

# O tym jak traktowano klientów kiedyś, a jak obsługuje się ich dziś

**Kiedyś pobierano opłatę za wiadro wody. Zapłacić trzeba było zaraz przy studni. Niektóre bogatsze miasta dawały upust swoim mieszkańcom i każdy mógł za darmo pobrać jedno wiadro na dzień. Bogaci mieszcianie mogli także korzystać z usług „nosiwody”, który za odpowiednią opłatą donosił wodę pod wskazany adres.**

W XV w. wprowadzono podatek wodociągowy za korzystanie z systemu wodociągowego, co było regulowane u inkasentów bądź inspektorów wodnych. Wyposażeni w notesy, skrupulatnie notowali i rozliczali ilość pobranej wody, bądź w przypadku kamienia, wysokość należnego podatku wodnego. Milowym krokiem w obsłudze klienta, było wprowadzenie wodomierzy, co przypada na rok 1880. Rozliczenia były dokładniejsze, a klienci otrzymywali rachunki/faktury, które mogli regulować bezpośrednio u inkasenta, czy u urzędnika spółki wodnej, bądź też w banku.

Obsługę sieci wodociągowych zapewniali specjalnie do tego zatrudniani rurmistrze. Zawierali oni kontrakt z włodarzami miast, którzy określali ich obowiązki takie

jak: „udrażnianie koryt wodnych drabarką”, „oczyszczanie koryt rzeki”, „odpowiednie pali układanie, by woda wartko płynęła i pilne baczenie, aby wody było wystarczająco”.

„Baczenie”, by wody było wystarczająco jest podstawowym obowiązkiem teraźniejszych służb wodociągowych. Zasada pozostaje niezmienna, ale techniki kontroli i monitoringu są już zupełnie inne. Obecnie dyspozytor w PWiK Sp. z o.o. w Tarnowskich Górach pracuje w systemie 24-godzinnym przez 7 dni w tygodniu i stale kontroluje pracę 587 km sieci wodociągowej oraz 419 km sieci kanalizacyjnej. Monitoruje także pracę 13 ujęć wody, 4 stacji uzdatniania wody oraz 4 oczyszczalni ścieków i 53 przepompowni. Wszystko odbywa się zdalnie, a monitoring szybko wykrywa błędną pracę systemu, co pozwala skrócić czas reakcji w przypadku wystąpienia awarii. Klienci Spółki w każdej chwili, bez względu na to czy jest to dzień,

czy też noc, mogą zgłaszać awarie pod bezpłatnym numerem telefonu 994 (pogotowie wodociągowe).

Klienci tarnogórskich wodociągów mają do swojej dyspozycji biuro obsługi klienta, gdzie można załatwić wszelkie formalności związane z przyłączeniem do sieci i zawarciem umowy. Do dyspozycji też jest kasa, w której można uregulować płatności zarówno gotówką jak i kartą. Jednak już ponad 50% klientów Spółki jest objętych zdalną obsługą klienta, co podwyższa komfort kontaktu z Przedsiębiorstwem. Liczba osób korzystających z internetowego biura obsługi systematycznie wzrasta. i-Bok daje możliwość podglądu rozliczeń, korzystania z e-faktur, czy wgląd do bieżącej korespondencji z Działem obsługi Klienta. PWiK wdrożył także system sms-info dzięki któremu mieszkańcy

(również Ci ze spółdzielni mieszkaniowych) są błyskawicznie informowani o przerwach w dostawie wody, bądź spadku ciśnienia wody. Szanując prywatność, ale także bezpieczeństwo naszych klientów intensywnie wdrażany jest system zdalnego odczytu wodomierzy. Już 70 % klientów Spółki jest objętych tą obsługą i nie muszą się martwić koniecznością obecności w domu w okresie odczytu wodomierzy.

Wszystkie te działania związane ze stałym podnoszeniem jakości świadczonych usług, w tym nowatorskich rozwiązań w zakresie obsługi klienta, zostały niedawno docenione. PWiK w Tarnowskich Górach zdobył IV miejsce w Ogólnopolskim Rankingu Przedsiębiorstw Wodociągowych, który był organizowany przez Dziennik Gazeta Prawna oraz Strefę Gospodarki. Jak na ogólną liczbę ok 1880 przedsiębiorstw wodociągowych w Polsce bardzo nas cieszy fakt zajęcia tak wysokiego miejsca i jednocześnie stanowi motywację do dalszego rozwoju i doskonalenia usług świadczonych na rzecz mieszkańców.

