

TÁJÉKOZTATÓ PANASZKEZELÉSRŐL

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény a panaszkezelésre vonatkozóan az alábbiakat határozza meg:

17/A. § (3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles **jegyzőkönyvet** felvenni, s annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A Szegedi Vízmű Zrt. a Törvényben foglaltaknak megfelelően lehetőséget biztosít a jegyzőkönyv felvételére, amelyre az ügyintézőknél van lehetőség.

A víziközmű-szolgáltató részéről adott, a felhasználó által nem elfogadott válasz, vagy az érdemi válasz hiánya miatt a felhasználó az alábbi fogyasztóvédelmi hatóságokhoz fordulhat:

**Csongrád-Csanád Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara
által működtetett Független Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Központi elektronikus levelezési cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Központi telefonszám: 62/554-250/118 mellék

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf. 89.

Központi elektronikus levelezési cím: mekh@mekh.hu

Központi telefonszám: 061/459-7777

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Levelezési cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Központi elektronikus levelezési cím: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

Központi telefonszám: 62/680-530

Amennyiben a felhasználói panasz olyan adat, adatváltozás bejelentésére irányul, amely a számlán megtalálható, akkor a víziközmű-szolgáltató válaszát a felhasználói panasz feldolgozását követően kiállított számlában szereplő adatokon keresztül adja meg.

A felhasználói panasszal kapcsolatos eljárásra vonatkozó jogszabályok:

➤ 1997. évi CLV. törvény - a fogyasztóvédelemről

➤ 2011. évi CCIX. törvény - a víziközmű-szolgáltatásról

➤ 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet - a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról