

V Kladně 17. 10. 2013

Vážená paní starostko, vážený pane starosto,

dovolujeme si vás informovat, že v rámci organizační změny na provozu Vodovod v oblasti Kladenska se s účinností od 1.11.2013 upravují **úřední hodiny pro veřejnost kontaktního místa ve Slaném**, a to takto:

**Pondělí** 8:00 – 11:30 a 12:30 – 14:00  
**Středa** 8:00 – 11:30 a 12:30 – 17:00

#### **Služby kontaktního místa (Politických vězňů 1523, Slaný)**

- informace o fakturách, příjem plateb za vodné a stočné
- vše o smluvním vztahu
- příjem a řešení reklamací
- registrace do systému sms info
- převzetí žádostí k vyjadřování k projektové dokumentaci: vodovodní a kanalizační přípojky, ochranná pásma vodních zdrojů, vodovodní / kanalizační sítě a zařízení, ostatní nevodohospodářské stavby

V souvislosti se službami kontaktního místa si vás rovněž dovolujeme informovat o službách, které společnost Středočeské vodárny (SVAS) nabízí našim zákazníkům.

Naše společnost nabízí několik možností **úhrad faktur za vodné a stočné**, kterých mohou využívat její zákazníci zákazníci.

#### Bezhotovostní platby:

- **Platební příkaz k úhradě** – je způsob, kdy odběratel dává jednorázovým převodním příkazem k úhradě (je součástí faktury) podnět bance k provedení platby ve prospěch účtu SVAS.
- **Bankovní inkaso** – platba na základě požadavku SVAS vůči účtu odběratele v bance. Provádí se na základě vydání písemného souhlasu odběratele s inkasem, potvrzeného peněžním ústavem. Tento způsob platby doporučujeme při volbě vhodného maximálního platebního limitu všem našim zákazníkům.
- **SIPO** - platba záloh prostřednictvím sdruženého inkasa, odběrateli stačí nahlásit pouze spojovací číslo na pracovištích zákaznického centra a kontaktního místa.

#### Hotovostní platby:

- **Poštovní poukázka A** – platbu realizuje odběratel, na kterékoliv poště prostřednictvím platebního dokladu „A“, který je součástí faktury za vodné a stočné.
- **Hotově** – na pracovištích zákaznických center SVAS je možné realizovat hotovostní platby prostřednictvím platebních karet. Na pracovišti zákaznického centra Kladno je možné realizovat bezhotovostní platby bez poplatku prostřednictvím těchto platebních karet: MasterCard, Maestro, Visa, American Express.

Platby za vodné a stočné lze rovněž uhradit na jednom ze 4300 terminálů SAZKY (kromě terminálů na pobočkách České pošty).

On-line terminály společnosti SAZKA jsou snadno dostupné – v supermarketech, večerkách, sázkových kancelářích nebo čerpacích stanicích otevřených i ve večerních hodinách nebo nonstop. K provedení platby stačí předložit čárový kód umístěný na faktuře.

**Nespornou výhodou této služby je pouze 15korunový poplatek, který se, na rozdíl od poplatků na poště, nemění ani podle výše placené částky.**

Další službu, kterou nabízíme našim zákazníkům, je možnost ve vybraných dnech (úterý a čtvrtek) pro rychlejší vyřízení požadavků **na zákaznickém centru Kladno a Mělník** zarezervovat si termín schůzky prostřednictvím webových stránek. Rezervační systém je k dispozici na adrese [www.svas.cz](http://www.svas.cz) v hlavním menu v sekci „Můj zákaznický účet“. Zákazník si zde vybere termín schůzky a uvede svůj kontaktní e-mail, na který mu je zasláno potvrzení jeho návštěvy.

Upozorňujeme rovněž na projekt tzv. regionalizace zákaznických center, který umožňuje zákazníkům společností Středočeské vodárny, Pražské vodovody a kanalizace a 1. SčV využít v rámci regionu Středočeského kraje všechna zákaznická a kontaktní centra jednotlivých poboček bez ohledu na to, pod kterou vodárenskou společností patří.


V Zákaznických centrech, která jsou rozmístěna po celém Středočeském kraji, budou moci zájemci například uzavřít či změnit smlouvu na dodávku vody a odvádění odpadních vod, podat reklamaci a stížnost nebo požádat o splátkový kalendář. Zaplatit fakturu je možné v zákaznických centrech Praha, Dykova ul., v Kladně a Mělníce.

Těm odběratelům, kteří mají zájem pro vyřešení svých požadavků v některém ze zmíněných zákaznických center, doporučujeme navštívit webové stránky jednotlivých společností, dostupné na adrese [www.svas.cz](http://www.svas.cz) (Středočeské vodárny), [www.pvk.cz](http://www.pvk.cz) (Pražské vodovody a kanalizace) nebo [www.1scv.cz](http://www.1scv.cz) (1.SčV). Informace je možné získat také na zákaznické lince Středočeských vodáren na telefonu **840 121 121**.

Společnost Středočeské vodárny, a.s. je možné i nadále kontaktovat písemně pouze na adrese: Středočeské vodárny, a.s., U Vodojemu 3085, 272 80 Kladno. Pro telefonický kontakt je možné i nadále využít služeb zákaznické linky společnosti na telefonu 840 121 121, která je k dispozici sedm dní v týdnu po 24 hodin.

Věříme, že i nadále budete spokojeni se službami naší společnosti.

S pozdravem,



Ing. Lenka Kozlová  
manažer útvaru GŘ

Středočeské vodárny, a.s.  
U Vodojemu 3085 | 272 80 Kladno  
zákaznická linka: 840 121 121  
E: [info@svas.cz](mailto:info@svas.cz) | [www.svas.cz](http://www.svas.cz)

Středočeské vodárny, a.s.  
U Vodojemu 3085, 272 80 Kladno  
(2)

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku  
u Městského soudu v Praze | oddíl B | vložka 6699.  
IČ: 26196620 | DIČ: CZ26196620  
Člen skupiny Veolia Voda.