



NYÍRSÉGVÍZ NYÍREGYHÁZA ÉS TÉRSÉGE VÍZ- ÉS CSATORNAMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
4401 Nyíregyháza, Tó u. 5. ■ Pf.: 290. ■ Tel.: (42) 523-600, Fax: (42) 523-610 ■ www.nyirsegviz.hu ■ nyirsegviz@mail.nyirsegviz.hu

Tisztelt Felhasználó!

Társaságunk működését meghatározó 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Kormányrendelet 2014. év végén több - a felhasználók széles körét érintő - területen lett módosítva. A módosítással összefüggésben ezúton az ügyfélszolgálat működésével és a védendő felhasználókra vonatkozó szabályokkal kapcsolatban adunk tájékoztatást.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A módosított rendelet 2014. december 11-től egyértelműen előírja Társaságunk, mint víziközmű-szolgáltató részére állandó ügyfélszolgálati iroda illetve fiókirodák elhelyezésének valamint nyitva tartásának rendjét. A jogszabállyal összhangban ügyintézés céljából **Rakamaz és térsége** felhasználói az alábbi helyen és módon intézhetik a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos ügyeket:

Személyes ügyfélszolgálat:

4401 Nyíregyháza, Vay Ádám krt.4-6. sz.
Univerzum üzletház
Ügyfélfogadás:
Hétfő – Kedd: 8⁰⁰ - 16³⁰ - óráig
Szerda: 8⁰⁰ - 20⁰⁰ - óráig
Csütörtök – Péntek: 8⁰⁰ - 16³⁰ - óráig

Telefonos ügyfélszolgálat:

06-42/523-623
Hétfő: 8⁰⁰ - 20⁰⁰ - óráig
Kedd – Péntek: 8⁰⁰ - 16³⁰ - óráig

Hibabejelentés:

06-42/523-600
Folyamatos: 0-24 óráig

Írásos elérhetőség:

Postacím: 4001. Nyíregyháza, Tó u. 5.
Pf. 290.
Fax: 06-42/523-610

Elektronikus elérhetőségek:

Weboldal: www.nyirsegviz.hu
E-mail: nyirsegviz@mail.nyirsegviz.hu

A rendelet által meghatározott rendelkezésre álláson túl mérlegeltük a **Rakamaz és térsége** területén élő felhasználók igényeit is, és örömmel tájékoztatjuk Önt, hogy 2015. február 1-től az alábbi helyen és időpontokban biztosítunk lehetőséget a személyes ügyintézésre:

Személyes ügyintézés:

Rakamaz, Kossuth utca 3.
Ügyintézési idő:
Kedd: 8⁰⁰ - 16⁰⁰ - óráig
Péntek: 8⁰⁰ - 16⁰⁰ - óráig





NYÍRSÉGVÍZ NYÍREGYHÁZA ÉS TÉRSÉGE VÍZ- ÉS CSATORNAMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
4401 Nyíregyháza, Tó u. 5. ■ Pf.: 290. ■ Tel.: (42) 523-600, Fax: (42) 523-610 ■ www.nyirsegviz.hu ■ nyirsegviz@mail.nyirsegviz.hu

VÉDENDŐ FELHASZNÁLÓKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A módosított rendelet értelmében 2015. január 1-től a védendő felhasználók a víziközmű-szolgáltatást is megkülönböztetett feltételek szerint vehetik igénybe.

A védendő felhasználó kategóriába tartozó szociálisan rászoruló és a fogyatékkal élő felhasználók e tulajdonságuk alapján a jogszabályban részletesen meghatározott kedvezményben részesülhetnek. A jogosultnak okirattal igazolnia kell jogosultságát, mely igazolás alapján társaságunk nyilvántartásba veszi, és e tényről értesíti, a lehetőségekről pedig tájékoztatja. A védendő felhasználókat megillető kedvezmények körét, biztosításuk és igénybevételük részletes szabályait, a védendő felhasználói körbe tartozás igazolására alkalmas okiratok tartalmát a jogszabály részletesen meghatározza.

- ✓ A fogyatékkal élőknek a vízmérő leolvasásban, a számla értelmezésében, kifizetésében adja meg az igényelt segítséget társaságunk.
- ✓ A szociálisan rászoruló felhasználó – 12 naptári hónapon belül egy alkalommal – kamat- és kötbérmentesen, részletfizetés és fizetési haladék kedvezmény igénybevételére jogosult abban az esetben, ha vállalja, hogy a fizetési megállapodás szerinti határidőben és ütemezésben a hátralékot és a folyódíjat kiegyenlíti.

A részletfizetési időtartama:

- 1 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó esetben 2 hónap
- 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó esetben 5 hónap
- 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg haladó esetben 6 hónap

A fizetési haladék időtartama:

- legfeljebb 60 nap,
- különös méltánylást érdemlő esetben 90 nap

A védendő felhasználókra vonatkozóan www.nyirsegviz.hu címen elérhető honlapunk ügyfélszolgálat menüpontjában a „Felhasználó közlemények, tájékoztatások” között elhelyezett 112/2014. számú tájékoztatóban talál bővebb információt.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben Ön megfelel a jogszabályban meghatározott feltételeknek, és vállalni tudja a kedvezmény igénylésével együtt járó kötelezettségeket kérje Társaságunknál a védendő felhasználói körbe történő felvételt!

TISZTELETTEL

NYÍRSÉGVÍZ Zrt.
az Ön vízszolgáltatója

