Zespół Obsługi Klienta

Główny Specjalista – Areta Manios

Kontakt:

tel. 42 211 13 19 wew. 141, 131

Interesanci przyjmowani są w budynku „Biura Obsługi Klienta" przy ul. Jana Pawła II 46 w poniedziałki, czwartki, piątki w godzinach: 7:00 do 15:00, we wtorki 7:00-17:00, środy 11:00 - 15:00.

1. Do zakresu zadań i kompetencji **Zespołu ds. Obsługi Klienta (ZOK)** należy:

- Przygotowywanie projektów umów na dostawę wody i odbiór ścieków, sprawowanie nadzoru nad terminami wybranych umów,
- Sporządzanie umów na dostawę wody i odbiór ścieków,
- Wystawianie faktur za pobraną wodę i odbiór ścieków na podstawie odczytów inkasentów, zgłoszeń odbiorców lub naliczeń średniego zużycia,
- Przygotowanie zestawienia harmonogramu częstotliwości i terminowości odczytów,
- Wystawianie faktur za ciepło,
- Wystawianie faktur wg zleceń z Wydziału Wod-Kan, Zespołu ds. Ciepłownictwa, Wydziału Gospodarki Mieszkaniowej i Wydziału Usług Komunalnych i innych w zależności od potrzeb,
- Sporządzanie harmonogramów legalizacji wodomierzy,
- Przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji dotyczących odczytów,
- Prowadzenie korespondencji z klientami,
- Sporządzanie okresowych zestawień sprzedaży,
- Analiza sprzedaży wody i ścieków,
- Sporządzanie obowiązującej sprawozdawczości dla Wydziału Finansowo - Księgowego oraz danych niezbędnych do sporządzenia taryf,
- Prowadzenie ewidencji wytwarzanych odpadów zgodnie z posiadanymi decyzjami, nadzór nad gospodarowaniem odpadami wytworzonymi w Spółce oraz sporządzanie niezbędnych informacji i sprawozdań w tym zakresie,
- Realizacja spraw zaopatrzeniowych w ramach Zespołu,
- Nadzór nad terminami oraz poprawnością realizacji umów dotyczących zadań wykonywanych przez Wydział,
- Wykonywanie innych zadań i poleceń zleconych przez Zarząd.

Odbiorcom, których nie zastano w dniu odczytu wodomierza, wysyła się fakturę szacunkową. Wyliczana jest ona na podstawie zużycia wody z poprzedniego okresu rozliczeniowego. Może się zdarzyć, że przyjęta szacunkowo ilość wody jest inna niż faktyczne zużycie wody. Aby następne naliczenie odzwierciedlało rzeczywisty pobór wody, należy podać aktualny odczyt wodomierza (podając imię nazwisko, adres, stan i numer wodomierza).

Oświadczenie klienta (zgoda) na przesyłanie faktur VAT drogą elektroniczną - pobierz dokument

Wniosek o zawarcie umowy - pobierz dokument