

A panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információk

Tájékoztatjuk, hogy a Szegedi Vízmű Zrt. panaszkezelési eljárása során az alábbi, mindenkor hatályos jogszabályok és rendelkezések alapján végzi tevékenységét.

- 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
- Szegedi Vízmű Zrt. Üzletszabályzat

Reklamációját, panaszát vagy egyéb megkeresését a Szegedi Vízmű Zrt. Üzletszabályzatában, vagy a www.szegedivizmu.hu honlapunkon feltüntetett elérhetőségeink bármelyikén eljuttathatja Társaságunkhoz.

A panaszkezelésre vonatkozó rendelkezések szerint:

- 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 személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni, telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.
- A panaszt tartalmazó beadványok intézése során a víziközmű-szolgáltatónak 15 napos határidőn belül érdemben, írásban választ kell adnia a felhasználó részére, amelyben tájékoztatást kell adni a panaszos indítványával összhangban megtett intézkedésekről, vagy a panasz elutasításának indokairól.
- A válaszadási határidőbe nem számít bele a több víziközmű-szolgáltatót érintő panasz esetén az intézkedési hatáskörök tisztázásához szükséges egyeztetés, valamint a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.
- A víziközmű-szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni.
- Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt hangfelvétellel rögzíteni kell. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani.
- A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint a névtelen felhasználói panasz kivizsgálását a víziközmű-szolgáltató mellőzheti.
- A panasz elutasítása esetén a víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy a panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság eljárását kezdeményezheti.

Fontos kiemelni, hogy a közszolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek esetében a fogyasztó köteles panaszával – a hatósági eljárást megelőzően – igazolható módon a szolgáltatóhoz fordulni.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben megkeresésére adott válaszuk az Ön számára nem volt kielégítő, vagy azzal nem ért egyet, panaszával az alábbiakban felsorolt felügyeleti szervekhez fordulhat:

Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő 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

Csongrád Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5. Levelezési cím: 6701 Szeged, Pf: 542

Központi elektronikus levelezési cím: fvf@fvf.csmkh.hu

Központi telefonszám: 62/680-530

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52. Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf. 88.

Központi elektronikus levelezési cím: mekh@mekh.hu

Központi telefonszám: 061/459-7777

A Szegedi Vízmű Zrt. panaszkezelésre vonatkozó részletes eljárási rendjét megtekintheti az Üzletszabályzatunkban, vagy esetlegesen felmerülő kérdéseivel szíveskedjen ügyfélszolgálatunkhoz fordulni, ahol munkatársaink az ügyintézés során készséggel állnak a rendelkezésére.