

PANASZÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

A fogyasztói érdekek szabályozását, a fogyasztói érdekképviselőhez fűződő jogokat, valamint érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény tartalmazza. A személyes adatok védelmét és a közérdekű adatok nyilvánosságát az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény szabályozza. Szolgáltató az ügyfélszolgálati tevékenységét a fenti jogszabályok rendelkezéseinek betartásával végzi.

A Felhasználó részéről megkeresés, reklamáció, panasz szóban, telefonon, írásban terjeszthető elő.

Megkeresések: Minden olyan eset, amikor a felhasználó valamilyen okból megkeresi az Víziközmű-szolgáltatót. Történhet személyes, telefonos, vagy írásbeli (levél, fax, e-mail, stb.) úton.

Írásbeli megkeresés: A levélen, faxon, e-mailen, SMS-ben érkezetteken túlmenően minden olyan felhasználói megkeresés, amely a felhasználóval való pillanatnyi kontaktus befejezéséig nem nyer maradéktalan módon elintézés, azaz további ügyintézés igényel. Ebből következően az írásbeli megkeresés, ha a felhasználó telefonos vagy személyes bejelentéséről papír, vagy elektronikus dokumentum kerül kiállításra, amely alapján további munkafolyamatok elvégzése válik szükségessé.

Információadás: A felhasználó megkeresésével kapcsolatos érdemi válaszadás. A beérkezést, feldolgozás megkezdését közlő válaszok nem számítanak információadásnak.

Reklamáció: Minden olyan megkeresés, amely egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Folyószámla és hátralékkezeléssel kapcsolatos reklamáció: Azok a megkeresések, amelyek a befizetések könyvelésével, a visszautalás elmaradásával, a többszörös banki megterhelésekkel, valamint a felszólítással, a kamat és ügyviteli költség felszámításával és a korlátozás/kizárás kapcsolatosak.

Kártérítési igény miatti reklamáció: Téves korlátozás/kizárás, téves banki leemelésre, késedelmes visszautalás miatti kamatigényre vonatkozó, és egyéb az Víziközmű-szolgáltató által végzett tevékenységhez kapcsolódó kártérítési tárgyú megkeresések.

Kiszolgálás minőség reklamáció: Az ügyintézők magatartásával, a határidők betartásával összefüggő megkeresések.

Számlareklamáció: Az időszaki számla, becsült fogyasztásról szóló számla, az elszámoló-számla, valamint a pótszámla és a jóváíró-számla tartalmával kapcsolatos kifogás. A kifogásolt adat lehet: mérőállás, alapidő, időszak, tarifa, áralkalmazás, befizetés figyelmen kívül hagyása, stb.

Mérővel, méréssel kapcsolatos reklamáció: Minden olyan megkeresés, amely a fogyasztásmérő működésével, a mért adatok helyességével, megfelelőségével, működésével kapcsolatosak.

Szerződéskötés, és –felmondás miatti reklamáció: Azok a megkeresések tartoznak ide, amikor a felhasználó egy a víziközmű-szolgáltatáshoz szükséges szerződés megkötésének, vagy felmondásának jogszerűségét kérdőjelezi meg.

Szerződésszegés miatti reklamáció: A szerződésszegés tényét, a kiszámlázott összeg nagyságát, a fizetési lehetőségeket vitató megkeresések.

Egyéb reklamáció: Minden olyan, a Víziközmű-szolgáltató érdekkörébe tartozó reklamáció, vagy panasz, amely a reklamációs, vagy panasz kategóriák egyikébe sem sorolható be. (pl.: elérhetőség, nyitva tartás, számlázás ütemezése, irodák bezárása, stb.)

Panasz: Felhasználói panasznak azt a megkeresést kell tekinteni, amikor a felhasználó az Víziközmű-szolgáltatóhoz intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást. A panasznak ugyanolyan típusai lehetségesek, mint a reklamációknak.

Hivatalhoz érkezett panasz: Az a felhasználói panasz, amely a Hivatalhoz kerül benyújtásra, miután a felhasználó a problémáját a vele szerződésben álló Víziközmű-szolgáltatóval nem tudta rendezni. Amennyiben a felhasználó panaszának megoldását a vele szerződésileg kapcsolatban álló Víziközmű-

szolgáltatónál még nem kezdeményezte, akkor a Hivatal megadja a lehetőséget a panasz Víziközmű-szolgáltató általi rendezésére.

A beérkező panaszok rögzítése, archiválása

Az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársai minden telefonon és személyesen érkező megkeresést, adat és információ-közlést, reklamációt és panaszt az integrált rendszerben rögzítene.

Az írásban - levélben, telefaxon, e-mailen - beérkezett küldemények kezelését (érkeztetés, iktatás, elosztás) a Szolgáltató Iratkezelési Szabályzata szerint történik a levelezőrendszerben.

A Szolgáltató a Felhasználói panaszbejelentéseket az alábbi eljárásrendet követve intézi:

- i) A Felhasználó panaszával, észrevételeivel a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat az alábbi elérhetőségeken:
 - személyesen: a 3.ja) pontban foglalt Ügyfélszolgálati Irodában nyitvatartási időben,
 - írásban levél formájában,
 - faxon a 3.ja) pontban foglalt telefonszámon,
 - elektronikus üzenetben a 3.ja) pontban foglalt e-mail címen.
 - telefonon a 3.ja) pontban foglalt telefonszámon
- elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül az www.erdicsatornamuvek oldalon történt regisztrációt követően
- ii) A Szolgáltató a Felhasználó bejelentését, panaszát az ügyfélszolgálati irodában szóban vagy telefonon előadott panasz esetén lehetőleg azonnal kivizsgálja jegyzőkönyv felvétele mellett, és a vizsgálat eredményéről a Felhasználót igénye szerint szóban vagy írásban értesíti. A szóbeli értesítés tényét és tartalmát a Szolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti.
- iii) A nem szóban előadott vagy hosszabb ügyintézészt igénylő panasz kivizsgálásának határideje a panaszbejelentés kézhezvételétől számított 15 nap. Ez esetben a Szolgáltató a panaszbejelentésre a fenti határidőn belül írásban köteles választ adni. A Szolgáltató a panaszt elutasító álláspontját köteles indokolni. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- iv) Egyéb írásbeli Felhasználói megkeresés esetén a Szolgáltatónak az írásban történő válaszadást a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a kézhezvételtől számított 30 napon belül el kell intéznie.
- v) A Szolgáltató a beérkezett panaszokat köteles egy erre külön létrehozott nyilvántartásban iktatni, és gondoskodik a panaszbejelentések, valamint az azokra adott válaszok megőrzéséről legalább öt évig.
- vi) A Szolgáltató az ügyfélszolgálat és a Felhasználó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, egyedi azonosítószámmal látja el, a hangfelvételt 5 évig megőrzi és a Felhasználó kérésére díjmentesen rendelkezésre bocsátja. Erről a Felhasználót a telefonos ügyintézés kezdetekor a Szolgáltató tájékoztatja.

A beérkező panaszok archiválása

Minden beérkező írásbeli megkeresést a Szolgáltató elektronikus formába alakítja (bescanneli) és iratkezelési rendszerben rögzíti. A panaszok jegyzőkönyvei egyrészt az Iratkezelési szabályzatban leírtak szerint kerülnek archiválásra (irattárba kerülnek), másrészt a telefonos panaszokról hangfelvétel készül és ezek kerülnek archiválásra.

A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása

A panaszok kivizsgálása és válaszadása során a Szolgáltató rendszerén belül az egyes részlegek közötti egyeztetések e-mail útján történnek.

Az érdemi válaszadási határidő

A Szolgáltató a Felhasználó bejelentését, panaszát, reklamációját az ügyfélszolgálati irodában szóban vagy telefonon előadott panasz esetén lehetőleg azonnal kivizsgálja jegyzőkönyv felvétele mellett, és a

vizsgálat eredményéről a Felhasználót igénye szerint szóban vagy írásban értesíti. A szóbeli értesítés tényét és tartalmát a Szolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti.

A nem szóban előadott vagy hosszabb ügyintézés igénylő panasz kivizsgálásának határideje a panaszbejelentés kézhezvételétől számított 15 nap. Ez esetben a Szolgáltató a panaszbejelentésre a fenti határidőn belül írásban köteles választ adni. A Szolgáltató a panaszt elutasító álláspontját köteles indokolni. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Egyéb írásbeli Felhasználói megkeresés esetén a Szolgáltatónak az írásban történő válaszadást a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a kézhezvételtől számított 30 napon belül el kell intéznie.

Amennyiben a Felhasználó írásbeli megkeresése munkanapokon 15:30 óra után érkezett, akkor annak feldolgozását a Szolgáltató a beérkezést követő munkanapon kezdi el.

A válaszadási határidő elmulasztásának jogkövetkezményei

Amennyiben a Felhasználó megkeresésére nem kapott választ, a megfelelő jogorvoslati fórumokat veheti igénybe.