

Příloha č.13 – přehled tiskových zpráv za 4.Q 2018

Tiskové zprávy 4. Q

Nouzové situace můžete jednoduše řešit

Teplice 5. října 2018

Dostali jste se do nouzové situace a nevíte co si počít? Společnost Severočeské vodovody a kanalizace, a.s. nabízí svým smluvním zákazníkům zdarma službu pro řešení nouzových situací spojených s únikem vody.

Nabízená Asistenční služba zahrnuje odborné práce na odstranění nouzové situace spojené s únikem vody za vodoměrem a částečnou refundací úniku vody. To vše přímo u Vás doma.

Pokud máte platnou smlouvu na dodávku vody z veřejného vodovodu uzavřenou se společností SČVK, můžete v případě nouzové situace využít asistenční služby na **telefonním čísle 212 812 212**. To je číslo dispečinku společnosti United Assistance. Zde nahlásíte jméno, příjmení, telefonní číslo, číslo a adresu odběrného místa pro možnost identifikace a upřesníte podrobnosti vzniklé nouzové situace.

„Upřesnění vzniklé situace je velmi důležité. Na základě informací od zákazníka posílá dispečer odborníka na opravu,“ vysvětluje mluvčí společnosti SČVK Iveta Kardinová.

Máte nárok na poskytnutí tří asistenčních zásahů zdarma v rámci jednoho odběrného místa za jeden kalendářní rok. Na refundaci Vám vzniká nárok v případě úniku vody větším než 10 m³. Maximální limit pro refundaci úniku vody je stanoven na 15 000 Kč.

Za první pololetí letošního roku tuto službu využilo 115 zákazníků SČVK a 15 jich obdrželo refundaci úniku vody.

Na severu Čech dohlíží na pitnou vodu Severočeské vodovody a kanalizace, a.s.

Teplice 5. října 2018

Na severu Čech se ve schránkách obyvatel některých měst opět objevují letáky nabízející rozbor pitné vody. Zákazníci napojení na veřejný vodovodní řad si nemusí objednávat tyto služby a platit za ně. Pitnou vodu mají vždy na dosah. Na její kvalitu dohlíží společnost Severočeské vodovody a kanalizace, a. s. (SČVK), dodavatel pitné vody v Ústeckém a Libereckém kraji, který dodává pitnou vodu dle vyhlášky MZd. č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou vodu a četnost a rozsah kontrol pitné vody. Zodpovídá za to, že pitná voda v distribuční síti splňuje veškeré parametry platné legislativy, a je pod neustálou kontrolou a v domácnostech zákazníků SČVK teče z vodovodních kohoutků zdraví nezávadná pitná voda.

Obyvatelům, kteří mají vlastní studnu a chtějí vědět, zda je voda v jejich studni kvalitní nabízí SČVK rozbor vody ze studny v akreditované laboratoři. Více informací o doporučeném rozsahu rozboru, veškeré podmínky o odběrech, platbách a kontakty na laboratoře naleznou zákazníci na www.scvk.cz v záložce služby – analýzy vody nebo v zákaznických centrech společnosti. Na webových stránkách společnosti jsou i potřebné objednávkové formuláře.

Zákazníci jsou se službami vodohospodářů spokojeni

Teplíce 25. října 2018

Společnost Severočeské vodovody a kanalizace, a.s. si i v letošním roce nechala od nezávislé výzkumné agentury IBRS provést průzkum, v rámci kterého bylo 700 zákazníků společnosti telefonicky tážáno na spokojenost s dodavatelem vodárenských služeb. Stejně jako v předešlých letech byli i v letošním roce osloveni obyvatelé Ústeckého a Libereckého kraje z řad majitelů rodinných domů, správců bytových domů či bytových družstev, průmyslových zákazníků a firem - odběratelů služeb SčVK.

Výsledky průzkumu prokázaly, že 98 % zákazníků SčVK je spokojeno s profesionalitou zaměstnanců společnosti. 77 % oslovených zákazníků používá vodu z kohoutku k pití. Voda na severu Čech dosahuje vysoké kvality, a je nejvíce kontrolovanou potravinou. Každoročně stoupá i počet restaurací, které kohoutkovou vodu nabízejí v nápojovém lístku. Spokojenost s kvalitou dodávané pitné vody vyjádřilo 96 % zákazníků. Drobnou nespokojenost s plynulostí dodávek vody zmínila 3 % zákazníků, ostatní byli spokojeni s plynulostí dodávek i s rychlostí případných oprav vedoucích k obnovení dodávky vody.

Z dalších odpovědí na otázky vyplynulo, že nejvíce se zákazníci informují na telefonní lince. Tento způsob komunikace upřednostňuje 44 % zákazníků. Severočeské vodovody a kanalizace, a.s. pro volající zákazníky provozuje mobilní telefonní linku 601267267 i telefonní linku s poplatkem za místní hovor 840111111. 37 % zákazníků si najde požadované informace na internetových stránkách společnosti. Více než čtvrtina z dotázaných, 26 % zákazníků, dává stále přednost tištěným materiálům, jako jsou letáky a brožury. Tištěné materiály společnost distribuuje prostřednictvím 16 zákaznických center, které provozuje v rámci obou krajů. Zákazníci měli také možnost vyjádřit svou spokojenost s návštěvou zákaznického centra. 96 % zákazníků, kteří navštívili některé ze zákaznických center, odpovědělo, že byli spokojeni s vyřízením svého požadavku.

Průzkum spokojenosti zákazníků si společnost Severočeské vodovody a kanalizace, a.s. nechává provádět každým rokem. Jeho dílčí výsledky pak slouží jako možnost pro vylepšování servisu pro zákazníky.