

PANASZKEZELÉS MENETE

Társaságunk célja, hogy a Felhasználók minden szempontból elégedettek legyenek a nyújtott szolgáltatásainkkal, továbbá az ügyfélszolgálati tevékenységünkkel. Célunk, hogy minden esetben megfeleljünk a Felhasználóink igényeinek és elvárásainak, azonban minden szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatosan ügyfeleink panasszal élhetnek.

Panasz:

A panasz olyan a felhasználó által a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatban írásban, személyesen szóban, telefonon keresztül, vagy az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényben meghatározott elektronikus formában előterjesztett beadvány, megkeresés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Szóbeli panasz az ügyfélirodán szóban bejelentett panasz vagy a telefonon közölt panasz.

Szóbeli panaszt a Víziközmű-szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Víziközmű-szolgáltató a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul panaszfelvételi jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak azonnal átadja.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén – amennyiben azonnal nem kerül orvoslásra – a Víziközmű-szolgáltató szintén jegyzőkönyvet vesz fel és a jegyzőkönyv egy másolati példányát legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg küldi meg a Felhasználónak. A telefonon közölt szóbeli panaszt a Víziközmű-szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. A telefonos panaszbejelentésről írásbeli feljegyzést készít.

A szóban közölt felhasználói panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Felhasználó neve, lakcíme, a felhasználási hely címe,
- a felhasználói panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Felhasználó felhasználói panaszának részletes leírása, a Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Víziközmű-szolgáltató nyilatkozata a Felhasználó felhasználói panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a felhasználói panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli felhasználói panasz kivételével – a Felhasználó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Telefonon közölt felhasználói panasz esetén, ha a hangfelvétel tartalmazza:

- a Felhasználó nevét, lakcímét,
- a felhasználói panasz előterjesztésének idejét és módját,

- a Felhasználó felhasználói panaszának részletes elmondását,
- a Víziközmű-szolgáltató nyilatkozatát a Felhasználó felhasználói panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a felhasználói panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli felhasználói panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.

Írásbeli panasznak minősülnek a levélben, faxon, e-mailben érkező panaszok. A Víziközmű-szolgáltató az írásbeli panaszt egyedi azonosító számmal látja el.

Válaszadás:

Írásbeli panaszt és a szóbeli panasz alapján kiállított jegyzőkönyvbe foglalt panaszt 15 napon belül köteles a szolgáltató kivizsgálni és érdemben, írásban megválaszolni. A válaszban tájékoztatást kell adni a Víziközmű-szolgáltató felhasználói panasszal kapcsolatos álláspontjáról és megtett intézkedésekről, indoklással, vagy a felhasználói panasz elutasításának indokairól. Kivételt képez, ha a Felhasználó felhasználói panaszát szóban közli és a Víziközmű-szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. Az ügyintézési határidő egy újabb 15 nappal indokolt esetben meghosszabbítható, mely indokról a Felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

A Víziközmű-szolgáltató az írásbeli panaszt, panaszfelvételi jegyzőkönyvet, az írásbeli választ és a válasz megküldését igazoló postai dokumentumot 5 évig köteles megőrizni a szolgáltató irattárában (archiválás). A telefonbeszélgetésről a hangfelvételt 5 évig köteles megőrizni a szolgáltató.

Jogos panasz esetén a szolgáltató azonnal intézkedést végez és egyidejűleg a korrekcióról, a tett intézkedésekről 15 napon belül értesíti a Felhasználót.

A Víziközmű-szolgáltató a panaszt elutasító álláspontját indoklással egészíti ki, és tájékoztatja a Felhasználót, hogy mely hatóság, illetve békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Tájékoztatást ad továbbá az illetékes hatóság, illetve békéltető testület levelezési címéről.

Társaságunk honlapján tájékozódhat az illetékes hatóságokról és elérhetőségeikről, a jogorvoslati kérelem benyújtásához.