



levelünk száma: FV/8053-3/2020

Tisztelt Polgármester Asszony! Tisztelt Polgármester Úr!

A koronavírus okozta veszélyhelyzetben a víziközmű-hálózat fokozottan kiemelt jelentőségű infrastruktúrájának minősül, a közegészségügyben kulcsszerepet tölt be, folyamatos rendelkezésre állása a személyi higiénia fenntartásának alapvető feltétele.

Mint arról már március 16-i levelünkben tájékoztattuk, társaságuk 2020. március 17-től valamennyi ügyfélszolgálatán felfüggesztette a személyes ügyfélfogadást. Ezzel párhuzamosan az ügyfélszolgálatok ingyenesen hívható 80-as számaink terheltségének csökkentésére ideiglenesen közzétettünk további telefonszámokat. Ezeket a telefonszámokat honlapunkon témamegjelöléssel tüntetjük fel, így segítve ügyfeleinket a gyorsabb ügyintézésben.

Ezúton tájékoztatjuk, veszélyhelyzeti korlátozó intézkedések enyhítését követően társaságunk is enyhít a bevezetett intézkedésein.

2020. június 2-i indulással, részlegesen újraindítjuk ügyfélszolgálatainkon a személyes ügyfélfogadást. Munkatársaink és a felhasználóink védelmében óvintézkedésként június 30-ig az ügyfeleket csak előzetesen foglalt időpontban fogadjuk ügyfélszolgálatainkon. Székesfehérvári ügyfélszolgálataink munkanapokon a hét minden napján, vidéki ügyfélszolgálataink szintén előzetes időpontfoglalás alapján, egy-egy ablakban fogadnak személyesen ügyfeleket, a megszokott ügyfélfogadási időkeretben.

Az ügyféltérben, az ügyfélszolgálati munkatársak pultjára plexi elválasztófalakat szereltünk, és elláttuk munkatársainkat a megfelelő védőeszközökkel. Az ügyfeleknek az ügyféltérben érintésmentes kézfertőtlenítő berendezéseket szereltünk fel, illetve a maszkok kötelező használatát írjuk elő. Az egyes ügyfélszolgálatok ügyféltérében csak annyi ügyfél tartózkodhat egy időben, ahány ablak nyitva van.

Mindezekről a tudnivalókról az ügyfélszolgálatokon tájékoztató plakátokat helyeztünk ki, melyek társaságunk honlapján is elérhetőek.

A vészhelyzeti munkarend bevezetése miatt leállított, tervszerűen végzendő karbantartásokat újraindítottuk, a vízmérők leolvasását azonban továbbra is szüneteltetjük. Azokon a településeken, ahol rádiós mellékvízmérők vannak, a leolvasásokat munkatársaink elvégzik.

A közüzemi számlák díjának megfizetése minden felhasználónak jogszabályban rögzített kötelezettsége, a rendszeres, időben megtérített díjbefizetés a szolgáltatás biztonságának, folyamatos fenntartásának elengedhetetlen eleme.

Ebben a nehéz helyzetben társaságunk számára létfontosságú, hogy a kiszámlázott díjtételeinket felhasználóink időben megfizessék. A postákon, személyesen történő befizetések kiváltása

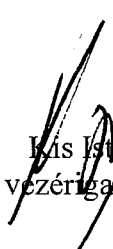
érdekében társaságunk honlapján március 18. óta megjelenik tájékoztatónk, hogy felhasználóink milyen egyéb, alternatív módon egyenlíthetik ki közüzemi számláikat, postai sorban állás nélkül, akár otthonról is.


Ezúton kérjük az Ön segítségét abban, hogy településük rendelkezésre álló médiafelületein - pl. honlapjukon, facebook oldalukon, vagy helyi lapokban - lehetőség szerint tegyék közzé mellékelt tájékoztatóinkat. Ezek véleményünk szerint nagymértékben hozzájárulnának egyrészt felhasználóink minél szélesebb körű tájékoztatásához, másrészt társaságunk pénzügyi stabilitásának fenntartásához is.

Köszönjük segítségét.

Székesfehérvár, 2020. 05. 28.

Tisztelettel:


István
vezérigazgató



2020 MÁJ 28.

