézés
- Számlázási-, elszámolási információkérés, bejelentés, kérelmek, egyenleg lekérdezés
- Részletfizetési megállapodás kötése
- Túlfizetés visszaigénylése
- Vízmérő rendkívüli hitelesítésének kérelme
- Reklamáció, felhasználói panaszbejelentés
- vízminőséggel kapcsolatos bejelentés
- Mérőállás bejelentés
- Szabálytalan vízvételre vonatkozó bejelentés
- Előzetes időpontfoglalás honlapunkon keresztül (<https://multimex.debreceni-vizmu.hu/Appointment>)

Online (<https://zafirportal.hu>) intézhető megkeresések:

- E-számla
- E-mail értesítések

Mérőállás rögzítés, korábbi mérőállások