



ELŐLAP A TÁJÉKOZTATÓHOZ

A TÁJÉKOZTATÓ CÍME: **A Fővárosi Vízművek Zrt. ügyfélszolgálati pultjának megszűnéséről**

MELLÉKLETEI:

- FVM megkeresése

A TÁJÉKOZTATÓT TÁRGYALJA: **Pénzügyi és Városfejlesztési Bizottság**

ÜLÉS TÍPUSA: **nyílt**

ÜLÉS IDŐPONTJA: **2023. február 21.**

A TÁJÉKOZTATÓT VÉLEMÉNYEZI: **Pénzügyi és Városfejlesztési Bizottság**

MEGHÍVOTTAK:

A HATÁROZATRÓL ÉRTESÜLNEK: **Műszaki Osztály**

ELŐTERJESZTŐ: **Nánási-Kézdy Tamás elnök**

A TÁJÉKOZTATÓT ÖSSZEÁLLÍTOTTA: **Mező Judit műszaki osztályvezető**

A TÁJÉKOZTATÓT ELLENŐRIZTE: **Mező Judit műszaki osztályvezető, dr. Szabó Ferenc jegyző**

Biatorbágy, 2023. február 17.



VÁROS PÉNZÜGYI ÉS VÁROSFEJLESZTÉSI BIZOTTSÁGA

2051 Biatorbágy, Baross Gábor utca 2/a
Telefon: 06 23 310-174
www.biatorbagy.hu

TÁJÉKOZTATÓ

A Fővárosi Vízművek Zrt. ügyfélszolgálati pultjának megszűnéséről

Tisztelt Bizottság!

A Fővárosi Vízművek Zrt. megkereste Önkormányzatunkat az ügyfélszolgálati fejlesztési programjának meghatározó törekvéseként - az átalakuló fogyasztói igényeket kielégítve - az online lehetőségek bővítése mellett a személyes ügyfélszolgálatok leépítésével kapcsolatban.

A levélben (mely az előterjesztés mellékleteként olvasható) megfogalmazzák, hogy 2023. január 30. napjával felmondják a szerződésüket, így 2023. február 28-tól megszűnik a Biatorbágyon működő személyes ügyfélszolgálat.

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy a tájékoztatást elfogadni szíveskedjen!

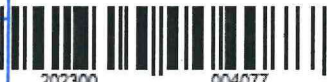
Biatorbágy, 2023. február 7.

**Nánási-Kézdy Tamás s.k.
elnök**



Érkeztetés száma:.....

5



202300

004077

Biatorbágy Város Önkormányzata
Tarjáni István
Polgármester Úr részére

Keltetés ideje: 2023 -01- 27

Iktatószám: 30/146. 7/2023

Ügyintéző:.....

Hivatal rövid neve: BIATORBONK
KRID: 643659373

Tárgy: Ügyfélszolgálati pult

PVB

16. / Mű

Tisztelt Polgármester Úr!

A Fővárosi Vízművek évek óta folyó ügyfélszolgálati fejlesztési programjának egyik meghatározó törekvése az átalakuló igények kiszolgálásához igazodó online ügyintézési lehetőségek mind szélesebb körűvé tétele. A járványhelyzet még inkább előtérbe helyezte azt az elvárást, hogy ma már bárki bármikor, kényelmesen és biztonságosan, otthonából intézhesse víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos ügyeit. Az online ügyfélszolgálatunkon ügyfeink valamennyi vízszolgáltatással kapcsolatos megkeresésüket el tudják intézni, így a személyes ügyfélszolgálat helyett egyre többen választják az Internetes megoldást.

Mindemellett az elmúlt időszakban történt jogszabályi változások, az energiaárak drasztikus emelkedése, a hatósági vízdíj és közműadó, valamint az egyre elszabaduló infláció miatt Társaságunkat olyan mértékű költségek terhelik, mely alapján valamennyi felmerülő kiadást mérlegelni szükséges. A gazdasági stabilitás fenntarthatósága érdekében indokoltá vált a humánerőforrás kapacitás optimalizációja is.

Fentiekre tekintettel, valamint a helyi ügyfélmegkeresések száma alapján, a Biatorbágy, Baross Gábor utca 2/a szám alatt eddig működtetett Ügyfélszolgálati pultot nem tudjuk fenntartani, így a jelenleg közöttünk fennálló hatályos bérleti szerződést (SBE1040977) 2023. január 30. fordulónappal felmondjuk a fent leírtakra figyelemmel, a szerződés 4.2. pontja alapján, harminc napos felmondási határidővel, ami 2023. február 28.

Az ügyfélszolgálati pult operatív szinten történő gördülékeny átadása érdekében, kérjük adják meg részünkre kapcsolattartójukat (elérhetőséggel), akit a pult visszaadása miatt közvetlenül keresni tudunk.

Köszönjük, hogy lehetővé tették ez idáig az ügyfélszolgálati pult díjmentes igénybevételét!

Ezúton szeretnénk figyelmükbe ajánlani, hogy online ügyfélszolgálatunk mellett ügyfeinknek, természetesen továbbra is lehetősége van személyesen felkeresni, a 1138 Budapest, Váci út 182. címen működő személyes ügyfélszolgálati irodánkat.

Megértésüket köszönjük.

Budapest, *elektronikus időbélyegző szerint.*

Tisztelettel:

Csörnyei Géza
megbízott vezérigazgató

Girasek Balázs
értékesítési és ügyfélszolgálati
igazgató