

TÁJÉKOZTATÓ

Az online ügyfélszolgálat üzemszünete esetén

A Fővárosi Vízművek online ügyfélszolgálatot üzemeltet, annak érdekében, hogy az ügyfelei elektronikus úton is intézhessék ügyeiket a hét minden napján. Jelen tájékoztató tartalmazza, hogy az ügyfeleinket hogyan értesítjük a tervezett karbantartásokról, illetve üzemszünet, kimaradás esetén milyen más módon tudnak ügyintézését kezdeményezni.

Ügyfeleink tájékoztatása tervezett üzemszünet esetén

Az előre tervezett üzemszünet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképessége esetén tájékoztatót teszünk közzé az Fővárosi Vízművek Zrt. honlapján (www.vizmuvek.hu), és a magyarorszag.hu személyre szabott ügyintézési felületén.

A tervezett üzemszünet esetén legalább a kezdő időpontja előtt 3 nappal felkerül a tájékoztató a fenti honlapra, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a technikai tevékenység tervezett kezdő és záró időpontját (nap, óra, perc pontossággal),
- a technikai tevékenységgel pontosan érintett ügyintézési szolgáltatások leírását
- ha a tervezett technikai tevékenység az elektronikus ügyintézés módosulásával jár, a módosítás pontos leírását, valamint a felhasználásban bekövetkező változások leírását
- ha az elektronikus ügyintézés olyan elektronikus felületen is elérhető, amelyet a technikai tevékenység nem érint, a felület elérhetőségét.

Társaság törekszik arra, hogy minden olyan tervezhető technikai tevékenységet, amely a szolgáltatás vagy az elektronikus ügyintézés szünetelését eredményezi, olyan időszakra ütemezze, amikor a szünetelés nem okoz jelentős fennakadást az elektronikus ügyintézésben.

Ügyfeleink tájékoztatása váratlan üzemzavar esetén

Az online ügyfélszolgálat vártalan üzemzavara esetén a felületen és a magyarorszag.hu személyre szabott ügyintézési felületén értesíti az ügyfeleket a szolgáltatás korlátozott vagy teljes nem elérhetőségéről. Korlátozott elérhetőség esetén a közzétett tájékoztató tartalmazza a kiesett szolgáltatások pontos megnevezését, leírását.

Társaságunk mindent elkövet, hogy az üzemzavar a lehető leghamarabb javításra kerüljön, és a szolgáltatás helyreálljon.

Ügyintézési lehetőségek az online ügyfélszolgálat üzemszünete esetén

Amennyiben az online ügyfélszolgálat nem elérhető, az ügyfeleink az alábbi ügyintézési lehetőség közül választhatnak:

1. E-papír

Az alábbi elektronikus ügyintézés végezhető el az e-papír szolgáltatáson keresztül:

- Új ivóvíz- és szennyvíz- bekötés, ikermérő felszerelés igénylése dokumentáció csatolással;
- Ivóvíz-, vagy szennyvízbekötés megszüntetése, mérőleszerelés dokumentáció csatolással;
- Lakás-mellékvízmérővel kapcsolatos ügyintézés (új szerelés, csere, megszüntetés, szerződés újraindítása);
- Locsolási mellékmérővel kapcsolatos ügyintézés (új szerelés, csere, megszüntetés);
- Közütemi szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéni bejelentés és dokumentum csatolás;
- Védendő felhasználók nyilvántartásába vétele és meghosszabbítása;
- Számlázással kapcsolatos észrevétel, kérelem;
- Panaszbejelentés;
- Közérdekű adatigénylés;
- Személyes adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztatás/ helyesbítés kérés /személyes adatok kezelésének korlátozása.

Az e-papír szolgáltatás a <https://epapir.gov.hu/> weboldalon érhető el, a bejelentkezéshez Ügyfélkapu regisztrációval szükséges rendelkezni.

Bejelentkezést követően először a címzettet kell kiválasztania: Fővárosi Vízművek Zrt., majd a Fővárosi Vízművek Zrt. nevével jelölt ügytípusok közül válassza ki az Önnek megfelelőt. A témacsoport mező a fenti

két mező kitöltését követően automatikusan kitöltésre kerül. Ezt követően szövegesen begépelheti a társaságunk számára küldendő információkat, kérelmeket.

Kérjük, hogy amennyiben olyan megkereséssel fordul hozzánk, melynek érdemi ügyintézéséhez kitöltendő nyomtatvány is szükséges, akkor azt lehetőség szerint – a szükséges aláírásokkal ellátva – csatolja a bejelentéséhez. Nyomtatványaink letölthetőek az alábbi oldalról:

http://vizmuvek.hu/hu/fovarosi-vizmuvek/lakossagi-ugyfelek/altalanos_informaciok/letoltheto_nyomtatvanyok

2. Hivatali Kapu

Társaságunk elektronikus ügyintés biztosítására kötelezett szervezet számára biztonságos kézbesítési szolgáltatáson keresztül is elérhető az alábbi azonosító adatok felhasználásával:

Hivatal rövid neve: FOVIZ
KRID azonosító: 207342199

3. Postai úton

Társaságunk elérhető, illetve ügyek kezdeményezhetőek postai levelezés útján az alábbi címen keresztül:

Levelezési címünk: 1397 Budapest, Pf. 512

Kérjük, hogy amennyiben olyan megkereséssel fordul hozzánk, melynek érdemi ügyintézéséhez kitöltendő nyomtatvány is szükséges, akkor azt lehetőség szerint – a szükséges aláírásokkal ellátva – csatolja a bejelentéséhez. Nyomtatványaink letölthetőek az alábbi oldalról:

http://vizmuvek.hu/hu/fovarosi-vizmuvek/lakossagi-ugyfelek/altalanos_informaciok/letoltheto_nyomtatvanyok

4. Telefonos ügyfélszolgálaton keresztül

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: +36 1 247 7777

Mérőállás- bejelentő vonal (vezetékes számról): 06 80 200 777

Mérőállás- bejelentő vonal (mobil hálózatról): 06 1 450 2777

Hibabejelentő vonal: 06 80 247 247

5. Személyes ügyfélszolgálaton

A személyes ügyfélszolgálat irodáink elérhetősége és nyitva tartása a következő linken érhető el:

[Személyes ügyfélszolgálat - Fővárosi Vízművek \(vizmuvek.hu\)](http://vizmuvek.hu)

6. E-mailen

Közterületi vízfolyással, szennyvízkiöntéssel, szerelvényekkel (tűzcsapok, közkutak, közterületi elzáró szerelvények), illetve az aknában/pincében felszerelt bekötési mérőkkel kapcsolatos **hibabejelentést** e-mailben is elküldheti a hibabejelentes@vizmuvek.hu e-mail címre. Bejelentésében, kérjük, adja meg telefonszámát, a hibajelenség pontos címét, helyét is (pl. aknában, úttesten, járdán).

A hibabejelentésre fenntartott elérhetőségeinket kizárólag a zavartalan szolgáltatás biztosítása érdekében és céljából üzemeltetjük. Az itt megtett bejelentések csak a fenti esetekben kerülnek kivizsgálásra/megválaszolásra. A fenti e-mail címre érkezett, nem hibabejelentéssel kapcsolatos megkeresések esetén a megválaszolás hiányából adódó problémákért Társaságunk nem vállal felelősséget.

Fővárosi Vízművek Zrt.