

Panaszkezelés

Kivonat az ÉRV. Északmagyarországi Regionális Vízművek ZRt. Üzletszabályzatából

A panaszkezelés során, a közérdekű bejelentések, a reklamációk és panaszok ügyintézésében a Szolgáltató a Fogyasztóvédelmi törvény és jelen üzletszabályzatban meghatározottak szerint köteles eljárni.

A Szolgáltató – annak érdekében, hogy a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos felhasználói panaszok rövid határidővel, egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.

A Felhasználó megkereséseivel a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat személyesen, telefonon, postai levél vagy e-mail útján, panasszal szintén a Szolgáltató ügyfélszolgálatához, a fogyasztóvédelmi hatósághoz, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat.

Minden beérkezett panasz külön nyilvántartásba vételre kerül. A panaszok bármelyik ügyfélszolgálati csatornán bejelenthetőek, annak ügyintézését a Szolgáltató panaszkezeléssel megbízott szervezeti egysége végzi.

A telefonhívás útján érkező, és a személyesen bejelentett panaszt a megkeresés napján, az írásbeli panaszbeadványt a Szolgáltató azon a napon tekinti beérkezettnek, amely nap a Szolgáltató által üzemeltetett dokumentumkezelő rendszer nyilvántartásában a beérkezés napjaként szerepel.

A Szolgáltató a panaszbeadványokat, illetve az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt a dokumentumkezelő rendszerében iktatja és gondoskodik azok elévülési határidő végéig, visszakereshetően történő megőrzéséről, illetve a telefonon érkezett és az írásbeli panaszok esetén azok időtálló adathordozón történő archiválásáról.

Panaszbejelentés esetében a Szolgáltató az ügygel kapcsolatos álláspontját írásba foglalja és a megkeresések kézhezvételétől számított 15 napon belül megküldi a bejelentőnek. Amennyiben telefonon történő panaszbejelentés esetén a Felhasználó lemond az írásos tájékoztatásról, a Szolgáltató állásfoglalását a rögzített telefonbeszélgetés is tartalmazhatja. A 15 napos határidő az előterjesztés napját követő első munkanapon kezdődik, de nem számít bele a Szolgáltató és a panaszbeadványban érintett más felhasználók, szervezetek közötti egyeztetés időtartama, valamint a felhasználóval történő időpont-egyeztetéstől a panasszal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt határidő.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

A szóbeli panaszbejelentést a Szolgáltató azonnal megvizsgálja és, amennyiben lehetséges orvosolja. Ha a bejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali ügyintézése nem lehetséges, akkor a Szolgáltató a panaszról köteles jegyzőkönyvet felvenni. Személyes megkeresés esetén a jegyzőkönyv egy példánya a bejelentő számára átadásra kerül, telefonos megkeresés esetén a bejelentő kérésére a jegyzőkönyv postán kerül kiküldésre.

Ha a Felhasználó a megkeresését nem annál a szervezeti egységnél tette meg, amelyik hatáskörébe az ügyfél megkeresésének megválaszolása tartozik, úgy a bejelentést fogadó szervezeti egység azt haladéktalanul a hatáskörrel rendelkező egységhez továbbítja.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató a bejelentőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Szolgáltató az elutasítást tartalmazó dokumentumban megadja a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóság, vagy a területileg illetékes békéltető testület, illetve a MEKH levelezési címét.

Hatósági kivizsgálás esetén, annak lezárásáig a Szolgáltató további intézkedést nem tesz.

A Békéltető Testületek és a fogyasztóvédelmi hatóságok és a MEKH elérhetőségét az üzletszabályzat 18. sz. melléklete tartalmazza.