

## **Felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos információk**

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 iktató rendszerben rögzítésre kerülnek.

Felhasználói panasznak 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 panasznak:*

- 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.

### **Hibabejelentések kezelése**

Hibabejelentés telefonon vagy személyesen tehető. Belső hálózati hiba bejelentése kizárólag írásban nyújtható be a Hibabejelentő nyilatkozat című nyomtatványon.

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

Készenléti szolgálat Baja, Bácsalmás és Mélykút településeken áll rendelkezésre.

A Szolgáltató a hozzá érkező hibabejelentéseket külön nyilvántartásban rögzíti. A nyilvántartás tartalmazza a bejelentő nevét, telefonszámát, a bejelentés pontos időpontját, a hiba helyét és jellegét, a hiba elhárításáért felelős megnevezése, a megtett intézkedéseket, a hiba elhárításának időpontja.

A hibabejelentések kivizsgálását azonnal meg kell kezdeni.

A Szolgáltató a bejelentett hibákat haladéktalanul ellenőrzi, rangsorolja és megteszi a szükséges műszaki intézkedéseket.

### **Kártérítések**

A Szolgáltató az általa okozott károk megtérítése érdekében felelősségbiztosítással rendelkezik.

A bejelentett kár esetén a Szolgáltató a bejelentést megvizsgálja, és annak alapján felelősségét vagy elismeri, vagy nem ismeri el.

Gépjárműben bekövetkező kár esetén (pl. akna fedlap kimozdulása által okozott kár) az okozott kár bizonyítására a Szolgáltató a következő bizonyítékokat fogadja el: rendőrség által készített jegyzőkönyv.

Ha a Szolgáltató a káreseményben felelősségét nem ismeri el, a károsult a továbbiakban a polgári jog szabályai szerint járhat el.