

## Felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos információk

A jelen fejezet vonatkozásában Ügyfél megnevezés alatt a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatban Felhasználóként, és a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére irányuló közszolgáltatásban Ingatlantulajdonosként nevesítettek együttesen értendők.

A Szolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény rendelkezéseinek megfelelően, víziközmű-szolgáltatási és közszolgáltatási feladatainak ellátása során biztosítani kívánja az Ügyfelek biztonságos szolgáltatáshoz, vagyoni érdekeinek védelméhez, megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslatokhoz való jogának érvényesülését.

### 1. A beérkező panaszok kezelése

Az Ügyfél a szolgáltatással kapcsolatos panaszát, észrevételét személyesen, telefonon, írásban, vagy e-mailben juttathatja el a Szolgáltatóhoz.

#### 1.1. A beérkező panaszok rögzítése, archiválása

- A Szolgáltató az írásban és elektronikus levélben érkezett panaszt digitális dokumentumkezelő rendszerében érkezteti, s azt az arra adott válasszal együtt 8 évig megőrzi.
- A telefonon érkezett szóbeli panasz, illetve az Ügyfélszolgálatok és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti a Szolgáltató és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés megkezdésekor a Szolgáltató tájékoztatja. Amennyiben a hangfelvétel tartalmazza az Ügyfél nevét, lakcímét; a panasz előterjesztésének idejét és módját; az Ügyfél panaszát; a Szolgáltató nyilatkozatát a panasszal kapcsolatos álláspontjáról; a panasz egyedi azonosítószámát, úgy a jegyzőkönyv felvétele az Ügyfél beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt az Ügyfélnek – kérésére – rendelkezésre kell bocsátania.
- A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni és annak egy példányát az Ügyfélnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni és annak egy másolati példányát köteles az Ügyfélnek átadni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az Ügyfél neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Ügyfél panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyv felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

## 1.2. A panasz fogalma, fajtái

Az Ügyfelektől származó megkeresések lehetnek panasznak minősülő és nem panasznak minősülő megkeresések.

A panasz a közüzemi és a közszolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos negatív észrevétel.

- Jogos panasz: a Szolgáltató a számára jogszabályokban előírt, továbbá az Ügyféllel szemben szerződésben vállalt valamely kötelezettségét nem, vagy nem megfelelően teljesítette.
- Megalapozatlan panasz: ha megállapítható, hogy az Ügyfél által a szolgáltatás minőségével vagy mennyiségével kapcsolatban tett kritikai észrevétel nem valós, vagy a panaszt kiváltó esemény, minőségi vagy mennyiségi romlás a Szolgáltatónak nem felróható, illetve az nem áll ok-okozati összefüggésben a Szolgáltató magatartásával, eljárásával.
- Panasz felülvizsgálati kérelem: amennyiben az Ügyfél az ügyintézésel nem elégedett, illetve a panaszára érkezett válaszban foglaltakkal nem ért egyet, és ismételten kéri panaszának kivizsgálását.

Egyéb, nem panasznak minősülő, írásbeli felhasználói megkeresés esetén a Szolgáltatónak az írásban történő válaszadást a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a kézhezvételtől számított 30 napon belül el kell intézni.

### Nem tekintjük panasznak:

- a tájékoztatást kérő megkeresést,
- a részletfizetési vagy egyéb méltányossági kérelmet,
- a közterületi hibabejelentést,
- a szabálytalan víziközmű használatára vonatkozó bejelentést,
- a névtelen bejelentést.

## 1.3. A panaszok kivizsgálása, érdemi válaszadási határidő

Az Ügyfelektől származó megkeresések rendezése érdekében szükség lehet a felhasználási helyen/ingatlanon történő kivizsgálás lefolytatására és jegyzőkönyv felvételére. A helyszíni kivizsgálás időpontját a személyes ügyfélszolgálati irodákban és a telefonos ügyfélszolgálaton egyeztetheti az Ügyfél a Szolgáltatóval.

Amennyiben az Ügyfél az egyeztetett időpontban a felhasználási helyen/ingatlanon személyesen vagy meghatalmazott útján nem teszi lehetővé a helyszíni kivizsgálás lefolytatását, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltató Árszabályzatában meghatározott mértékű kiszállási díj Ügyféllel szemben történő érvényesítésére. A helyszínen felvett jegyzőkönyvet mind az Ügyfél – vagy képviselője -, mind pedig a helyszíni ellenőrzést végző – Szolgáltató képviselőjében eljáró – szakember aláírják, továbbá az aláírt jegyzőkönyv egy példánya az Ügyfél részére átadásra kerül.

Az Ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalni és az Ügyfélnek a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha az Ügyfél panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltakkal azonnal eleget tesz.

A Szolgáltató a fentiek szerinti válaszadási határidőt egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbíthatja, amennyiben helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége merül fel. A Szolgáltató a válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Ügyfelet a válaszadási határidő letelte előtt írásban tájékoztatja.

#### **1.4. Panasz elutasítása esetén kezdeményezhető eljárás**

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Ügyfelet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság, hivatal vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell az illetékes hatóság, hivatal, illetve vállalkozás székhelye szerit illetékes békéltető testület levelezési címét.

Ha az Ügyfél úgy érzi, hogy reklamációját a Szolgáltató nem rendezte kielégítően, a következő szerveknél kérheti kérelmének orvoslását:

*Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Miskolci Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály*

Cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.

Postacím: 3501 Miskolc, Pf. 589

Telefonszám: 46/506-071

E-mail: [fogyasztovedelem@borsod.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu)

*Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület*

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u.1.

Postacím: 3501 Miskolc, Pf. 376

Telefonszám: 46/501-091

E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

*Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal*

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Postacím: 1388 Budapest, Pf. 88

Telefonszám: 36 1-459-7777

E-mail: [mekh@mekh.hu](mailto:mekh@mekh.hu)

#### **2. A válaszadási határidő elmulasztásának következménye**

Szolgáltató a jogszabályban meghatározott válaszadási határidő Szolgáltatónak felróható elmulasztása esetén az Ügyfelet a panasszal érintett követelés tekintetében a késedelmi kamat megfizetése alól mentesíti, és amennyiben a panasszal érintett követelés összege az Ügyfél részére megelőző évben kibocsátott – és az Ügyfél által elfogadott - számláinak átlagos mértékét meghaladja, úgy a különbözeti összegre a Szolgáltató részletfizetési lehetőséget biztosít.