**Eltörött? Eldugult? Szivárog? Jelentse be, és megjavítjuk!**

Bár mindent megteszünk annak érdekében, hogy a Fővárosi Vízművek szolgáltatási területéhez tartozó települések ivóvíz- és szennyvízhálózata kifogástalan állapotban legyen, minden hibát sajnos nem tudunk megelőzni. Tudjuk, milyen bosszantó, ha a település ivóvíz- vagy szennyvízhálózata nem működik tökéletesen, megsérül, szivárog, ezért munkatársaink éjjel-nappal rendelkezésre állnak, hogy a szennyvízhálózati sérüléseket, vízfolyásokat elhárítsák, a közcső-hálózathoz tartozó megrongálódott szerelvényeket, mérőket kijavítsák.

Kérjük, segítsenek Önök is, hogy a hibákról minél előbb értesülhessünk, és mielőbb megkezdhessük a javítási munkálatokat.

**Hibabejelentés – a nap 24 órájában, a hét 7 napján**

**Társaságunk telefonos ügyfélszolgálata, a Vízvonal 06-40 247 247-es számán a nap bármely szakában hívható.**

**Az interaktív hangmenü-rendszer 1-es gombjának kiválasztását követően ivóvíz-hibabejelentés esetén ismételten az 1-es gomb, szennyvíz-hibabejelentés esetén pedig a 2-es gomb megnyomásával érhetik el telefonos ügyintézőnket.**

Munkaidőn kívül (munkanapokon 19.00 és 07.00 óra között, valamint munkaszüneti napokon) a rövidített interaktív hangmenü-rendszer kizárólag hibabejelentésre szolgál, és közvetlenül a diszpécserszolgálatunk jelentkezik.

Ugyanezen a telefonszámon tájékoztatást is kérhet az ügyintézőtől, illetve a diszpécsertől a korábban már bejelentett hiba elhárításának folyamatáról, állásáról.

A beszélgetést, hibabejelentést minden esetben rögzítjük.

**Ön bejelentette, mi besoroljuk**

Nagyon fontos, hogy a hibabejelentés során minden lényeges információt és adatot megosszon velünk, hiszen ezek alapján rangsoroljuk rendszerünkben az elvégzendő munkát. Ehhez a Fővárosi Vízművek szabályzatában rögzített sürgősségi szintek szolgálnak útmutatóul. A hibák súlyossága alapján, a rendelkezésre álló erőforrások figyelembe vételével kezdődik meg a hibaelhárítás folyamata.

Köszönjük, hogy partnerünk a hibaelhárításban!

Fővárosi Vízművek Zrt.

