

Az ügyfélszolgálati ügyek, ügyleírások, a panaszkezelés menete, a hibabejelentés lehetőségei, az ügyfélfogadási rend

Az ügyfélszolgálati ügyek:

- a víziközmű-szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentés,
- szerződéskötés, szerződésmódosítás,
- szolgáltatás szüneteltetésének igénylése
- felhasználói adatokban történő változások bejelentése,
- mérőállás bejelentés,
- átlagfogyasztás bejelentése, módosítása
- számlareklamáció kezelése,
- eseti számlakészítés, végszámla készítés,
- készpénzbefizetés,
- egyéb számlák kiegyenlítése,
- számlatartozás egyeztetés,
- részletfizetés igénylése,
- vízmérő meghibásodások bejelentése,
- panaszügyek intézése.

Panaszkezelés menete

A felhasználó a szolgáltatással kapcsolatban levélben, faxon, e-mail-ben, honlapon keresztül, vagy személyesen is jogosult panaszt, észrevételt tenni, vagy információt, tájékoztatást kérni a szolgáltatótól.

A Szolgáltató az írásos megkereséseket iktatórendszerében rögzíti.

A felhasználónak adott írásos válaszok az iktatórendszerben rögzítésre kerülnek.

*Felhasználói panasz*nak minősül az az írásos beadvány, vagy szóban, telefonon vagy e-mailen előadott kérelem, mely a felhasználó és a víziközmű-szolgáltató között fennálló jogviszonnyal kapcsolatban keletkezett jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

*Nem minősül felhasználói panasz*nak:

- felhasználói adatváltozások bejelentése,
- folyószámla egyenleg lekérdezés,
- vízmérő állás bediktálása, bejelentése,

- számlamásolat igénylése,
- átlagmennyiség módosításának bejelentése,
- eseti számla, zárószámla iránti igény bejelentése,
- tájékoztatás kérése.

Határidők

A beérkező egyéb panaszok kivizsgálását a lehető legrövidebb időn, de legfeljebb 3 munkanapon belül meg kell kezdeni. A panaszt tartalmazó beadványok intézése során a 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 Szolgáltatók egymás közötti egyeztetés ideje, valamint a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni. 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 Szolgáltató mellőzheti.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy a panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság eljárását kezdeményezheti.

Panaszok kivizsgálása

A Szolgáltató a hozzá beérkezett panaszokat tartalmuknak megfelelően vizsgálja ki. A panasz kivizsgálása érdekében a Szolgáltató szükség esetén a felhasználótól további információt kérhet, helyszíni szemlét kezdeményezhet, áttekintheti a felhasználóra vonatkozó szerződéses előzményeket, a fogyasztásra, számlázásra vonatkozó egyéb nyilvántartásokat.

Amennyiben a panaszt tevő felhasználó a panasz kivizsgálásában nem működik együtt a szolgáltatóval (pl. ingatlanra nem engedi be) akkor a Szolgáltató a panaszt a rendelkezésére álló adatok alapján ítéli meg.

A Szolgáltató a panaszra adott választ a hatályos jogszabályok és az Üzletszabályzat figyelembevételével adja meg.

A panaszokra minden esetben írásbeli választ kell adni a felhasználónak.

A panaszra adott válasszal kapcsolatban a felhasználó további észrevételeket tehet.

Amennyiben a felhasználó a Szolgáltató végső válaszával nem ért egyet, jogosult polgári jogi, vagy hatósági úton további eljárást kezdeményezni.

Válaszadási határidő elmulasztásának következményei

Amennyiben a Szolgáltató a rendelkezésére álló határidőn belül nem ad érdemi választ a panaszt tevőnek, úgy a panaszt tevő kérheti a Szolgáltató vezetőjét a késedelem okának kivizsgálására.

Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül köteles választ adni az eredeti panasz tárgyában és magyarázatot adni a késedelem okára is.

Amennyiben a panaszt tevőt a Szolgáltatónak felróható késedelemből adódóan olyan

kár érte, ami határidőben megadott válasz esetén elkerülhető lett volna, Szolgáltató a Polgári Törvénykönyv mindenkor hatályos kártérítési szabályai szerint téríti azt meg.

A hibabejelentés lehetőségei

Hibabejelentés személyesen, telefonon vagy írásban tehető. Belső hálózati hiba bejelentése kizárólag írásban nyújtható be a Hibabajelentő Nyilatkozat című nyomtatványon.

A Szolgáltató a hibabejelentések fogadására 24 órás telefonos szolgálatot (telefon 06-79/998-606) és folyamatos készenléti szolgálatot működtet Baja, Bácsalmás és Mélykút településeken.

Ügyfélszolgálat elérhetősége:

BAJAVÍZ Baja és Térsége Víz- és Csatornamű Kft.

Címe: 6500 Baja, Mártonszállási út 81.

Telefon: +36 79 998-606

E-mail: ugyfel@bajaviz.hu

Ügyfélszolgálat, pénztár nyitvatartása:

Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 7.00-tól 13.00-ig

Szerda: 8.00-tól 20.00-ig