

# Panaszkezelés

## *Panasz ügyintézésre vonatkozó rendelkezések*

Az ügyfél a szolgáltatással kapcsolatos megkeresésével, panaszával a szolgáltató Ügyfélszolgálati vagy bármelyik Fogyasztói irodáját, személyesen az ügyfélfogadási időben keresheti fel. A szolgáltatóhoz levélben, telefonon, telefaxon, illetve e-mailben is lehet fordulni.

A Társaság a panasz ügyintézés során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) alapján jár el. 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 szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és 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 15 napon belül, írásban kell megküldeni az érdemi választ, feltüntetve a szolgáltató álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva.

Az ügyfélszolgálatához beérkező telefonon tett valamennyi szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal szükséges ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor köteles tájékoztatni.

Írásbeli panasz esetén a szolgáltató a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva köteles írásba foglalni, és a fogyasztónak megküldeni a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül. Írásban érkezett megkeresések és az arra adott válaszok elektronikus iktatórendszer útján kerülnek archiválásra.

A panaszok és az ahhoz kapcsolódó kivizsgálások teljes dokumentációja az Ügyfélszolgálati és

Fogyasztói irodákban található, a beérkező megkeresés keltezése alapján.

A 15 napos válaszadási határidő, helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének

szükségessége esetén, 1 alkalommal, legfeljebb 15 nappal, meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztó írásban, a válaszadási határidő letelte előtt, tájékoztatót kap.

Az érdemi válaszadási határidőbe nem számít bele a megalapozottságot alátámasztó dokumentumok rendelkezésre bocsátásának, továbbá a szükséges hatósági egyeztetések és a helyszíni kivizsgálások időigénye. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét. Amennyiben a felhasználó a Békéltető Testülethez vagy a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség fordul, a szolgáltató az eljáró tanács döntését kötelezőként elfogadja.

Nem minősül panasznak:

- a tájékoztatás kérő megkeresés,
- állásfoglalást kérő megkeresés,
- az általános bejelentések a szolgáltatásról (pl. javaslatok, igények jelzése stb.).
- a tulajdonosváltás, adatváltozások bejelentése,
- a méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás, kamatjóváírás),
- a más felhasználó szabálytalan vízvételére, vagy csatornamű használatára vonatkozó bejelentés,
- közterületi hibabejelentés,
- a felhasználási hely, szolgáltató általi felkeresésére vonatkozó időpont egyeztetések (pl. mérőcsere, mellékmérő plombálása),
- a folyószámla egyenleg lekérdezése,
- a számlamásolat, csekkpótlás kérése,
- locsolási kedvezmény igénylése,
- a vízmérőállás bediktálása, bejelentése,
- a részszámlában szereplő mennyiség módosítási igénye,
- az eseti egyedi számla kérése.

### ***Válaszadási határidő elmulasztásának következményei***

A válaszadási határidő elmulasztása esetén, amennyiben a bejelentőnek, ezen mulasztás következtében ok-okozati összefüggésben, bizonyítható módon kára keletkezett, úgy kártérítési igénnyel fordulhat a Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft.

felé. Az eljárás a bejelentő írásbeli kérelme alapján indul. A bejelentő által megküldött kérelemre a szolgáltató 15 napon belül választ küld.

A 15 napos válaszadási határidő, a követelést alátámasztó bizonyíték, dokumentáció hiánya, helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén, 1 alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható (pl. helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén vagy a fogyasztóval történő időpont egyeztetés sikertelensége miatt). A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a bejelentő, a válaszadási határidő letelte előtt, írásban kap tájékoztatást. Az érdemi válaszadási határidőbe nem számít bele a megalapozottságot alátámasztó dokumentumok rendelkezésre bocsátásának, továbbá a szükséges hatósági egyeztetések és a helyszíni kivizsgálások időigénye.

A megalapozott, vagy részben megalapozott kérelem esetén megállapodásban meghatározott határidőben és módon kerül a bejelentő számára kifizetésre a kártérítési összeg. Megalapozatlan kérelem esetén a fenti határidők szerint kap értesítést a bejelentő.

### ***Az ügyfélszolgálati tevékenységek felsorolása***

A Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. ügyfélszolgálatot működtet a felhasználókkal, a felhasználók képviselőivel, a felhasználói társadalmi érdekképviselői szervezetekkel és a felhasználói érdekeket képviselőkkel történő közvetlen kapcsolattartás biztosítására.

Ennek formái:

- központi telefonos ügyfélszolgálat
- személyes ügyfélszolgálati iroda
- írásbeli megkeresések fogadása levélben, e-mailben és fax-on
- honlapon kezdeményezett megkeresések fogadása

Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. az ügyfélszolgálat működési rendjével biztosítja a Felhasználók jogainak megfelelő érvényesítését. Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. a ügyintézés céljából 3 üzemigazgatóságán ügyfélszolgálati irodát, 4 településen ügyfélszolgálati pontot működtet.

Az ügyfélszolgálati iroda és az ügyfélszolgálati pontok elérhetőségét és nyitva tartását a 11. számú melléklet tartalmazza.

Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. a széles körű tájékoztatás érdekében hírlevelek, tájékoztatók, sajtóközlemények megjelentetésével, a honlapján történő közzétételekkel, számla tájékoztatókkal és rendezvényekkel biztosítja a Felhasználók folyamatos informálását.

Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. az ügyfélszolgálati megkereséseket az alábbiak szerint csoportosítja:

- **Felhasználói beadvány:**

Olyan kérelem, megkeresés, amely a Felhasználó Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft.-vel fennálló, víziközmű-szolgáltatással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, tartalmával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a Felhasználót érintő igény elintézésére irányul. Benyújtása történhet személyes, telefonos, vagy írásbeli (levél, fax, e-mail) útján.

- **Reklamáció:**

Olyan felhasználói beadvány, amely egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

- **Panasz:**

Felhasználói panasznak azt az ügyfélszolgálat levelezési címére érkező kizárólag írásos felhasználói beadványt kell tekinteni, amikor a Felhasználó a Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft.-hez intézett reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást. Írásban benyújtott panasznak minősül a személyes ügyfélszolgálati irodában felvett jegyzőkönyv is.

- **Műszaki hibabejelentés:**

A szolgáltatással kapcsolatban észlelt meghibásodások, rendellenességek, üzemzavarok felhasználói bejelentése (hibabejelentés) fogadása a diszpécser szolgálat feladata, azok nem minősülnek felhasználói reklamációnak/panasznak.

- **Személyes ügyintézés**

Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. a személyes ügyintézés céljából 3 üzemmérnökségen ügyfélszolgálati irodát, 6 helyen ügyfélszolgálati pontot működtet. Az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át és az elévülési határidő végéig visszakereshetően megőrzi Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. Amennyiben a Felhasználó az ügyfélszolgálati irodán szóban terjeszti elő beadványát és annak a Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. azonnal nem tud eleget tenni, úgy gondoskodik és intézkedik annak írásba foglalásáról és írásbeli megválaszolásáról. Az ügyfélszolgálati irodában a Felhasználóknak lehetősége van a számlák és/vagy egyéb tartozások készpénzes befizetéssel történő rendezésére a pénztári órák idejében.

Az ügyfélszolgálati irodában intézhető ügyek típusai:

- Adatváltozás bejelentés fogadása
- Közüzemi Szolgáltatási szerződés kötése
- A hibabejelentések helyszíni ellenőrzésének egyeztetése
- Rendkívüli mérőhitelességi vizsgálat ügyintézése: tájékoztatás, megrendelés, időpont egyeztetés
- Meghibásodott bekötési vízmérő, illetve mellékmérő csere időpontjának egyeztetése a Felhasználókkal
- Mérőállás bejelentés
- Felhasználói reklamációk fogadása
- Felhasználói kérelmek kezelése
- Eseti számlák készítése
- Részletfizetési kérelmek fogadása és megállapodások előkészítése
- Hátralék-kezeléssel összefüggő tájékoztatás
- Pénztári befizetések fogadása
- Igazolások kiadása
- Új szolgáltatás létrehozásával kapcsolatos tájékoztatók kiadása
- Műszaki ügyintézéshez szükséges nyomtatványok kiadása
- Tájékoztatás adása a víz-és szennyvíz bekötésekhez
- A víz-és szennyvíz bekötés ügyintézése
- Mellékvízmérő beépítés ügyintézése
- Szakági egyeztetések

Az ügyfélszolgálati pontokon intézhető ügyek típusai:

- Adatváltozás bejelentés fogadása
- Közüzemi Szolgáltatási szerződés kötése
- Mérőállás bejelentés
- Felhasználói reklamációk fogadása
- Felhasználói kérelmek kezelése
- Eseti számlák készítése
- Részletfizetési kérelmek fogadása
- Pénztári befizetések fogadása

### **Telefonos ügyintézés**

Az üzemmnökségek telefonos ügyfélszolgálatának elérhetősége a Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. teljes működési területén biztosított. A telefonos

ügyfélszolgálat a személyes ügyintézésnél megadott elérhetőségeken és időpontokban fogadja a Felhasználók megkeresését.

A műszaki hibabejelentést a Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. diszpécser az év minden napján 0-24 óráig fogadja, és dokumentálja a felhasználói bejelentéseket. Az elérhetősége a felhasználók számára megtalálható az üzemigazgatóságokon a telephely bejáratánál kifüggesztve, a Bács-Kiskun Megyei telefonkönyvből, illetve a Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. weboldaláról, továbbá a rendszeresen kiküldött hírlevelünkről, valamint a közszolgáltatási számláról. A diszpécser a rendelkezésére álló információk alapján tájékoztatást ad a hibaelhárítás várható idejéről.

### **Elektronikus ügyintézés**

Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. a honlapján az alábbi ügytípusok elektronikus ügyintézését biztosítja:

- mérőállás diktálás
- ügyintézéshez szükséges tájékoztatók és nyomtatványok letöltése

Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. elektronikus (e-mail, fax) elérhetőségeken is fogadja a Felhasználók írásbeli megkereséseit.

### **Írásbeli ügyintézés**

Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. az ügyfélszolgálati helyek elérhetőségein fogadja a Felhasználók írásbeli megkeresését személyesen, postai, illetve elektronikus levél formájában. Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. az írásban érkezett megkeresésekre a beérkezési csatornától függően levélben, vagy e-mailben válaszol.

### **Ügyfélszolgálati tevékenységek végzésére vonatkozó részletes minőségi követelmények, a szolgáltatás elvárt színvonala.**

A Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. a hatályos fogyasztóvédelmi törvénynek megfelelően végzi a Felhasználók kiszolgálását. Az írásbeli ügyintézés esetében a Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. az alábbi ügyintézési időn belül válaszolja meg a felhasználói megkereséseket:

- lakossági nem panasz jellegű megkeresések esetén az érkeztetésétől/iktatásától számított 30 napon belül
- lakossági panaszok és számlareklamációk esetén az érkeztetésétől/iktatásától számított 15 napon belül
- nem lakossági megkeresések esetén az érkeztetésétől/iktatásától számított 30 napon belül.

Amennyiben az ügyintézés ennél hosszabb időt vesz igénybe, arról a Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft. a Felhasználót tájékoztatja.

### **Használatba vételi engedélyekhez szükséges igazolások kiadása**

A tulajdonos kérésére, az ingatlanon történt kivitelezési munkákat követően, a használatba vételi engedélyhez igazolás készül. Csatornabekötés esetén a felhasználónak be kell mutatnia a szolgáltató műszaki átadás-átvétel megtörténtét igazoló, kitöltött és aláírt dokumentumot. Nem lakossági felhasználó esetében a szolgáltató és a felhasználó egyeztetni a lekötött közműfejlesztési keret mennyiségét, vagy a felhasználónak igazolnia kell az igényelt vízfelhasználás és/vagy a kibocsátott szennyvíz mennyisége alapján a közműfejlesztési hozzájárulás megfizetését.

### **Igazolások kiadása**

Az igazolások kiadása a fogyasztó kérése alapján történik, melyet az igazolásokon minden esetben fel kell tüntetni. Igazolás csak az ingatlan igazolt tulajdonosa vagy írásban meghatalmazott megbízottja részére adható ki az alábbi témákban:

- átlag vízfogyasztásról,
- leolvasási adatokról,
- vízfogyasztásról,
- öntözővíz felhasználásról,
- díjtartozásról,
- díjtartozásról adósságkezelési támogatás igényléséhez,
- szennyvíz érdekeltségi rendszer meghatározásához,
- talajterhelési díj (TTD) számításához,
- egyéb, a szolgáltatással kapcsolatos témákban.

Az ügyfélszolgálati iroda és a fogyasztói irodák címei és elérhetőségeik a *11. sz. mellékletben* található.

### **Vitarendezés, értesítések**

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt (a továbbiakban: Fgytv.) kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági felhasználó, a Fgytv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

A felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság eljárására az Fttv.-ben

meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy az Fttv. szerinti lakossági felhasználó, a Fttv. alkalmazásában, fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

A hatósági eljárást megelőzően a felhasználó köteles panaszával igazolható módon a szolgáltatóhoz fordulni. A jelen üzletszabályzat alapján létrejövő szerződéses jogviszonyokkal kapcsolatban felmerülő vita esetén, a vitás kérdésre vonatkozó szabályokat, elsősorban a felhasználó és a Társaság között létrejött közüzemi és mellékszolgáltatási szerződés rendelkezései alapján kell megítélni. Ha ezen szerződések a vita megoldásához szükséges szabályt nem tartalmazzák, úgy jelen üzletszabályzat rendelkezéseit, valamint a vonatkozó, víziközmű-szolgáltatást szabályozó jogszabályok, végül pedig a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni.

#### *Irányadó jogszabályok megjelölése*

Az irányadó jogszabályokat a *15. sz. melléklet* tartalmazza.

#### *Bírósági kikötések*

Felek, jelen üzletszabályzattal, a felhasználó és a szolgáltató között fennálló közüzemi vagy mellékszolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével, megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban esetlegesen felmerülő minden vitás kérdést békés úton kísérelnek meg egymás között rendezni.

Ennek eredménytelensége esetén a közüzemi illetve a mellékszolgáltatási szerződés kifejezett eltérő rendelkezése hiányában bármely jogvita tekintetében a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bíróságok jogosultak eljárni.

#### *Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja*

Amennyiben a Fogyasztóvédelemről szóló törvény, a Vksztv., és az 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet határidőt nem határoz meg, abban az esetben a felek 30 napos válaszadási határidőt alkalmaznak, a kölcsönösség, együttműködés és mellérendeltség elvei érvényesülése mellett. Az értesítés történhet levélben, e-mailben, személyesen, telefonon, hírlevélben, médián keresztül.

#### ***Víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése iránti kérelem részletes szabályai***

A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése a vízmérő berendezés kiszerezésével, a szennyvízbekötővezeték elzárásával és a szennyvíz-bekötővezeték folytonossági kapcsolatának a megszüntetésével történik.

A víziközmű-szolgáltatás a felhasználó kérésére legalább 1 hónapra, de legfeljebb 1 év időtartamra szüneteltethető, az alábbi feltételek együttes fennállása esetén:

- a felhasználó írásban kéri a szüneteltetést és nyilatkozik, hogy a felhasználási helyen rendszeres emberi tartózkodás nincs,



- a felhasználó - amennyiben a felhasználási hely víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan - nyilatkozik, hogy nem a víziközmű-rendszerből származó egyéb vizet a szennyvíz-törzshálózatba nem kíván vezetni,
- a szüneteltetés végrehajtásához a műszaki előfeltételek biztosítottak,
- a felhasználó az üzletszabályzatban előírt feltételeket teljesítette,
- a szüneteltetési kérelemhez mellékelni kell a szünetelés foganatosításával együtt járó költségek előzetes megfizetéséről szóló igazolást, és a felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulását, amennyiben az nem azonos a felhasználóval,
- a víziközmű-szolgáltató a szüneteltetés végrehajtásával egy időben elszámoló számlát készít, melyet a felhasználó köteles a megjelölt fizetési határidőig kiegyenlíteni,
- a víziközmű-szolgáltató a szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem számolhat fel.

Amennyiben a felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot szabálytalanul használja, a víziközmű-szolgáltató jogosult a Vksztv.-ben és az e rendeletben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni. A felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelmét az évente, a lejárat előtt legalább 30 nappal, szolgáltatóhoz benyújtott írásbeli kérelemmel megújítani és a kérelem megújításához kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani.