

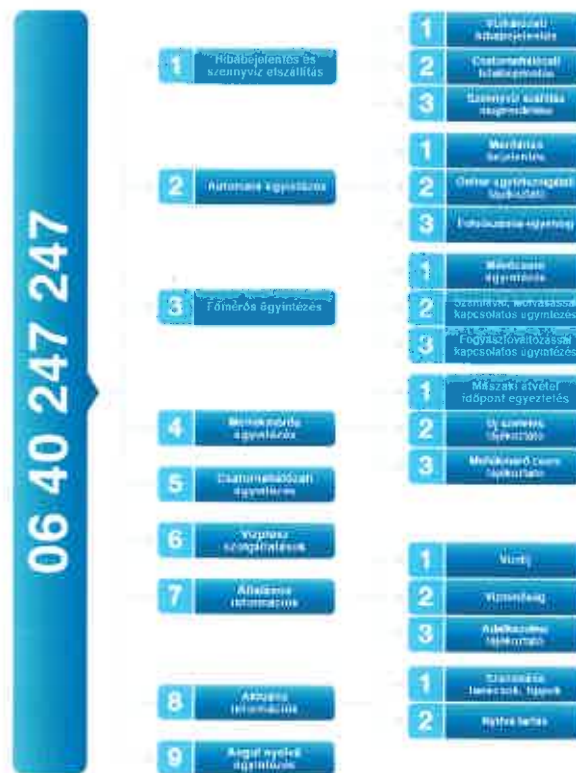
Tájékoztató a Fővárosi Vízművek Zrt. hibabejelentési rendjéről a település vezetői részére

Jelen tájékoztatással szeretnénk segítséget nyújtani a Fővárosi Vízművek Zrt. tevékenységi körébe tartozó szennyvízhálózati sérüléssel, vízfolyással, társaságunk karbantartási kötelezettségébe tartozó szerelvényekkel, mérőkkel kapcsolatos hibabejelentések rendjéről.

A Fővárosi Vízművek Zrt. hibabejelentése elsősorban **Vízvonal telefonszámon**

06-40-247-247

várja a hívásokat, mely a nap 24 órájában rendelkezésre áll. A nap bármely napszakában egy interaktív hangmenü rendszer jelentkezik, melynek menürendszerét az alábbi ábra mutatja. A beszélgetés, hibabejelentés minden esetben rögzítésre kerül.



Hibabejelentés az 1-es gomb választásával, majd ivóvíz hibabejelentés esetén ismételt 1-es gomb, szennyvíz hibabejelentés esetén pedig 2-es gomb megnyomásával telefonos ügyintéző jelentkezik.

A munkaidőn kívüli (munkanapokon 19-7, munkaszüneti napokon) időszakban egy rövidített interaktív hangmenü rendszer jelentkezik, ezen időszakban csak hibabejelentést lehet tenni, mely a fentiekben leírt módon működik, ekkor a diszpécsterszolgálat jelentkezik.

Ezen az elérhetőségen lehet az ügyintézőtől/diszpécstől hiteles információt kapni szükség esetén az adott napi már korábban bejelentett hiba hibaelhárításának állapotáról.

A hibabejelentés során a hiba a kapott információk alapján a Fővárosi Vízművek Zrt. szabályzatában rögzített sürgősségi szintek valamelyikébe besorolásra kerül, a hibák súlyossága alapján prioritizálva azonnal megkezdődik a hibaelhárítás folyamata a rendelkezésre álló erőforrások figyelembe vételével.

Amennyiben a hibabejelentéssel, illetve a hibaelhárítás folyamatával kapcsolatban a fentiekben leírtak ellenére mégis probléma merül fel, és úgy érzik, hogy a megoldását magasabb szintre kell helyezni, akkor további segítséget Paksi Piroska (30/992-8687) tud nyújtani.