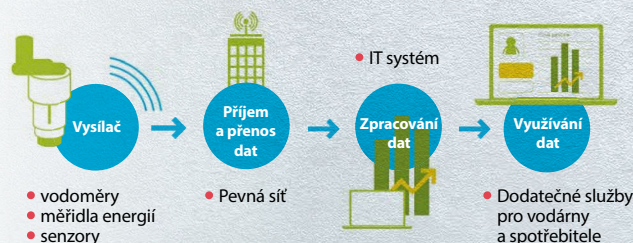


VAK připraví nové služby, které zkomfortní přístup k zákazníkovi.

- **Jakost vody v jednotlivých zásobovaných oblastech** – webová aplikace pro každého zákazníka. Hodnocení všech vzorků on-line ze systému Labsys (umožňuje nám naši okamžitou reakci a odezvu na výsledky odběrů).



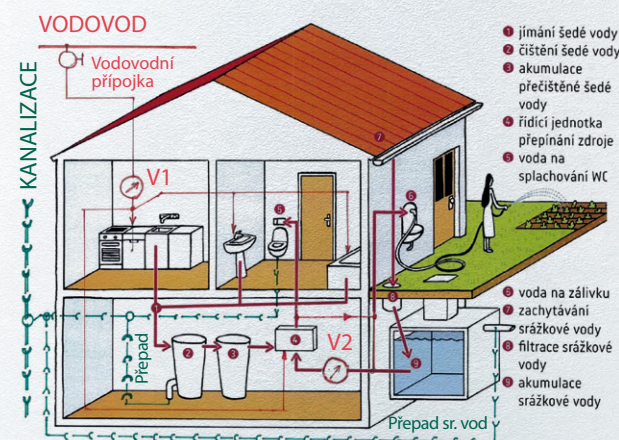
- **Dálkové odečty vodoměrů** a zpřístupnění dat odběratelům (připravuje se postupně zavádění služby na období 2019–2023).



- **Zákaznický portál** (služba bude zpřístupněna v roce 2020). Zákazník najde na svém zaheslovaném účtu vybrané základní informace, které se zákazníka-odběratele týkají, zejména info o odběrech pitné vody a vypouštění vod odpadních, fakturaci, zálohových listech a vyúčtování smlouvy o dodávce a vypouštění vody...

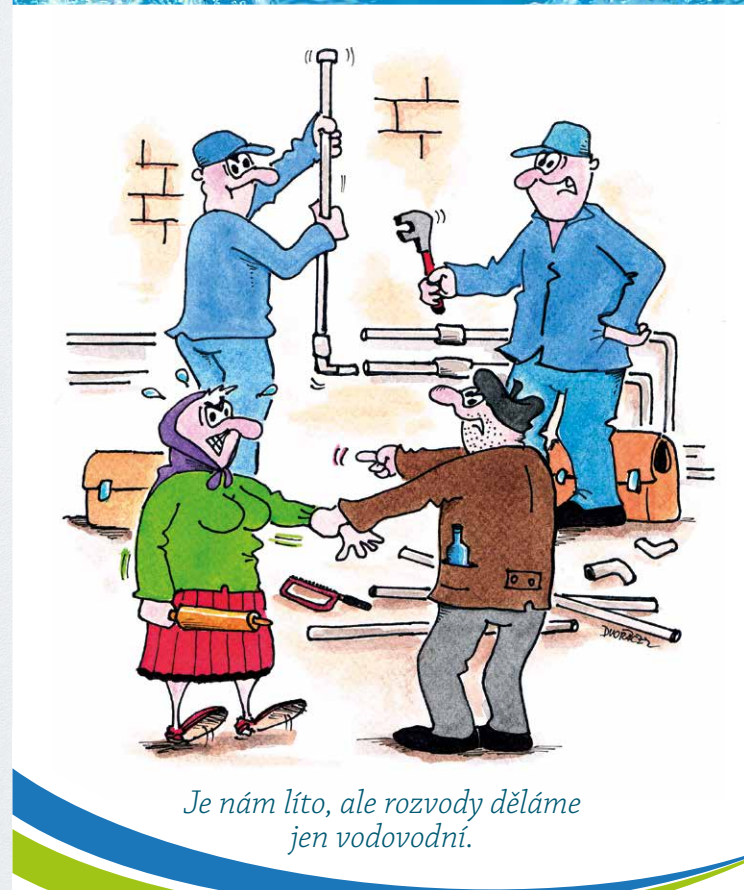
- **Služba odpočtu stočného.** VAK umožní posouzení nároku odběratele dle § 19 odstavec 7 zákona o vodovodech a kanalizacích na odpočet stočného z vody dodané veřejným vodovodem a zčásti spotřebované bez vypuštění do kanalizace pro veřejnou potřebu.

- **Přizpůsobíme se podmínkám programu dešťovka**



**Vodovody a kanalizace
Jablonné nad Orlicí, a. s.**

Slezská 350, 561 64 Jablonné nad Orlicí
www.vak.cz



**VAK a. s. JE SPOLEČENSKY ODPOVĚDNÁ
FIRMA, JEJÍMŽ ZÁKLADNÍM HESLEM JE**

**Spokojený odběratel
spokojený zákazník**

**ZÁKAZNICKÉ CENTRUM
VAK JABLONNÉ NAD ORLICÍ, a. s.**
**FORMOU OTÁZKY
A ODPOVĚDI?**



Kde nás můžete najít nebo kontaktovat?

Pracovní doba zákaznického centra je pondělí až pátek od 6,30 – 14,30 hodin v sídle naší společnosti v Jablonném nad Orlicí, Slezská 350. Kontakty na zákaznické centrum naleznete na našich webových stránkách www.vak.cz.
Ústředna: +420 463 030 222

Kromě toho v pracovní dny fungují na jednotlivých provozech vodovodů (Lanškroun, Choceň, Ústí nad Orlicí, Letohrad) místní zákaznická centra, která odběratelům poskytnou službu ve stejném rozsahu jako hlavní zákaznické centrum. Jejich pracovní dobu naleznete na www.vak.cz.

Jaká je nejvhodnější komunikace s námi?

Komunikace se zákazníkem:
Osobní kontakt, telefonem, e-mailem, webovými službami na www.vak.cz. Pro urychlení komunikace nám sdělte obec a číslo popisné (parcelní), případně číslo odběrného místa.

Co Vám zákaznické centrum poskytne a s čím profesionálně pomůže?

ZAJISTÍME ZEJMÉNA:

- 1 Přihlásíme obratem nové odběratele, provedeme změny u stávajících odběratelů a sjednáme s nimi podmínky moderních plateb.
- 2 Pomůžeme s přepisem **smlouvy** při změně vlastnictví nemovitosti nebo pozemku, aktualizací údajů ve smlouvě, jako je např. změna zasilací adresy a sídla společnosti, změna příjmení nebo doplnění nově přiděleného čísla popisného.
Přepis smlouvy je možné vyřídit i na našich provozech vodovodů v Lanškrouně, Chocni, Letohradu a Ústí nad Orlicí.
Formuláře k tomu potřebné naleznete na adrese **www.vak.cz** v rychlých odkazech.
- 3 Vystavíme Vám **fakturu** za vodné a stočné, zálohové listy...
- 4 Vyřešíme reklamaci faktury, např. na základě skutečného stavu vodoměru. Opravíme údaje ve faktuře.
- 5 Poradíme Vám s navedením nových **záloh**, které je možné hradit prostřednictvím SIPA



nebo trvalým příkazem z účtu. Nastavíme Vám jinou výši zálohy nebo změníme způsob platby. Vystavíme potvrzení o platbách, pomůžeme s navrácením přeplatku a s inkasem plateb.

- 6 Podáme informace o výši **pohledávek** po splatnosti.
- 7 Vyřizujeme různé reklamace, např. nadměrnou spotřebu. Reklamační řád a přístup k odběrateli naleznete na **www.vak.cz**.

Pozor! Nezapomeňte, že smlouva na dodávku vody a odvádění odpadních vod se **vždy** uzavírá s vlastníkem nemovitosti či pozemku = ODBĚRATEL, který je uveden v katastru nemovitostí.

Již zavedené služby

- Vyjadřovací služba k existenci sítí a projektové dokumentaci zavedena pro každého žadatele (projektanti, zákazníci...) přes web. portál.
- Komunikace se zákazníkem přímo z aplikace geografického informačního systému - kontaktujeme odběratele na jeho kontaktní telefonní číslo a SMS mu sdělíme technické skutečnosti v reálném čase (plánované a havarijní odstávky vody, různá technická opatření na vodovodu a dobu jejich trvání, výměny vodoměrů...). Ukázka zobrazování sítí v GIS (najdete na **www.vak.cz**).
- GIS – za 25 let se vektorové polohování sítí

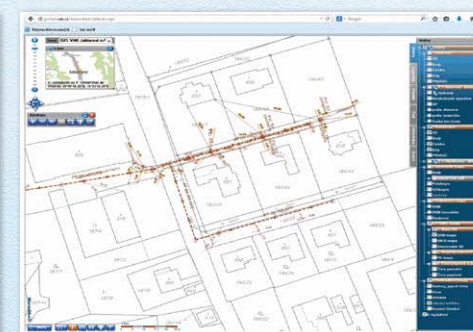
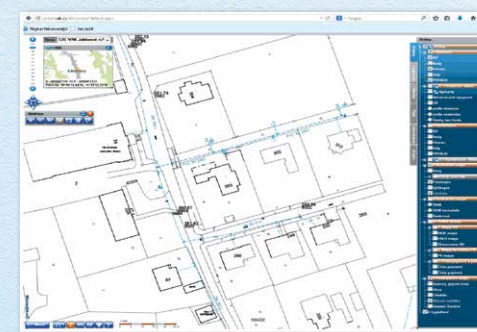
V + K + objektů zavedlo do systému s přesností geodetických zaměření na ... %. Rozpočty GISu na jeho údržbu a rozvoj jsou každoročně okolo 0,5 – 1 mil. Kč.

Stav k 1. 1. 2019 (práce pokračují):

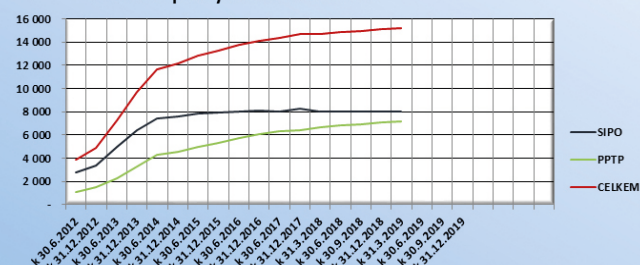
- Celková délka sítí vodovodů je 842 km (z toho je zaměřeno 89 % = 749 km a orientačně zakresleno je 11 % = 93 km).
- Celková délka sítí kanalizací je 241 km (z toho je zaměřeno 88 % = 212 km a orientačně zakresleno je 12 % = 29 km).
- Celková délka sítí el. a sdělovacích kabelů je 73 km (z toho je zaměřeno 97 % = 71 km a orientačně zakresleny jsou 3 % = 2 km).
- Program dešťovka – řešení viz obrázků z technické standardizace VH staveb.
- Služba spokojenosti zákazníků (**www.vak.cz**).

- Odečty vodoměrů přes web. rozhraní (hlášení stavu vodoměrů).
- Zasílání novinek e-mailem přes Newsletter (přihlaste se!).
- Projektujeme a realizujeme vodohospodářské stavby.

Ukázka zobrazení GIS (převzato z **www.vak.cz**)



Obľíbenosť služby moderních plateb u domácností - zálohové platby za vodné a stočné



Nárůst počtu vystavených zálohových listů v letech 2012 - 2018

