

1. Fogyasztói megkeresések és panaszok kezelése

1.1. Ügyfélszolgálat

A Szolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően, közszolgáltatási feladatainak ellátása során biztosítani kívánja a Felhasználók, elkülönített vízhasználók megfelelő tájékoztatáshoz, valamint hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését. A Szolgáltató a fogyasztói érdekképviselőhöz fűződő jogok érvényesítéséhez szükséges intézményrendszer fenntartásáról és folyamatos fejlesztéséről gondoskodik.

A Szolgáltató a felhasználói igények kiszolgálása és a fogyasztói kapcsolatok erősítése érdekében állandó ügyfélszolgálati irodát, illetve ügyfélszolgálati fiókirodákat tart fenn, ahol a minél magasabb szintű fogyasztói elégedettség érdekében magas színvonalú tájékoztatást és kiszolgálást igyekszik nyújtani.

Az ügyfélszolgálati kiszolgálás minőségi fejlesztése érdekében a Szolgáltató az ott dolgozó munkatársak szakmai továbbképzéséről gondoskodik. Az ügyfélszolgálati feladatok ellátásának színvonalát rendszeres fogyasztói megkeresésekkel méri, és az eredményeket hasznosítja minőségirányítási folyamataiban.

A Szolgáltató állandó ügyfélszolgálati irodájának és fiókirodáinak elérhetőségét, nyitvatartási idejét és az ott ellátott feladatok felsorolását az [Ügyfélszolgálati irodák elérhetőségei és nyitva tartása](#) és az [Ügyfélszolgálati feladatok](#) dokumentumok tartalmazzák.

1.2. A Szolgáltatóval való kapcsolatfelvétel

1.2.1. Típusai:

- a) *Információkérés:* tájékozódás a Szolgáltató tevékenységi körébe tartozó folyamatokról, adatokról.
- b) *Bejelentés:* bejelentésnek tekintendő minden olyan eset, amikor a bejelentő által a Szolgáltató hatáskörébe tartozó további intézkedést is igénylő megkeresés érkezik.
- c) *Reklamáció:* reklamációnak minősül minden olyan megkeresés, amelyben a bejelentő állítása szerint a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos szolgáltatás vagy a Szolgáltató alkalmazottjának, vagy a megbízásából eljárónak munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban, az engedélyében, illetve az Üzletszabályzatban foglaltaknak.
- d) *Panasz:* panasznak az tekintendő, amikor a Felhasználó a Szolgáltatóhoz intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.

1.2.2. Jogos reklamáció vagy panasz: a Szolgáltató a Felhasználó kérésének helyt ad, és intézkedik a reklamáció, vagy a panasz okának megszüntetése érdekében.

1.2.3. Nem minősül reklamációnak, vagy panasznak:

- a) Az információ (felvilágosítás, tájékoztatás) kérés,
- b) Az adatszolgáltatás,
- c) A tevékenység minőségének javítására tett javaslatok.

1.3. Panaszkezelés

- 1.3.1. A Felhasználó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek a Szolgáltatás értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti.
- 1.3.2. Az Ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a Felhasználónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a Felhasználó panaszát személyesen jelenti be és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.
- 1.3.3. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, illetve közli az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét ([Felügyeleti és ellenőrzési szervek](#) dokumentum).
- 1.3.4. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.
- 1.3.5. A Felhasználónak elektronikusan és telefonon keresztül is lehetősége van a hozzá legközelebb fekvő ügyfélszolgálati irodában 5 munkanapon belüli személyes ügyintézési időpont előzetes lefoglalására.
- 1.3.6. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles egyedi azonosítóval ellátott jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a Felhasználónak átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a Felhasználónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (4) és (5) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.
- 1.3.7. A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.
- 1.3.8. A felhasználói megkeresések rendezése érdekében szükség lehet a felhasználási helyen történő helyszíni kivizsgálás lefolytatására és jegyzőkönyv felvételére. A helyszíni kivizsgálás időpontját személyesen az ügyfélszolgálati irodákban, a szakági terület üzemegységeinél egyeztetheti a Felhasználó a Szolgáltatóval. A Felhasználó a helyszíni kivizsgálás előzetesen egyeztetett időpontját a kivizsgálást megelőző 24 órával módosíthatja, mondhatja le a fent megadott elérhetőségeken. Amennyiben a Felhasználó az egyeztetett időpontban a felhasználási helyen személyesen, vagy meghatalmazott útján nem teszi lehetővé a helyszíni kivizsgálás lefolytatását, a Szolgáltató jogosult a honlapján (www.debrecei-vizmu.hu) található hatályos

Díjjegyzékben meghatározott mértékű kiszállási díj Felhasználóval szemben történő érvényesítésére.

- 1.3.9.** A helyszínen felvett jegyzőkönyvet mind a Felhasználó, mind pedig a helyszíni ellenőrzést lefolytató - Szolgáltató képviselőjében eljáró - szakember aláírják, továbbá az aláírt jegyzőkönyv egy példánya a Felhasználó részére átadásra kerül.

1.4. A beérkező panaszok rögzítése, archiválása

- 1.4.1.** A Szolgáltató a panaszbejelentéseket a beérkezés napján iktatja. A panaszbejelentések nyilvántartásba kerülnek. A Szolgáltatással kapcsolatosan beérkező reklamációk, panaszok, megkeresések fogadása és nyilvántartásba vétele a Szolgáltató feladata, melynek részletes szabályait az erre vonatkozó belső szabályzat tartalmazza.
- 1.4.2.** A bejelentések nyilvántartásba vételét, kezelését és lezárását a Szolgáltató informatikai rendszerében adminisztrálja. A bejelentéseket és az azokra adott válaszlevelek másolati példányát ellenőrizhető, visszakereshető módon tartja nyilván és iratkezelési szabályzatában meghatározott időpontig megőrzi.