

Poradnik dla odbiorców usług na czas epidemii koronawirusa - komunikat Spółki Wodociągi i Kanalizacja Turawa

Z uwagi na sytuację związaną ze stanem epidemii oraz z koniecznością zapobiegania, przeciwdziałania i zwalczania COVID-19 oraz innych chorób zakaźnych, bardzo wiele instytucji nie prowadzi obecnie bezpośredniej obsługi klienta. Podobnie jest w Spółce „Wodociągi i Kanalizacja Turawa sp. z o.o.”, która nieprzerwanie dostarcza uzdatnioną wodę i odbiera ścieki komunalne. Z uwagi na realizację tych dwóch bardzo ważnych celów społecznych, w trosce o zdrowie naszych klientów oraz pracowników, wprowadziliśmy niezbędne ograniczenia. Nadal jednak pracujemy. Z myślą o klientach przedstawiamy szereg rozwiązań, które pomogą zdalnie załatwić różne sprawy.

BIURO OBSŁUGI KLIENTA

Do odwołania nie ma możliwości załatwienia spraw, które wymagałyby osobistej wizyty w siedzibie jednostki.

Cały czas nasi klienci mogą się z nami kontaktować:

- telefonicznie: 77-44-044-44
- elektronicznie – adres e-mail: sekretariat@wik.turawa.pl

Zachęcamy także do skorzystania Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (EBOK). Można się zapisać do niego bez wychodzenia z domu.

Wszelkie szczegółowe i aktualne informacje dostępne na stronie pod adresem: <https://wik.turawa.pl>

OBOWIĄZUJĄCE FORMY SKŁADANIA I ODBIORU KORESPONDENCJI:

- listownie na adres: 46-045 Turawa, ul. Opolska 43
- elektronicznie na adres e-mail: sekretariat@wik.turawa.pl (dokumenty wymagane do złożenia w oryginale równoległe należy wysłać listownie. Dokumenty wysłane przez Spółkę Wodociągi i Kanalizacja Turawa w formie elektronicznej będą równoległe wysłane listem poleconym)
- poprzez skrzynkę pocztową zlokalizowaną przed siedzibą przy ul. Opolskiej 43 w Turawie.
- W przypadku żądania otrzymania potwierdzenia złożenia korespondencji pozostawionej w skrzynce prosimy o kontakt telefoniczny w momencie pozostawienia tej korespondencji. Pracownik biura obsługi przyjmie takie zgłoszenie i niezwłocznie po zarejestrowaniu korespondencji prześle potwierdzenie na wskazany w korespondencji adres mailowy. Forma elektroniczna będzie stanowiła skan pierwszej strony złożonych dokumentów z kolejnym numerem nadanym przez Spółkę Wodociągi i Kanalizacja Turawa i datą wpływu. Przy skrzynce pocztowej może jednocześnie przebywać tylko jedna osoba, kolejne osoby chcące pozostawić korespondencję powinny zachować odległość co najmniej dwóch metrów.

ROZLICZENIA / WINDYKACJA / WYJAŚNIENIA FAKTUR

W sprawach dotyczących rozliczeń finansowych, wyjaśnień dotyczących wystawionych faktur, windykacji należy kontaktować się telefonicznie pod numerami telefonów: 77-44-044-44, 609-404-441, 517-560-999 lub drogą elektroniczną na adres: sekretariat@wik.turawa.pl

PODPISYWANIE UMÓW NA DOSTAWĘ WODY I ODBIÓR ŚCIEKÓW

Wymagane dokumenty do podpisania umów należy przekazać w obowiązujących formach składania korespondencji. Po weryfikacji kompletności dokumentów zostanie przygotowany projekt umowy. Przygotowany projekt umowy będzie przekazywany klientowi do podpisu w uzgodnionej formie (np. mailem) lub w formie listownej. Podpisaną przez uprawnioną osobę umowę wraz z załącznikami należy złożyć do Spółki Wodociągi i Kanalizacja Turawa w dostępnej formie składania korespondencji. Jeden egzemplarz podpisanej przez obie strony umowy wraz z załącznikami zostanie odesłany do klienta.

DZIAŁ TECHNICZNO-ROZLICZENIOWY i DZIAŁ EKSPLOATACJI

1. Składanie wniosków o ustalenia warunków technicznych i udzielenie informacji o możliwościach przyłączenia do sieci wod-kan.

Wnioski można przekazywać do Spółki Wodociągi i Kanalizacja Turawa w obowiązującej formie składania korespondencji. Odpowiedzi na wnioski, informacje i warunki techniczne będą przekazywane wnioskodawcom w uzgodnionej formie i zgodnej z obowiązującą formą odbioru korespondencji. Nie ma możliwości osobistego odbioru dokumentów.

2. Uzgadnianie dokumentacji projektowej.

Dokumentację do uzgodnienia należy wysyłać w obowiązującej formie składania korespondencji. Wszelkie uwagi dotyczące złożonych dokumentów będziemy przekazywać w obowiązującej formie składania i odbioru korespondencji

Uzgodniona dokumentacja techniczna będzie wysyłana listownie. Nie ma możliwości osobistego odbioru dokumentów.

3. Odczyty wodomierzy i ich wymiana.

Do odwołania pracownicy Spółki Wodociągi i Kanalizacja Turawa nie dokonują odczytów metodą tradycyjną oraz nie prowadzą wymiany wodomierzy, poza przypadkami awarii wodomierza. W rejonach gdzie możliwy jest wymiana wodomierza (bez kontaktu z Odbiorcą -studzienka wodomierzowa) w dalszym ciągu będą przeprowadzane wymiany po uzgodnieniu telefonicznym z Biurem Obsługi Klienta.

4. Odbiory techniczne

Wszelkie prace związane z budową sieci i przyłączy wodociągowych należy prowadzić ze szczególną ostrożnością w zakresie higieniczno-sanitarnym używając środków ochrony bezpośredniej. Przed rozpoczęciem jakichkolwiek prac należy uzgodnić sposób ich prowadzenia i odbiorów z Działem Technicznym pod nr 77-44-044-44 lub 782-204-445. Spółka Wodociągi i Kanalizacja Turawa zastrzega, iż może odwołać możliwości wykonywania budowy przyłączy i sieci wodociągowych oraz kanalizacyjnych do sieci gminnej ze względu na unikanie zagrożeń wynikających ze stanu epidemii. Nie dotyczy to budowy będących w trakcie realizacji (wykonane wykopy). W związku z powyższym prosimy inwestorów o nierozpoczynanie budowy nowych przyłączy i sieci bez zgody udzielonej przez Spółki Wodociągi i Kanalizacja Turawa.

Inne

W pozostałych przypadkach prosimy o kontakt z biurem obsługi klienta pod numerem 77-44-044-44. Dołożymy wszelkich starań, aby Państwu pomóc.

POGOTOWIE WOD-KAN

W dalszym ciągu prowadzimy dotychczasowe działania serwisowe – usuwamy zatory na sieci kanalizacyjnej i pompowniach przydomowych. Prowadzone są również prace eksploatacyjne na sieci wodociągowej.

Awarie dotyczące funkcjonowania sieci wodociągowej i kanalizacyjnej **prosimy zgłaszać** całodobowo pod numerem: 77-44-044-44. Pragniemy również poinformować, że powyższa sytuacja nie wpływa na zapewnienie ciągłości dostaw wody.

W przypadku wystąpienia lokalnych awarii będziemy dynamicznie reagować w celu jak najszybszego przywrócenia dostawy usług.

Przepraszamy za powstałe utrudnienia i dziękujemy za wyrozumiałość.