Ügyfélszolgálaton telefonon és elektronikusan elintézhető ügyek

(24/2013. (V.29.) NFM rendelet, 4. sz. melléklet, 8. pont)

Ügyfélszolgálati Iroda címe: 5700 Gyula, Szent László u. 16.

Nyitvatartási idő:

Hétfő:	8.00 - 20.00
Kedd:	7.00 - 15.00
Szerda:	7.00 - 13.00
Csütörtök:	7.00 - 13.00
Péntek:	7.00 - 15.00

Ügyfélpontok felsorolása, azok nyitvatartási idejével együtt:

1. **Kondoros,** Hősök tere 4-5.

   Szerda: 8.00-16.00

2. **Mezőkovácsháza,** Hősök tere 6.

   Szerda: 8.00-16.00

3. **Medgyesegyháza**, Moravszki u. 17.

   Kedd: 8.00-16.00

4. **Újkígyós**, Petőfi Sándor u. 40.

   Hétfő: 8.00-12.00
   13.00-16.00
   Csütörtök: 13.00-16.00

Társaságunk ügyfélszolgálati irodájában, ügyfélpontjain intézhető ügyek listája:

- Kapcsolatfelvétel
- Számlabefizetés
- Adatszolgáltatás, igazolás, számla másolat kiadása
- Számlázással kapcsolatos információk, egyeztetések
- Felhasználó (tulajdonos, bérlő, egyéb jogcímen használó), közös képviselő változások bejelentése
- Locsolási kedvezmény, új mellékvízmérő létesítése
- Fizetési felszólítás, jogi ügy, vízkorlátozások kezelése
- Részletfizetés kötés, szerződés felmondás, újraindítás
- Közüzemi szerződések kezelése

- Közműfejlesztési hozzájárulással kapcsolatos ügyintézés
- Vízmérők cseréje, időpont egyeztetése
- Rendkívüli mérőleolvasási időpontok egyeztetése
- Helyszíni ellenőrzések kérése, időpont egyeztetés
- Tervek beadása, befizetési dokumentumok bemutatása
- Közműnyilatkozatok kiadása, közműegyeztetés
- A szolgáltatással kapcsolatos egyéb észrevételek közlése
- Általános ügyfél tájékoztató

Az ügyfélszolgálati irodában, illetve ügyfélpontokon írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át és az elévülési határidő végéig visszakereshetően megőrzi a Szolgáltató. Amennyiben a Felhasználó az ügyfélszolgálati irodán vagy ügyfélponton szóban terjeszti elő beadványát és annak a Szolgáltató azonnal nem tud eleget tenni, úgy gondoskodik és intézkedik annak írásba foglalásáról és írásbeli megválaszolásáról.

E-mail-en keresztül intézhető ügyek listája:

- Kapcsolatfelvétel
- Adatszolgáltatás, igazolás, számla másolat kiadása
- Felhasználó (tulajdonos, bérlő, egyéb jogcímen használó), közös képviselő változások bejelentése
- Locsolási kedvezmény, új mellékvízmérő létesítése
- Fizetési felszólítás, jogi ügy, vízkorlátozások kezelése
- Részletfizetés kötés, szerződés felmondás, újraindítás
- Közüzemi szerződések kezelése
- Közműfejlesztési hozzájárulással kapcsolatos ügyintézés
- Vízmérők cseréje, időpont egyeztetése
- Rendkívüli mérőleolvasási időpontok egyeztetése
- Helyszíni ellenőrzések kérése, időpont egyeztetés
- Tervek beadása, befizetési dokumentumok bemutatása
- A szolgáltatással kapcsolatos egyéb észrevételek közlése
- Általános ügyfél tájékoztató

Telefonon intézhető ügyek listája:

- Kapcsolatfelvétel
- Adatszolgáltatás, igazolás, számla másolat kérése
- Számlázással kapcsolatos információk, egyeztetések
- Felhasználó (tulajdonos, bérlő, egyéb jogcímen használó), közös képviselő változások bejelentése
- Locsolási kedvezmény, új mellékvízmérő létesítése
- Fizetési felszólítás, jogi ügy, vízkorlátozások kezelése
- Részletfizetés kötés, szerződés felmondás, újraindítás
- Közüzemi szerződések kezelése
- Közműfejlesztési hozzájárulással kapcsolatos ügyintézés
- Vízmérők cseréje, időpont egyeztetése

- Rendkívüli mérőleolvasási időpontok egyeztetése
- Helyszíni ellenőrzések kérése, időpont egyeztetés
- Közműnyilatkozatok kiadása, közműegyeztetés
- A szolgáltatással kapcsolatos egyéb észrevételek közlése
- Általános ügyfél tájékoztató

A telefonon érkező megkeresések esetében az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti kommunikációt a Szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt a fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (3) bekezdése alapján 5 évig megőrzi. A Szolgáltató a telefonon történő ügyintézés esetén egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A Szolgáltató a hangfelvétel készítéséről, megőrzéséről, továbbá az egyedi azonosítószámról a Felhasználót, elkülönített vízhasználót a telefonos ügyintézéskezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt az ügyfélnek - kérésére - évi egy alkalommal ingyenesen a rendelkezésére kell bocsátania.

Telefonszámok, postacímek, azok megjelölésével együtt, hogy mely telefonszámon milyen ügyeket lehet elintézni, illetve mely postacímen milyen bejelentés tehető:

Székhely:	5700 Gyula, Szent László u. 16.
Postacím:	5701 Gyula, Pf. 38.
Központi telefonszám:	06-66/362-377
Központi faxszám:	06-66/362-377/ 5. sz. mellék, vagy 06-66/466-998
Központi e-mail cím:	gyulaikozuzem@gyulaikozuzem.hu
Ügyfélszolgálati Iroda e-mail cím:	ugyfelszolgalat@gyulaikozuzem.hu
Honlap:	www.gyulaikozuzem.hu
Hibabejelentés:	66/362-377
Ingyenes mérőállás bejelentő szám:	06/80/922-035
Call center :	06-66/362-377

Diszpécserszolgálat:

Az üzemeltetésre vonatkozó hibabejelentések fogadása a központi telefonos ügyfélszolgálaton keresztül (a nap 24 órájában) történik. A hibák elhárításának irányítása, közvetlen kapcsolati lehetőséggel megoldott.
(Elérhetőség, telefonszám a Felhasználói számlákon, valamint a Szolgáltató Honlapján.)

Információ és tájékoztatás kérés főbb kategóriái:

- leolvasásról,
- számlázásról,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulásról,
- fizetőváltozásról,
- locsolási kedvezményről,
- locsolási mellékmérőről,
- mérőleválasztásról,
- engedélyeztetési folyamatokról,
- egyéb műszaki információkról,
- folyószámla egyenlegről,
- vízminőségről,
- vízkeménységről,

- mérőhitelesítésről,
- lakás mellékvízmérőkről,
- nyilvántartásba vételről,
- vízbekötésről,
- tervezett munkákról,
- folyamatban lévő ügyekről,
- nyomtatványokról,
- az Üzletszabályzatról,
- minden egyéb Felhasználót érintő információról.

Bejelentések főbb kategóriái:

1. hibabejelentések,
   - csősérülés, vízelfolyás
   - vízhiány
   - víznyomás
   - vízminőség
   - utcai tolózár hiba
   - elzárás kérése (belső hiba miatt külső elzárás)
   - dugulás

2. szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos bejelentések,
   - a Felhasználói adatokban történő változások közlése, bejelentése,
   - Felhasználó személyes adataiban történő változás
   - műszaki adatokban történő változás
   - egyéb, szerződést módosító változás

3. a Szolgáltató kezdeményezésére történő adatközlés,
   - mérőállás bejelentés
   - helyszíni bejárás időpont egyeztetése
   - egyéb kapcsolatfelvétel

4. a szolgáltatással kapcsolatos egyéb észrevételek közlése
   - panaszok és reklamációk,
   - vízmérő meghibásodás,
   - műszaki kivitelezés,
   - ügyintézéssel kapcsolatban,
   - mérő hitelességgel kapcsolatban,
   - vízminőség,
   - leolvasás,
   - számlareklamáció,
   - mérőcsere,
   - víziközmű-fejlesztési hozzájárulás,
   - kártérítési igény,
   - vízmérőóra rendkívüli hitelesítésének kérelme,
   - méltányossági kérelmek.