

PANASZÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

A fogyasztói érdekek szabályozását, a fogyasztói érdekképviselőhöz fűződő jogokat, valamint érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését a Fgytv. 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 Szolgáltató fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztat.

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

A beérkező reklamációk ill. panaszok rögzítése, archiválása

Az ügyfélszolgálati iroda munkatársai minden telefonon és személyesen érkező megkeresést, adat és információ-közlést, reklamációt és panaszt az integrált rendszerben rögzítenek.

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

A Szolgáltató a Felhasználói reklamációkat ill. panaszbejelentéseket az alábbi eljárásrendet követve intézi:

- A Felhasználó reklamációjával ill. 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.erdivizmuvek.hu oldalon történt regisztrációt követően
- A Szolgáltató a Felhasználó bejelentését, reklamációját ill. panaszát az ügyfélszolgálati irodában szóban vagy telefonon előadott reklamáció ill. 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.
- Az ügyfélszolgálat a helyben, azonnal el nem intézett ügyek esetében az írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át.
- Reklamációt vagy panaszt tartalmazó beadványok kivizsgálásának határideje a bejelentés kézhezvételétől számított 15 nap. Ez esetben a Szolgáltató a reklamációra ill. panaszbejelentésre a fenti határidőn belül írásban köteles választ adni. A Szolgáltató az elutasító álláspontját köteles indokolni, elutasítás esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- Ha a reklamációt vagy panaszt tartalmazó beadvány a közműves ivóvíz-szolgáltatással és a közműves szennyvízelvezetéssel és -tisztítással egyaránt összefügg, és ennek következtében több víziközmű-szolgáltatót érint, a víziközmű-szolgáltatók kötelesek egymás között a beadvány beérkezésétől számított 5 napon belül az intézkedési hatáskörök tisztázásához és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni és ennek megtörténtéről a felhasználót haladéktalanul, írásban vagy elektronikus úton tájékoztatni.
- 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.

- A Szolgáltató a beérkezett reklamációkat ill. panaszokat köteles egy erre külön létrehozott nyilvántartásban iktatni, és gondoskodik bejelentések, valamint az azokra adott válaszok megőrzéséről legalább öt évig.
- 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 reklamációk ill. panaszok archiválása

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

A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása

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

Az érdemi válaszadási határidő

A Szolgáltató a Felhasználó bejelentését, reklamációját, panaszát, az ügyfélszolgálati irodában szóban vagy telefonon előadott reklamáció ill. panasz esetén lehetőleg azonnal kivizsgálja jegyzőkönyv felvétele mellett, és a vizsgálat eredményéről a Felhasználót igénye szerint szóban vagy írásban értesíti.

A szóbeli reklamációról ill. panaszról az ÉTV Kft. csak abban az esetben vesz fel írásban jegyzőkönyvet, ha a bejelentő nem ért egyet a reklamáció, ill. panasz kezelésével, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges.

A reklamáció ill. panasz kivizsgálásának határideje a bejelentés kézhezvételétől számított 15 nap. Ez esetben a Szolgáltató a reklamáció-, ill. panaszbejelentésre a fenti határidőn belül írásban köteles választ adni. A Szolgáltató a reklamációt/panaszt elutasító álláspontját köteles indokolni. A reklamáció/panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A 15 napos 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.

Az ÉTV Kft. a jogvita rendezése érdekében békéltető testületi eljárást nem indít, de jogszabályi kötelezettségének megfelelően részt vesz a fogyasztók által kezdeményezett eljárásokban, az eljárás során született döntésnek azonban nem veti alá magát.

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

Amennyiben a Felhasználó írásbeli (fax, e-mail) megkeresése hétfőtől-csütörtökig 16:00 óra után, pénteken 13:00 után érkezett, akkor annak feldolgozását a Szolgáltató a beérkezést követő munkanapon kezdi el.

A válaszadási határidő elmulasztásának jogkövetkezményei

Amennyiben a Felhasználó a megkeresésére nem kapott választ, a megfelelő jogorvoslati fórumokat veheti igénybe, illetve a Szolgáltatóval szemben a 3.gd) pontban rögzített esetben kötbért érvényesíthet. A korábbi, érdemben megválaszolt reklamáció, ill. panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Felhasználó vagy elkülönített vízhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó megkeresés, valamint a névtelen felhasználói megkeresés kivizsgálását és a válaszadást az ÉTV Kft. mellőzheti.