

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI

Az ügyfélszolgálaton történő ügyintézés gyorsítása érdekében kérjük Fogyasztóinkat, hogy hozzák magukkal (lehetőleg) az utolsó víz-csatornadíj számlájukat, amennyiben más Fogyasztó nevében járnak el szabályos meghatalmazást is. Ügyfélszolgálatunk e-mailben is elérhető az ugyfelszolgalat@borsodviz.hu címen.

Miskolc Ügyfélszolgálati Fiókiroda

Cím	Telefon	Fax
3527 Miskolc, Tömösi u. 2. Postacím: 3501 Miskolc, Pf: 26	+36 46 343 011	+36 46 342 423

Panaszbejelentés

Név	Cím	Telefon
Borsodvíz Zrt. Közgazdasági- és értékesítési osztály	3527 Miskolc, Tömösi u. 2.	+36 46 343 011
Miskolc Megyei Jogú Város Jegyzője: Dr. Alakszai Zoltán	3525 Miskolc, Városház tér 8.	+36 46 512 709

Borsodvíz Zrt. Tokaji Üzemigazgatóság

Cím	Telefon	Fax
3910 Tokaj, Csokonai u. 2.	+36 47 352 322	+36 47 352 616

Hibabejelentés

Cím	Hibabejelentés helye	Telefon	Fogadás
3910 Tokaj, Csokonai u. 2.	Tokaji Üzemigazgatóság, Tokaj, Csokonai u. 2.	+36 47 352 322	0.00 - 24.00

Panaszbejelentés

Név	Cím	Telefon
Borsodvíz Zrt. Tokaji Üzemigazgatóság	3910 Tokaj, Csokonai u. 2.	+36 47 352 322
Tokaj Város Jegyzője: Péterné Fererencz Zsuzsanna	3910 Tokaj, Rákóczi u. 54 zsuzsa.peterne@tokaj.hu o@tokaj.hu	+36 47 353 0102 jegyz

Borsodvíz Zrt. Tokaji Üzemigazgatóság Szerecsi Kirendeltsége

Cím	Telefon	Fax
3900 Szerencs, Kisvásártér 16.	+36 47 361 664	+36 47 361 664

Hibabejelentés

Cím	Hibabejelentés helye	Telefon	Fogadás
3900 Szerencs, Kisvásártér 16.	Borsodvíz Zrt. Tokaji Üzemigazgatóság Szerecsi Kirendeltség	+36 47 362 940	7.00 - 15.00
3910 Tokaj, Csokonai u. 2.	Tokaji Üzemigazgatóság	+36 47 352 322	0.00 - 24.00

Panaszbejelentés

Név	Cím	Telefon
Szerencsi kirendeltség	Szerencs, Kisvásártár 16.	+36 47 361 664
Szerencs Város Jegyzője: Dr. Barva Attila	3900 Szerencs, Rákóczi u.89. barvaattila@szerencs.hu	+36 47 568-205

Borsodvíz Zrt. Encsi Üzemigazgatóság

Cím	Telefon	Fax
3860 Encs, Hunyadi u. 7.	+36 46 385 903	+36 46 587 435

Hibabejelentés

Cím	Hibabejelentés helye	Telefon	Fogadás
3860 Encs, Hunyadi u. 7.	Borsodvíz Zrt. Encsi Üzemigazgatóság	+36 46 385 903	0.00 - 24.00

Panaszbejelentés

Név	Cím	Telefon
Encs Város Jegyzője: Dr. Szántó Marianna	3860 Encs, Petőfi u. 75.	+36 46 385 611
Borsodvíz Zrt. Encsi Üzemigazgatóság	3860 Encs, Hunyadi u. 7.	+36 46 385-903

Borsodvíz Zrt. Nyékládházai Üzemigazgatóság

Cím	Telefon	Fax
3433 Nyékládháza, Vágóhíd u. 13.	+36 46 343 809	+36 46 591 335

Hibabejelentés

Cím	Hibabejelentés helye	Telefon	Fogadás
3433 Nyékládháza, Vágóhíd u. 13.	Nyékládházai Üzemigazgatóság, Nyékládháza, Vágóhíd u. 13.	+36 46 591 333	0.00 - 24.00

Panaszbejelentés

Név	Cím	Telefon
Nyékládháza Város Jegyzője: Dr. Ducsay Dalma	3433 Nyékládháza, Vasút u. 16. jegyzo@nyekladhaza.hu	+36 46 391 450
Borsodvíz Zrt. Nyékládházai Üzemigazgatóság	3433 Nyékládháza Vágóhíd u. 13.	+36 46 591 285

Ügyfélfogadás rendje munkanapokon

Miskolc Ügyfélszolgálati fiókiroda

Nap	Időpont
Hétfő	8.00 - 11.00
Kedd	ügyfélfogadás szünetel
Szerda	13.00 - 18.00

Nap	Időpont
Csütörtök	ügyfélfogadás szünetel
Péntek	ügyfélfogadás szünetel

Üzemigazgatóságok ügyfélszolgálat

Nap	Időpont
Hétfő	7.30 - 13.30
Kedd	7.30 - 13.30
Szerda	8.00 - 20.00
Csütörtök	7.30 - 13.30
Péntek	7.30 - 13.30

Az ügyfélszolgálaton történő ügyintézés gyorsítása érdekében kérjük Fogyasztóinkat, hogy hozzák magukkal (lehetőleg) az utolsó víz-csatornadíj számlájukat, amennyiben más Fogyasztó nevében járnak el szabályos meghatalmazást is. ([A meghatalmazás formátuma honlapunkról letölthető.](#)) **Kérjük, hogy levelezés, bejelentés során minden esetben közöljék a partnerkódot és a felhasználási hely kódot!**

Az ügyfélszolgálati irodák és a fiókiroda munkaszüneti és pihenő napokon zárva tartanak. Amennyiben a munkaszüneti nap a fogyasztóvédelmi törvényben és a Vhr-ben meghatározott heti egy hosszú nyitvatartási napra esik, abban az esetben az ügyfélszolgálat a következő munkanapon tart hosszán nyitva. A Munka Törvénykönyve és az adott évi munkaszüneti napok körüli munkarendről szóló miniszteri rendelet alapján munkanapnak nyilvánított szombati napok, illetve ünnepek miatti rendkívüli nyitva tartásokról a Borsodvíz Zrt. a felhasználókat az érintett napokat legalább 2 héttel megelőzően a honlapján és az ügyfélszolgálati irodákban tájékoztatja.

A felhasználási helytől függetlenül, bármely ügyfélszolgálati irodában, fiókirodában intézhetik felhasználóink az ügyeiket. Ha az Felhasználó a megkeresését nem annál a szervezeti egységnél tette meg, amelyik hatáskörébe a Felhasználó megkeresésének kivizsgálása, megválaszolása tartozik, úgy a bejelentést fogadó szervezeti egység azt haladéktalanul a hatáskörrel rendelkező egységhez továbbítja.

Időpont foglalás személyes ügyfélfogadásra

Felhasználóinkat az ügyfélfogadási irodákban, ügyfélfogadási időben, érkezési sorrendben (sorszám alapján) fogadjuk, de előzetes időpont foglalásra is van lehetőség. Időpont foglalást az ugyfelszolgalat@borsodviz.hu címre küldött levélben, a kért időpontot legalább 3 munkanappal megelőzően lehet kezdeményezni, mely során kérjük megadni a kiválasztott ügyfélszolgálati irodát, a lefoglalandó időpontot, a felhasználási hely címét, azonosító számát, és telefonos elérhetőségét. Munkatársunk telefonon visszajelez az időponttal kapcsolatban.

Az ügyfélszolgálat az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben személyes ügyintézés lehetősége mellett írásos, telefonos és elektronikus úton is biztosítja az ügyintézés lehetőségét.

A különböző csatornákon intézhető ügyek:

Telefonon intézhető megkeresések:

- hibabejelentés
- vízszolgáltatással, szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolatos információkérés
- időpont egyeztetés kivizsgálás, mérőcsere céljából, ill. ügyintézésre
- vízmérő rendkívüli hitelesítésének kérelme
- méltányossági és jóváírási kérelmek
- vízminőséggel kapcsolatos bejelentés
- részszámla-érték módosítása
- számlamásolat, tartozás igazolás, fogyasztás igazolás igénylése
- számlázással, befizetéssel kapcsolatos információkérés
- fizetési mód módosítása
- levelezési cím, e-mail cím módosítása
- mérőállás bejelentés
- más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan vízvételére vonatkozó bejelentés
- panaszbejelentés
- egyéb, szolgáltatással, szolgáltatóval kapcsolatos bejelentés

Ügyfélszolgálati irodában (üzemigazgatóságok, kirendeltség) intézhető megkeresések:

- hibabejelentés
- vízszolgáltatással, szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolat információkérés
- új bekötés, ikresítés, elvágás, szüneteltetés, bővítés, megszüntetés bejelentése
- mellékszolgáltatási szerződés átvétel, cseredokumentációk átvétele, újraindítás, tervjövahagyás
- locsolási vízmérő megállapodás átvétel, tervjövahagyás
- vízminőséggel kapcsolatos bejelentés
- felhasználó személyében, adataiban bekövetkező változások bejelentése (átírás, közös képviselő váltás, stb.), székhelyváltozás bejelentés
- mérőállás bejelentés
- kártérítési igény bejelentése
- más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan vízvételére vonatkozó bejelentés
- panaszbejelentés
- egyéb, szolgáltatással, szolgáltatóval kapcsolatos bejelentés
- időpont egyeztetés kivizsgálás, mérőcsere céljából
- vízmérő rendkívüli hitelesítésének kérelme
- méltányossági és jóváírási kérelmek
- részszámla-érték módosítása
- számlamásolat, tartozás igazolás, fogyasztás igazolás kiállításának kérelme
- számlázással, befizetéssel kapcsolatos ügyintézés, információkérés, bejelentés
- részletfizetési megállapodás kötése
- pénztári készpénzes befizetések, bankkártyás fizetési lehetőség

Ügyfélszolgálati fiókirodában (Miskolc) intézhető megkeresések:

- felhasználók bejelentéseinek fogadása és az általa kezdeményezett ügyek intézése,
- panaszok kivizsgálása és orvoslása,
- a felhasználók tájékoztatása,
- igazolások, számlamások kiadása,
- fizetési számlára történő készpénzbefizetési utalványok rendelkezésre bocsátása,
- pénztári készpénzes befizetések, kifizetések

Ügyfélkapcsolati vezető neve: Matóné Nácsa Zsuzsanna, Közgazdasági -és értékesítési osztályvezető

Elérhetőség: +36 46 343-011

E-mail: ugyfelszolgalat@borsodviz.hu

Írásban intézhető megkeresések (bármely megkeresés előterjeszhető írásban, vagy e-mailben):

- vízszolgáltatással, szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolat információkérés
- új bekötés, ikresítés, elvágás, szüneteltetés, bővítés, megszüntetés bejelentése
- közszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos igények bejelentése, információkérés
- mellékszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos igények bejelentése, információkérés
- locsolási vízmérő megállapodással kapcsolatos igények bejelentése, információkérés
- vízminőséggel kapcsolatos bejelentés
- felhasználó személyében, adataiban bekövetkező változások bejelentése (átírás, közös képviselő váltás, stb.), székhelyváltozás bejelentés
- mérőállás bejelentés
- kártérítési igény bejelentése
- más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan vízvételére vonatkozó bejelentés
- panaszbejelentés
- egyéb, szolgáltatással, szolgáltatóval kapcsolatos bejelentés
- vízmérő rendkívüli hitelesítésének kérelme
- méltányossági és jóváírási kérelmek
- részszámla-érték módosítása
- számlamásolat, tartozásigazolás, fogyasztás igazolás kiállításának kérelme
- számlázással, befizetéssel kapcsolatos ügyintézés, információkérés, bejelentés

Panaszával még az alábbi szervekhez fordulhat

Név	Cím	Telefon
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szerve	3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12. Levélcím: 3501 Miskolc Pf.:186 E-mail: titkarsag@emr.antsz.hu	KP: +36 46 654-611 Titkárság: +36 46 354-612 Fax: +36 46 358-060
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	3525 Miskolc, Városház tér 1. email: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu Hivatali kapu: BAZMKHFVF; KRID: 315926798	+36 46 512-971
Békéltető Testület Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Levélcím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. E-mail: bekeltetes@bokik.hu	+36 46 501 091 Fax: +36 46 501 099
Magyar Energetikai és Közmű- szabályozási Hivatal (MEKH)	1054 Budapest, Bajcsy-Zs. u. 52. Levélcím: 1388 Budapest, Pf.:88 E-mail: mekh@mekh.hu	+36 1 459 7777 Fax.: -36 1 459 7766
Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal - Fogyasztóvédelmi Ügyfélszolgálat	1054 Budapest, Bajcsy-Zs. u. 52. Levélcím: 1388 Budapest, Pf.:88 E-mail: ugyfelszolgalat@mekh.hu	+36 1 459 7740 Fax: +36 1 459 7739
BAZ Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	3525 Miskolc, Dózsa György u. 15. Levélcím: 3501 Miskolc, Pf.:18. E-mail: borsod.titkarsag@katved.gov.hu borsod.vizugy@katved.gov.hu	+36 46 502 962 +36 46 517 344 Fax: +36 46 502 963

Fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetőségei

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület	http://www.ofe.hu
Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége	http://www.feosz.hu
Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete	http://www.fome.hu
Európai Fogyasztói Központ	http://www.magyarefk.hu http://www.efk.hu

A Magyar Víziközmű Szövetség (MaVíz) elérhetőségei

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 25

Levelezési cím: 1368 Budapest, Pf. 201.

Telefon: [+36 1 353 32 41](tel:+3613533241)

E-mail: titkarsag@maviz.org