

## **Központi Ügyfélszolgálat**

Helye: 3530 Miskolc, Szemere B. u. 5.

Postai címe: 3527 Miskolc, József A. u. 78.

Elektronikus címe: [ugyfelszolgalat@miviz.hu](mailto:ugyfelszolgalat@miviz.hu)

Időpontfoglalás az ügyfélszolgálati irodában történő ügyintézéshez: [www.mhugyfelportal.hu](http://www.mhugyfelportal.hu)

Telefonos ügyintézés: 46/519-366, 46/519-388

Fax: 46/ 507-366

Nyitva tartás:

Hétfő – Kedd – Csütörtök: 8:00 – 15:30

Szerda: 8:00 – 20:00

Péntek: 8:00 – 12:00

A fent megadott elérhetőségeken a következő ügyek mindegyike intézhető:

- adósságkezelés, indítás,
- általános tájékoztatás a Szolgáltató ügyeivel kapcsolatban,
- cím és a névváltozás bejelentésének helyszíni kezelése,
- egyéb számlakészítés,
- Ügyfelek adataiban beállt változások bejelentése,
- Ügyfelekkel folytatott reklamációs egyeztetések,
- Ügyfelek számlázás szüneteltetésének ügyintézése,
- folyószámla igazolások kiadása,
- folyószámla, hátralékok egyeztetése,
- házi vízvezetékrendszer meghibásodása miatti kérelmek átvétele, ügyintézés indítása,
- lakossági ivóvíz-, és szennyvíz-csatorna bekötések létesítésének megindítása, bekötési kérelem ügyintézése,
- közös képviselő változások regisztrálása,
- levélben érkező nem lakossági, családi házas lakossági, mellékmérős és társasházi számlareklamációk és kérelmek kivizsgálása, rendezése,
- levélben érkező nem lakossági, családi házas lakossági, mellékmérős és társasházi felhasználó változások rendezése,
- mellékmérő cserék bejelentésének fogadása,
- mellékvízmérők és bekötési vízmérők reklamációs vizsgálatának igényfelvétele,
- mérőállások bejelentésének fogadása,
- pénztári befizetések,
- rendkívüli ellenőrző vízmérő leolvasás egyeztetése,
- részletfizetési igények ügyintézése,
- számlareklamációk kezelése,
- szolgáltatás szüneteltetésének felvétele, ügyintézése,
- szolgáltatási szerződések megkötése,
- szolgáltatói szerződések írásbeli megkötése,
- tulajdonosváltás bejelentésének ügyintézése, végszámla készítése,
- vízmérő meghibásodások bejelentésének fogadása,
- vízóracserek és plombázások időpont egyeztetése,
- nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére irányuló közszolgáltatással kapcsolatos ügyintéзések.

## **Szolgáltatási Ügyfélszolgálat**

Helye: 3527 Miskolc, József Attila u 78.

Postai címe: 3527 Miskolc, József A. u. 78.

Telefon: 46/519-357

46/519-359

46/519-318

Fax: 46/519-306

Nyitva tartás: hétfőtől – péntekig 8:00 – 11:00

A fent megadott elérhetőségeken a következő ügyek intézhetők:

- nem lakossági ivóvíz-, és szennyvíz-csatorna bekötések létesítésének megindítása, bekötési kérelem ügyintézése,
- bekötési tevékenységgel összefüggő egyéb ügyek intézése,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás ügyintézése,
- műszaki adatszolgáltatások, tervegyeztetések, szolgáltatói hozzájárulások kiadása,
- használatbavételi, építési engedélyezési eljárásokhoz való hozzájárulások készítése,
- műszaki szakfelügyelet megrendelése személyesen vagy e-mailen a szakfelugyelet@miviz.hu címen.

### **Diszpécser szolgálat**

Telefon: 46/519-339

80/203-575

E-mail cím: ugyelet@miviz.hu

A Szolgáltató az üzemelés során keletkező váratlan meghibásodások, üzemzavarok elhárítása, kiküszöbölése érdekében 24 órás diszpécserszolgálatot és ügyeletet tart fenn.

A Szolgáltató a szolgáltatással összefüggő bejelentéseket a Diszpécserszolgálaton keresztül fogadja. Ide érkeznek a hiba bejelentések nyomással, vízminőséggel kapcsolatos észrevételek, szennyvízdugulás, csatornaszolgáltatás hibáinak bejelentése, valamint nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz elszállítási igénybejelentések.