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.
- Ha a 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. A válaszadási határidőbe nem számít bele a fentiek szerinti 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, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül 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 vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

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 válaszunk az Ön számára nem volt kielégítő, vagy azzal nem ért egyet, panaszával az alábbiakban felsorolt felügyeleti szervekhez fordulhat:

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Elektronikus levelezési cím: bekelteto.testulet@cskik.hu
Telefonos elérhetőség: +36-62/549-392 (csak kedd és csütörtöki napokon, 9-12 óra között)

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: +36 62/680-530

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: +36 1/459-7777

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.