



PVK nabízejí zákazníkům moderní služby šité na míru

Pražské vodovody a kanalizace nejsou jen dodávka pitné vody a odvádění a čištění odpadních vod, ale také široká paleta služeb, které se snaží PVK neustále zlepšovat a rozšiřovat. Některé z nich jsou určeny pouze pro smluvní zákazníky, ostatní pro širokou veřejnost.

Již od roku 2009 dodržují PVK Závazky zákaznických služeb. V rámci tohoto projektu se společnost PVK zavázala garantovat zákazníkům dobrou kvalitu poskytovaných služeb, termíny atd. PVK např. pomáhají v tíživé finanční situaci zákazníků s cílem předejít přerušení dodávky vody, pravidelně kontrolují spotřebu vody u každého zákazníka a v případě zjištění nepřiměřeně zvýšené spotřeby zákazníka na tuto skutečnost upozorní na faktuře. Díky této kontrole může být odhalen technický problém jako únik

vody ve vnitřních rozvodech objektu, ale i černý odběr vody.

V dnešní elektronické době jsou hlavními komunikačními kanály internet, mobilní aplikace, zákaznické portály, call centra atd. I společnost PVK se přizpůsobila současnému trendu a nabídla zákazníkům pohodlnou komunikaci, která nevyžaduje osobní návštěvu v zákaznickém centru. Pojďme si představit nejdůležitější a nejzajímavější služby, které PVK nabízí. Přehled všech je pak k dispozici na www.pvk.cz v sekcích zákazníci a služby.

ZÁKAZNICKÝ PORTÁL A MOBILNÍ APLIKACE

Společnost PVK podobně jako ostatní vodárenské společnosti ze skupiny Veolia připravila pro zákazníky přehledný a uživatelsky vstřícný zákaznický portál a mobilní aplikaci. Nový účet do zákaznického portálu je možné vytvořit na internetových stránkách PVK nebo s pomocí rozcestníku moje.veolia.cz.

Na obou platformách mohou zákazníci vyřídít vybrané požadavky on-line, jako například změnu nastavení úhrad, smluvního vztahu, on-line



Vybudujeme vodovodní a kanalizační přípojku.

platby za vodné a stočné nebo nahlášení stavu vodoměru k požadovanému dni fakturace. Dále mají on-line přehled o fakturách a spotřebě vody včetně historie. Samozřejmě jsou informace o haváriích a výlukách v dodávce vody, přehled ukazatelů kvality vody atd. Možnost platby on-line přes portál či aplikaci je ve vodárenském oboru ojedinelá. Faktury je možné platit on-line pomocí platební karty VISA a MasterCard nebo přes platební tlačítko, což je odkaz do internetového bankovníctví s předvyplněným příkazem.

Mobilní aplikace je určena nejen zákazníkům, ale také spotřebitelům a je k dispozici ke stažení pro uživatelská rozhraní Android i iOS.

SMS-INFO: VŠE O VODĚ VE VAŠEM MOBILNÍM A ZDARMA

Díky službě SMS-INFO dostává uživatel na svůj mobilní tele-

fon zdarma informace o všem podstatném, co se vody v Praze týká. Počínaje mimořádnými událostmi přes plánované výluky v dodávkách vody až po aktuální události. K přístupu ke službě SMS-INFO je nutná pouze registrace. Při ní si Pražan určí, zda si nechá zasílat informace z celé Prahy, vybrané lokality či ulice. Vždy záleží na jeho volbě.

Zákazníci si službu mohou objednat přes webové stránky pvk.cz, zákaznickou linku 601 274 274 nebo 840 111 112 či v Zákaznickém centru PVK – Dykova 3, Praha 10. Další možností je zaslat SMS zprávu s textem VEOLIA na číslo 720 001 112, kdy bude operátor klienta kontaktovat a provede s ním rychlou a pohodlnou registraci služby SMS-INFO.

JAKÉ INFORMACE SLUŽBA SMS-INFO NABÍŽÍ:

- významné plánované odstávky vody

- velké havárie vodovodního a kanalizačního potrubí ve vašem okolí, které by vás mohly na delší dobu omezit v odběru pitné vody nebo v odkanalizování
- výjimečné provozní události s možným dopadem na zdraví a bezpečnost obyvatel (povodně, intoxikace pitné vody ve veřejném vodovodu apod.)
- aktuální ceny vodného a stočného, provozní dobu zákaznických center a call center, změny adres nebo telefonních čísel

INFORMACE O HAVÁRIÍCH: TŘI MOŽNOSTI

V režimu on-line mohou odběratelé průběh jednotlivých havárií sledovat na stránkách www.pvk.cz, kde jsou informace o výlukách ve speciální sekci. Dozvědí se přesně místo havárie, včetně upřesnění, zda má vliv na dodávku pitné vody, a lokality, kde jsou případně umístěny cisterny s náhradním zásobováním. Vše je dostupné i na Google mapách.

Informace mají k dispozici rovněž zkušení operátoři v call centru. Stačí pouze zavolat na čísla 601 274 274 nebo 840 111 112 a detaily se okamžitě dozvědí. A třetí možností je již zmíněná služba SMS-INFO, kdy informace o havárii dorazí automaticky na váš mobilní telefon.

ZÁKAZNICKÁ LINKA 601 274 274 NEBO 840 111 112

Specializovaná zákaznická linka PVK slouží k hromadnému zpracování telefonních hovorů. Zákazníci zde obdrží informace o dodávkách pitné vody, odkanalizování, fakturaci, smlouvách, kvalitě vody, poruchách na vodovodní či kanalizační síti nebo plánovaných výlukách. Na základě požadavků klientů operátoři upraví výši záloh, vyřeší reklamace, poradí, jaké doklady jsou třeba k sepsání smlouvy, jak postupovat při zřizování

přípojky nebo co dělat, když vodoměr neukazuje správně. Operátoři jsou na zákaznické lince k dispozici 24 hodin denně 7 dnů v týdnu.

ASISTUJEME PŘI ÚNIKU VODY

Asistenční služba pro nouzové situace spojená s únikem vody za vodoměrem je určena pro smluvní zákazníky PVK. Pro každého zákazníka PVK s platnou odběratelskou smlouvou na dodávku pitné vody bude k dispozici asistenční služba 24 hodin denně 365 dnů v roce.

K zákazníkovi v případě nouzové situace přijede asistenční služba a provede odborné práce v rozsahu dvou hodin. Tyto služby zahrnují rovněž refundaci úniku vody. Jde o částečnou náhradu nákladů za vodné způsobené únikem vody v důsledku prokazatelně nastalé nouzové situace.

Součástí služby není uzavírání a otevírání vodovodních přípojek ani vyhledávání úniků na vnitřním rozvodu. Nezbytnou podmínkou je kontaktovat asistenční službu, tel. 212 812 212

SLUŽBY ZA VODOMĚREM

Pokud jsou vaše vodovodní či kanalizační rozvody ve špatném stavu, plánujete novou výstavbu nebo rekonstrukci,



Již od roku 2009 dodržují PVK závazky zákaznických služeb.

tak se můžete bez obav obrátit na PVK. Vybudujeme či opravíme vodovodní přípojku, vodoměrnou sestavu, vnitřní rozvody vody, kanalizační přípojku a vnitřní rozvod kanalizace.

Kape vám vodovodní koutek? Máte ucpané odpady? I to za vás vyřešíme a navíc máme pro vás výhody. Pokud si opravu havárie na vnitřním vodovodu či kanalizaci objednáte přes zákaznickou linku 601 274 274 nebo 840 111 112, pak získáte jednorázovou sle-

vu 500 korun z celkové ceny zásahu. Při havárii máte možnost bezhotovostní platby.

KONTROLA KVALITY VODY

PVK mají svou akreditovanou laboratoř od Českého institutu pro akreditaci podle ČSN EN ISO/IEC 17025. Laboratoř nabízí kontrolu kvality pitné, balené, surové, povrchové vody a vody ke koupání, dále kontrolu kvality odpadních vod a kalů.

Klienti si mohou nechat zkontrolovat kvalitu vody v bazénech. Odběr vody z bazénů podléhá přísným pravidlům. Například je nutné provést odběr vzorku maximálně 18 až 20 hodin před jeho předáním do laboratoře. Odebírající by měl mít umyté ruce. Vzorek bazénové vody se odebírá z hloubky 15 centimetrů pod hladinou a minimálně třicet centimetrů od okraje bazénu. Všechny pokyny zákazníci naleznou na webových stránkách www.pvk.cz v sekci služby/rozbory vody. Mikrobiologický a fyzikálně-chemický rozbor u soukromých bazénů přijde zákazníka na 500 korun vč. 21% DPH.

Laboratoře myslí i na majitele studní. Nabízejí jim zvýhodněné rozbory základních chemických a mikrobiologických parametrů pitné vody za smluvní cenu tisíc korun včetně DPH. Součástí protokolu o výsledku analýzy je také posouzení výsledků a v případě vzorků, které překročí hygienický limit, zákazníkům doporučíme vhodný postup řešení pro zlepšení kvality vody.

Zákaznické centrum

Dykova 3
Praha 10 – Vinohrady

PROVOZNÍ DOBA:

Zákaznické služby:
Po–Čt: 8.00–18.00 hod.
Pá: 8.00–15.00 hod.

Technické záležitosti:
Po a St: 8.00–18.00 hod.

Laboratoře

Dykova 3, Praha 10
tel.: 221 501 100, 107
laborator@pvk.cz

výdej vzorkovnic:
Po–Pá: 8.00–15.00 hod.

příjem vzorků:
Po: 7.00–9.00 hod.

Zákaznická linka

601 274 274, 840 111 112,
24 hodin denně
7 dní v týdnu

Písemný kontakt

Pražské vodovody
a kanalizace, a. s.
Ke Kablu 971
102 00 Praha 10, Hostivař
Fax: +420 272 172 390
E-mail: info@pvk.cz



Klienti si mohou nechat zkontrolovat také kvalitu vody v bazénech.



Zákaznické centrum v Dykové ulici je připraveno řešit požadavky.