

## Tisztelt Felhasználók!

Tájékoztatjuk Önöket, hogy **2017. január 1-től** a Debreceni Vízmű Zrt. látja el a víziközmű-szolgáltatást az Önök felhasználási helyén.

Ennek során működtetjük a víztermelő kutakat, a víztisztító berendezéseket, tárolókat, továbbá az elosztóhálózatba szivattyúzott ivóvizet a bekötővezetékeken keresztül a bekötési (fő) vízmérőn átadjuk a vízhasználóknak, lakosságnak, intézményeknek, vállalkozásoknak. A csatornázott településeken az egyes ingatlanokon keletkező szennyvizek a tisztítóidomoktól, ellenőrző aknáktól a bekötő csatornán keresztül a gyűjtőcsatornába kerülnek bevezetésre, ahonnan az gravitációsan vagy átemeléssel a szennyvíz tisztító műbe jut tisztításra. A szennyvizek megfelelő tisztítása után az azt befogadó élővizekbe, vízfolyásokba kerülnek bebocsátásra.

Kérjük szíves közreműködésüket abban, hogy az előző szolgáltatóval történő elszámolás érdekében biztosítsák a mérőhöz való hozzáférést! Az esetlegesen sikertelen leolvasás esetén jelentsenek 2016. december 31-i állapot szerinti mérőállást részükre 2017.01.06-ig az alábbi elérhetőségek egyikén: [www.trvzrt.hu](http://www.trvzrt.hu) honlapon a mérőállás bejelentés menü ponton, vagy a 06 (40) 180-124 call center telefonszámon.

Társaságunk a szolgáltatások elszámolása érdekében 6 havonta kísérli meg leolvasni a vízmérőket. Kérjük, ennek érdekében biztosítsa a mérőhöz való hozzáférést, a számlán előzetesen közölt időpontban!

A korábbi gyakorlattól eltérően, 2 havonta készítünk számlát az Önök részére szolgáltatásunkról, melyet jellemzően munkatársaink kézbesítenek. Amennyiben a számlakészítéshez rendelkezésünkre áll a vízmérő állása, úgy elszámoló számlát készítünk. Mérőállás hiányában pedig részszámlát állítunk elő a jogszabályban előírt átlagfogyasztás alapján. A számláink második és harmadik oldalán tájékoztatást találnak a várható leolvasás, továbbá a köztes időszakban a mérőállás diktálás időpontjairól is. Kérjük a számláink második oldalán található tájékoztatónkat figyelemmel olvassák el, mivel igyekszünk a szolgáltatásunkkal kapcsolatos fontos információkat itt megjelentetni. Többek között itt információkat adunk az elérhetőségeinkről, nyitva tartásunkról, a mérőállás bejelentésének módjairól, túlfizetés kezelésének, visszafizetésének módjáról, a mérő hiteleségének lejártáról, stb.

A felhasználói igények kiszolgálása és a fogyasztói kapcsolatok erősítése érdekében állandó ügyfélszolgálati irodát, illetve információs irodákat is fogunk üzemeltetni (Biharkeresztes, Nyírlugos, Derecske, Létavértes településeken), ahol a fogyasztói elégedettség érdekében magas színvonalú tájékoztatást, panaszkezelést, díjbefizetést és kiszolgálást igyekszünk nyújtani.

**Ügyfélszolgálati irodánk elérhetősége:** 4025 Debrecen, Hatvan u. 12-14. Telefonszám: 06 (52) 513-506

**Nyitva tartása:** Hétfő - Szerda 8.00-12.00 és 13.00-15.00,  
Csütörtök 8.00-20.00,  
Péntek 7.00-13.00.

Ügyfélszolgálatunk e-mail címe: [ugyfelszolgalat@debreceni-vizmu.hu](mailto:ugyfelszolgalat@debreceni-vizmu.hu)

Ügyfélszolgálatunk készséggel áll rendelkezésére:

- víz- és csatornabekötésekkel kapcsolatosan, igénybejelentése, megrendelése esetén,
- víziközmű-szolgáltatás számlázásával, teljes körű ügyintézésével kapcsolatosan,
- mérőállás, felhasználó változások bejelentése esetén,
- víziközmű-szolgáltatás folyószámlával kapcsolatos tájékoztatás, befizetések egyeztetése, behajtással kapcsolatos ügyintézése esetén,
- pénztári szolgáltatások,
- fogyasztói panaszok felvétele.

Az ügymeneteinkről, jogszabályainkról tájékoztatást talál honlapunkon ([www.debreceni-vizmu.hu](http://www.debreceni-vizmu.hu)).

Honlapunkon elérhető az **Üzletszabályzatunk**, melyben az ügyintézéshez szükséges nyomtatványaink jelentős részét megtalálják.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az első számlájának átvételét követően az e-Közmű portálon (<http://e-portal.debrecen.hu>) történő regisztrációja után elérheti víziközmű-szolgáltatás folyószámláját, számláit. A portálon lehetősége van továbbá mérőállást közölni, e-számlát igényelni, bankkártyával fizetni.

Tájékoztatjuk, hogy lehetősége van a Társaságunk által kibocsátott számlákat csoportos beszedési megbízással kiegyenlíteni. A felhatalmazás megadásához szükséges cégünk azonosítója, továbbá a számláján szereplő azonosítószám. A beszedési megbízás teljesülése érdekében kérjük, keresse pénzügyintézetét vagy e-bankon keresztül kezdeményezze az új szolgáltató azonosítóival történő felhatalmazás megadását.

Társaságunk azonosítója: A11159696T209. Kérjük, hogy az Ön azonosító számát (számláján található) pontosan, kötőjellel szíveskedjen megadni a megbízáson, ugyanis a hibásan megadott azonosító alapján nem lehetséges a csoportos beszedési megbízás teljesítése.