

Tájékoztatás a Szegedi Vízmű Zrt. eddigi intézkedéseiről, és működéséről a koronavírus-járvány alatt

A víziközmű szolgáltatás kiemelt jelentőségű szolgáltatás, ezért annak biztosítása kulcsfontosságú feladat. Az üzemmenet folytonosságának fenntartása érdekében az egyik legfontosabb feladatunk munkatársaink, szakembereink egészségének a megóvása, hogy továbbra is megfelelően el tudják végezni a munkájukat.

Szolgáltatásunk folyamatos biztosítása, valamint fogyasztóink és munkatársaink egészségének a megóvása, a fertőzés kockázatának minimalizálása érdekében Társaságunk több intézkedést is hozott az Üzemfolytonossági tervben meghatározottak alapján.

Ügyfélszolgálat

Megelőző intézkedésként átmenetileg bezártuk ügyfélszolgálati Irodánkat, így a személyes ügyfélfogadás március 16-tól – további rendelkezésig – szünetel.

Ügyfeleink az ügyeiket telefonon (62/558-855), honlapunkon keresztül (www.szegedivizmu.hu), vagy e-mailben (ugyfel@szegedivizmu.hu) intézhetik.

Telefonos ügyfélszolgálat:

Hétfő-Kedd-Csütörtök	8:00 - 16:00,
Szerda	8:00 - 20:00,
Péntek	8:00 - 14:00.

Felhasználói, tulajdonosi változásközléseket postai, vagy elektronikus levélben a szükséges dokumentumok csatolásával (adásvételi, bérleti stb. szerződés, birtokba adási jegyzőkönyv) küldhetik meg.

A felhasználók által aláírt közszolgáltatási, mellékszolgáltatási egyéb szerződéseket postai úton vagy átmenetileg elektronikus levélhez csatolva továbbíthatják. Ebben az esetben az eredeti aláírással ellátott szerződést a korlátozó intézkedések feloldását követő 15 napon belül szükséges megküldeni.

Locsolási kedvezménnyel kapcsolatosan az ügyfélszolgálati iroda munkatársai telefonon, illetve e-mailben adnak tájékoztatást.

Pénztár

Az Ügyfélszolgálati irodában működő pénztárunkban is szünetel a személyes ügyfélfogadás, a vízdíjszámlát az alábbiak szerint egyenlíthetik ki felhasználóink:

- csoportos beszedési megbízással lakossági folyószámláról,
- átutalással,
- készpénz-átutalási megbízással (sárga csekk) a postahivatalokban, illetve
- a honlapunkon (www.szegedivizmu.hu) elérhető bankkártyás díjfizetés alkalmazásával.

Számlázás, kézbesítés

A számlák (vízdíjas és egyéb) kiállítása, saját kézbesítése és postai kiküldése folyamatos a megszokott rend szerinti.

Műszaki egyeztetés (engedélyezés)

Az új kérelmek, tervek (víz-, szennyvíz-bekötések, mellékmérők) személyes beadása átmenetileg szünetel. A már jóváhagyott kérelmekkel (árajánlatok, megrendelők, tájékoztató anyagok) kapcsolatos ügyintézés

- **telefonon** (62/55-88-55, hétfőn, kedden, szerdán és csütörtökön 8:00 - 16:00-ig, pénteken 8:00 - 14:00-ig)

- **vagy elektronikus úton** a vizmu@szegedivizmu.hu történhet.

Vízmérő csere, leolvasás

Március 16-ától átmenetileg felfüggesztettük a mellékvízmérők cseréjét, üzembe helyezését és hitelesítését, illetve az ezzel kapcsolatos időpont egyeztetéseket is. A személyes kontaktusok és ezáltal a fertőzésveszély minimalizálása érdekében átmenetileg nem végzünk helyszíni szemléket, ellenőrzéseket sem.

A leolvasási tevékenységünket fokozott óvatossággal végezzük, kérjük, hogy segítsék munkatársainkat azzal, hogy kiírják mérőállásukat a kihelyezett nyomtatványokra!

A vízmérő állását bejelenthetik az alábbiak szerint is:

- honlapon keresztül: www.szegedivizmu.hu (regisztráció nélkül is);
- e-mailben: vizmeroallas@szegedivizmu.hu;
- Androidos mobiltelefonról (regisztráció nélkül);
- telefonon (nyomógombos mérőállás bejelentés): 62/55-88-55, 80/822-444;

Vízkorlátozás szüneteltetése

Tekintettel arra, hogy a koronavírus járvány terjedésének a lassításában a higiénés előírások betartása kiemelt jelentőséggel bír, ezért 2020. március 16-tól szüneteltetjük a lakossági felhasználók esetében az új vízkorlátozások, és a szolgáltatás felfüggesztésének kezdeményezését a szolgáltatási területünkön.

A vízkorlátozás szüneteltetése nem vonatkozik azokra a fogyasztási helyekre, ahol a vízkorlátozást, szolgáltatás felfüggesztést már – a jelen intézkedés meghozása előtt – alkalmaztuk.

Hibabejelentés – Változatlan!

A szolgáltatással kapcsolatban észlelt meghibásodásokat, üzemzavarokat, egyéb rendellenességeket a nap 24 órájában az alábbi módon lehet bejelenteni:

- **Telefon:** 06-62/42-01-55, 06-80/82-88-82 (zöldszám)
- **Fax:** 06-62/554-749, 06-62-558-800
- **E-mail:** kozerdeku@szegedivizmu.hu és a vizmu@szegedivizmu.hu

Levélben: a Szegedi Vízmű Zrt. 6701 Szeged, Pf.: 104 címen

A Szegedi Vízmű Zrt. is folyamatosan nyomon követi a járvány alakulását, és – szükség szerint – további intézkedéseket teszünk, melyekről haladéktalanul tájékoztatjuk ügyfeleinket.

A felfüggesztett tevékenységeket a kormány által meghirdetett veszélyhelyzet feloldása után folytatjuk.

Szegedi Vízmű Zrt.