

## AVE Bihor și topul celor mai des întâlnite reclamații (VIDEO)



Clienții noștri se confruntă uneori cu probleme ce pot fi rezolvate cât se poate de ușor cu răbdare, comunicare și colaborare cu operatorul de salubritate. Mai jos sunt enumerate câteva dintre cele mai dese reclamații pe care le primim, dar și soluțiile și răspunsurile noastre la aceste probleme.

### 1. Problemă: nu se ridică deșeurile

Calendarele AVE Bihor au suferit modificări, adică s-a trecut la un program de două schimburi pe zi. Fiind obișnuiți cu colectarea dimineața, unii clienți care nu au văzut mașinile noastre până la ora 16 au dus pubelele înăuntru, deși colegii noștri sunt pe teren până seara târziu.

Soluție: puteți vizualiza noile calendare de ridicare pe site-ul [www.ave-bihor.ro](http://www.ave-bihor.ro), dar și pe pagina de [Facebook AVE Bihor](#).

### 2. Problemă: pe factură nu apare soldul

Lipsa soldului pe facturile AVE Bihor poate crea probleme clienților noștri, care nu au o imagine completă asupra situației lor financiare în relația cu noi.

Soluție: odată cu creșterea numărului de clienți, a fost nevoie să trecem la un alt program de contabilitate, mai performant. Acesta are nevoie de o perioadă de tranziție de câteva luni pentru stabilitatea datelor, după care problema soldului nu va mai exista. Din nou, AVE Bihor ascultă dorințele clienților și își ajustează oferta în conformitate cu ele.

### 3. Problemă: valoarea facturii este prea mare

Există clienți care se confruntă cu nivel ridicat al prețului facturilor, în special în zona de condominii, adică în zona de blocuri. Din păcate, sunt persoane care nu vor să facă efortul de a arunca rezidualul la rezidual sau plasticele la plastic. Din acest motiv, deseori, în pubelele de reciclabile, care nu ar fi taxate, se găsesc deșeuri reziduale, lucru ce duce la facturarea acelei pubele ca rezidual. Un alt factor care duce la cantitatea ridicată de deșeuri este accesul persoanelor neautorizate la țarcuri.

Soluție: cetățenii au un instrument de control al facturii, prin care îi pot influența în mod direct valoarea. Colectarea separată corectă asigură reducerea facturii. În plus, în țarc nu trebuie permis accesul persoanelor fără contract, care vor să se debaraseze de deșeuri fără să plătească pentru acest serviciu.

#### **4. Problemă: nu ne parvin facturile de salubritate**

În satele izolate, dar uneori chiar și în localitățile mai mari, colegii noștri încasatori au probleme în a găsi anumite numere de casă. E vorba de un volum uriaș de muncă, de zeci de mii de facturi, iar uneori diseminarea lor poate fi o provocare.

Soluție: plata online. Metodele de plată moderne sunt accesibile tuturor clienților noștri. Pentru detalii despre cum puteți plăti online factura de salubritate, consultați site-ul nostru.

#### **5. Problemă: mi se solicită user/parolă la plata online.**

Clienților care doresc să-și verifice singuri starea facturilor sau să facă plata online li se solicită user-ul și parola aferentă contului. Fără acestea, operațiunile online nu sunt posibile, iar unii clienți fie le uită, fie tastează greșit.

Soluție: aceste informații se regăsesc în contracte, unde apar atât user-ul cât și parola. Dacă totuși există persoane care nu au acces la contract, acestea sunt rugate să ia legătura cu noi la numărul unic 0359/ 40 48 48.

**AVE Bihor**

<https://www.ebihoreanul.ro/stiri/ave-bihor-si-topul-celor-mai-des-intalnite-reclamatii-173478.html>