

A DRV ZRT. TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATA

A helyi hívás díjával tárcsázható DRV INFO Vonal a nap 24 órájában tájékoztatást nyújt a DRV Zrt. által biztosított szolgáltatásokkal kapcsolatban, és kényelmes ügyinté- zést tesz lehetővé Fogyasztóink számára.

Ügyfélszolgálatunk munkatársai hétfőn, kedden, szerdán és pénteken 7.30-tól 15.30-ig, csütörtökön* 7.30-tól 20.00 óráig fogadják a hívásokat, automata információs szolgál- tatásunk és az önkiszolgáló menüpontok pedig éjjel-nap- pal bármikor igénybe vehetők.

A DRV INFO Vonal tárcsázása előtt, kérjük, készítse elő vízdíjszámláját, számos ügytípus intézéséhez szükséges ugyanis a számlán található **10 jegyű partnerazonosí- tó szám** és egyéb adatok megadása. A vízmérőállás au- tomátikus rögzítésekor **vízmérőjének gyári számát** is használnia kell, míg számlaegyenlegének automatikus le- kérdezésekor **8 jegyű szerződéses folyószámla számát** kérjük Öntől. Utóbbi adatok is megtalálhatóak a számlán.

A 06 40 240 240 tárcsázását követően telefonkészüléke nyomógombjai segítségével az alábbi menüpontok közül választhat:

1. Hibabejelentés (0-24)

Az 1-es gomb választása esetén hívását a 24 órás diszpécsterszolgálathoz irá- nyítjuk.

Itt bejelentheti a meghibá- sodásokat, illetve a vízellá- tással kapcsolatos észre- vételeit.



2. Mérőállás bediktálás (0-24)

Mérőállását a nap 24 órájában bármikor rögzítheti ügyintéző nélkül is. Válassza a 2-es menüpontot, majd nyomja meg az 1-es gombot.

A telefon nyomógombjai segítségével adja meg:

- a 10 jegyű partnerazonosító számát,
- majd a vízmérő gyári számából az utolsó 3 számjegyet,
- végül az Ön által leolvasott egész köbméter értéket!

Automata rendszerünk rögzíti mérőállását. Munkaidőben (7.30-15.30)* kérheti ügyintézőnk segítségét a mérőállás rögzítéséhez.



3. Folyószámla-egyenleg lekérdezése (0-24)

A DRV INFO Vonal segítségével kényelmesen kérhet tájékoztatást aktuális számlaegyenlegéről telefonon.

Válassza a 3-as menüpontot, majd nyomja meg az 1-es gombot!



Adja meg a telefon nyomógombjai segítségével a számlán található 8 jegyű folyószámla számát!

Automata rendszerünk tájékoztatja egyenlegéről.

Munkaidőben (7.30-15.30)* kérheti ügyintézőnk segítségét a számlaegyenleg lekérdezéséhez.

4. Általános tájékoztatás (0-24)

A 4-es gomb választása esetén az alábbi témákban kaphat általános tájékoztatást a nap 24 órájában:

- Új bekötés létesítése
- Leolvasás, számlázás
- A vízfogyasztás mérése
- Víz- és csatornadíjak
- Átírás
- Adatváltozás
- Vízminőség
- Késedelmes fizetés
- Faxon lekérhető, honlapról letölthető nyomtatványok



Munkaidőben (7.30-15.30)* ügyfélszolgálatos munkatársunk segítségét is kérheti a felsorolt témákkal kapcsolatban.

5. Számlával és folyószámlával kapcsolatos ügyintézés (7.30-15.30)*

Az 5-ös gomb választása esetén ügyfélszolgálatunk munkatársától kérhet felvilágosítást a vízdijszámlára, illetve folyószámlára vonatkozó ügyekben:

- a számlán szereplő mérőállással, az elszámolt fogyasztással, az alkalmazott díjakkal, továbbá a számlán szereplő bármely számlaadattal, valamint a folyószámla-kezeléssel kapcsolatban.



6. Műszaki jellegű ügyintézés (7.30-15.30)*

A 6-os gomb választása esetén ügyfélszolgálatos munkatársunktól kérhet felvilágosítást műszaki jellegű ügyekre vonatkozóan:

- a vízmérő helytelen, illetve rendellenes működésével, a belső (házi) hálózati meghibásodásokkal, a vízminőséggel, a nyomással, a vízvételhez vagy a csatornamű használatának zavartatásával, a szagszennyezéssel, valamint a szolgáltatás minőségével (pl. aknában vízelvezetés, kötécső meghibásodás, stb.) kapcsolatban.



7. Időpont-egyeztetések (7.30-15.30)*

A 7-es gomb választása esetén ügyfélszolgálatunk munkatársa egyeztetni Önnel a helyszíni kivizsgálás, mérőcseré és egyéb fogyasztási helyen történő kapcsolatfelvétel időpontját.

Szolgáltatásaink „tone” üzemmódu telefonkészülékekkel vehetők igénybe.



Külföldről a DRV Zrt. Ügyfélszolgálat az alábbi telefonszámon érhető el: 00 36 84 501 900



Dunántúli Regionális Vízmű Zrt.
Ügyfélszolgálat

Postacím: 8601 Siófok, Pf. 888.
Elektronikus levélcím: ugyfelszolgalat@drv.hu
Elektronikus ügyintézés, honlap: www.drv.hu