

Panaszkezelés

A Víziközmű-szolgáltató – annak érdekében, hogy a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos Felhasználói reklamációk, panaszok egységes eljárással, határidőben kivizsgálásra kerüljenek és a reklamáció, panasz okai megszűnjenek – a felhasználói beadványok kezelése és a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza. A Zalavíz Zrt. a következő elérhetőségeken fogadja a Felhasználói panaszokat, reklamációkat:

Ügyfélszolgálaton: 8900 Zalaegerszeg, Deák Ferenc tér 3-5/C. fsz. 4.
8960 Lenti, Honvéd út 31.
8790 Zalaszentgrót, Mező Ferenc utca 27.

Telefonon: 92/500-390; 92/500-391

E-mailen: ugyfelszolgalat@zalaviz.hu; zalaviz@zalaviz.hu

Postai úton: 8901 Zalaegerszeg Pf.: 178.

Fax-on: 92/500-303; 92/500-393;

1. Felhasználói beadványok

Felhasználói panasz: Felhasználói panasznak azt az írásos Felhasználói beadványt kell tekinteni, amikor a Felhasználó a Zalavíz Zrt.-hez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.
Felhasználói reklamáció: Olyan Felhasználói beadvány, amely egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

2. A beérkező felhasználói beadványok rögzítése, archiválása

2.1. Amennyiben a Felhasználó az ügyfélszolgálati irodán szóban terjeszti elő panaszát, a Víziközmű-szolgáltató gondoskodik annak azonnali írásba foglalásáról, kivéve, ha a Víziközmű-szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A jegyzőkönyvről a Felhasználó részére másolatot ad valamint továbbítja a dokumentumkezelő rendszerbe történő rögzítéshez. A beadványt az elévülési határidő lejártáig, visszakereshetően kell megőrizni.

2.2. A Víziközmű-szolgáltató telefonon történő ügyintézés esetén is biztosítja a jegyzőkönyv felvételét, kivéve, ha a Felhasználó a telefonbeszélgetés alatt tett nyilatkozatával eltekint attól. Ennek érdekében egyedi ügyszámot alkalmaz, amelyről a hívás során tájékoztatja a Felhasználót.

2.3. A telefonon beérkező szóbeli reklamációt, illetve az ügyfélszolgálat és a Felhasználó közötti telefonos kommunikáció hangfelvételét a Víziközműszolgáltató rögzíti, és a

hangfelvételt az elévülési határidő végéig megőrzi. Hangfelvétel rögzítéséről a Felhasználó a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap.

2.4. Amennyiben a Felhasználó postai úton vagy e-mailben juttatja el panaszát, a Víziközmű-szolgáltatónak reklamációs jegyzőkönyvet nem kell felvennie. A beadvány visszakereshető módon a dokumentumkezelő rendszerben rögzítésre kerül.

3. Válaszadási határidő és a szükséges intézkedések végrehajtása

A panaszt tartalmazó felhasználói beadványok és a reklamációs jegyzőkönyvek Víziközmű-szolgáltató által történő érdemi megválaszolásának határideje 15 nap. A határidő a beadványnak a víziközmű-szolgáltatóhoz történő beérkezésekor, vagy a szükséges egyeztetések végrehajtására nyitva álló határidő lejártakor kezdődik. A határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

4. Panaszügyek kezelésének általános szabályai

4.1. A Felhasználó panasszal a Víziközmű-szolgáltató ügyfélszolgálatához, vagy felhasználói érdekképviselői, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat.

4.2. A Felhasználói panaszok kezelését a Víziközmű-szolgáltató a beadványokra vonatkozó szabályok szerint végzi.

4.3. A panaszügyek kezelésével kapcsolatos egyeztetések végrehajtását a Víziközmű-szolgáltató az ügykezelését támogató ügyviteli és/vagy dokumentumkezelő rendszerben rögzíti, és a beadványok megőrzésére vonatkozó szabályok szerint kezeli.

5. A Víziközmű-szolgáltató eljárásának elsődlegessége

5.1. A Felhasználó köteles az Üzletszabályzat alapján fennálló jogviszonyával kapcsolatos mindennemű panaszával a hatósági eljárást megelőzően igazolható módon a Víziközmű-szolgáltatóhoz fordulni.

5.2. Ha a Víziközmű-szolgáltató a Felhasználó által benyújtott beadványát érdemben elutasítja, vagy a Felhasználó a válasszal nem ért egyet, jogorvoslatért a fogyasztóvédelmi hatósághoz, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz, vagy békéltető testülethez fordulhat, továbbá bíróság előtt, polgári peres eljárásban is érvényesítheti igényét.