

# Hlášení havárií vody bude snazší – máme jednotné telefonní číslo

Počínaje lednem spouští VOS a. s. novou službu pro zákazníky - jednotné telefonní číslo, na které mohou obyvatelé hlásit havárie a poruchy vody či kanalizace. Zákazníci se dovolají na ústřednu, ze které budou přímo přepojeni na konkrétní provoz. Odtud budou pracovníci VOS a. s. po nahlášení problému situaci neprodleně řešit. Stačí si tak pamatovat nebo dohledat jedno telefonní číslo. Jedná se o další službu zákazníkům v rámci zlepšování kvality zákaznického servisu.

Od 12. ledna mohou zákazníci VOS a.s. hlásit na jednotném **telefonním čísle 493 033 343 havárie a poruchy vody a kanalizací**. Nemusí si tak již pamatovat nebo vyhledávat telefonní čísla na jednotlivá střediska, kde mohli problémy nahlásit. „Dosud museli zákazníci, kteří nám chtěli oznámit nějakou poruchu nebo havárii na vodovodu či kanalizaci, volat na jednotlivá střediska. V pracovní době mohli případně zavolat na sekretariát VOS a.s. a byli přepojeni, mimo pracovní dobu ale museli zákazníci volat na jednotlivá střediska na pohotovostní mobilní telefon. Nyní se tak pomocí jednoho telefonního čísla zákazníci dovolají na ústřednu, odkud budou přepojeni na příslušné středisko. Zákazník si tak ani nemusí pamatovat, pod které středisko patří, ani vyhledávat příslušné telefonní číslo. Původní telefonní čísla zůstávají v provozu, takže pro zákazníky, kteří jsou zvyklí kontaktovat příslušné provozy, se nic nemění a můžou využívat i nadále původní kontakty,“ vysvětluje novinku ředitel společnosti Ing. Richard Smutný. Telefonní ústředna, která bude po celý leden ve zkušebním provozu, je umístěna na čistírně odpadních vod v Jičíně. Tato čistírna je totiž nejlépe technicky vybavena a je zde nepřetržitý provoz.

## Hlásit na toto číslo je možné:

- havárie vody - vyvěrající voda na ulici apod.,
- poruchy v dodávkách vody – voda z vodovodu neteče, teče znečištěná, zapáchající apod.
- havárie na kanalizaci – vyvěrající odpadní vody na ulici, nepřiměřený zápach z kanalizace apod.

Jednotné telefonní číslo je dalším krokem směrem ke zlepšování kvality zákaznického servisu. Vloni v dubnu vzniklo v přízemí sídla společnosti v ulici Na Tobolce zákaznické centrum. Urychlilo se tak vyřizování služeb a zákazník má všechny služby (pokladna, oddělení fakturace, oddělení smluv či pohledávek) na jednom místě. „Postupně tímto naplňujeme jednu z vizí naší společnosti, a to být blíže svým zákazníkům a usnadnit jim kontakt s námi. Od roku 2014 máme nový zákaznický systém, který umožní zprovoznění dalších služeb, jako např. samoodečet vody, kdy by zákazníci mohli nahlásit stav vodoměru online přes naše webové stránky nebo zaslání elektronických faktur,“ dodává ředitel Richard Smutný. Tyto služby by mohly být zprovozněny během roku 2015.

Bližší informace Vám podají: Ing. Richard Smutný, ředitel VOS a.s., tel.: 493 544 811

Vodohospodářská  
a obchodní společnost a.s.  
Na Tobolce 428  
50645 Jičín

www.vosjicin.cz  
vosjicin@vosjicin.cz  
493 544 811  
IČ 60109149

Registrace u Krajského  
soudu v Hradci Králové,  
oddíl B, vložka 1045

