

Panaszkezelés menete

Társaságunk számára fontos ügyfeleink elégedettsége, ezért kiemelt célunk a felelősségteljes és a folyamatosan javuló szolgáltatás nyújtása. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez.

Az „ÖKOVIZ” Nonprofit Kft. a panaszkezelés során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) alapján jár el.

Közszolgáltatással kapcsolatos panasz

(továbbiakban panasz): a Közszolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a Közszolgáltató eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Közszolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közszolgáltató számára. Nem minősül panasznak továbbá, ha az Ügyfél a Közszolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Közszolgáltató számára a Ht, a Korm. rend., vagy önkormányzati .rendelet előírja, így attól eltérni nem áll módjában. Nem minősül panasznak az sem, ha az Ügyfél nem a Közszolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a Közszolgáltatóhoz.

A panasz bejelentése történhet:

- személyesen
- írásban (postai levél, e-mail, vagy fax), illetve
- telefonon történhet.

A Közszolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. előírásai alapján az alábbiak szerint jár el. A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a Közszolgáltató iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közszolgáltatóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét.

Személyesen tett panaszbejelentés

Személyes panaszt az Ügyfélszolgálaton tehetnek az Ügyfelek a megadott félfogadási időben.

Az Ügyfélszolgálat munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására. Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az Ügyfél nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, helyét és módját, a panasz részletes leírását, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, Közszolgáltató nyilatkozatát az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél (fogyasztó) aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. A jegyzőkönyv másolati példányát Közszolgáltató a személyesen közölt szóbeli panasz

esetén helyben az Ügyfélnek (fogyasztónak átadja). A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közszolgáltató.

Telefonon tett panaszbejelentés

A Közzszolgáltató a Fgytv. előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Félfogadási időben a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai törekednek az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására.

Az Ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az Ügyfélszolgálat munkatársa és az Ügyfél (fogyasztó) közötti telefonos kommunikációt Közzszolgáltató hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvételt a közzszolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, a fogyasztóvédelmi törvény 17/B paragrafusára alapján minőségbiztosítási okokból illetve a telefonon tett jognyilatkozatok utólagos bizonyíthatóságának érdekében, és az Ügyfél (fogyasztó) kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

A Közzszolgáltató ügyfélszolgálati munkatársa a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Ügyfelet (fogyasztót) a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Amennyiben az Ügyfél nem elégedett a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs által adott válasszal, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyvben rögzítésre kerül az Ügyfél panasz, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közzszolgáltató, a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve.

Írásban (postai levél, fax, e-mail) tett panaszbejelentés

A panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése számít. Írásbeli panaszokat 15 napon belül, írásbeli, de panasznak nem minősülő ügyfélmegkereséseket 30 napon belül válaszol meg a Közzszolgáltató.

A Fgytv. előírásai szerint a Közzszolgáltató Ügyfélszolgálata minden esetben köteles a Közzszolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokálással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Közzszolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Ügyfélszolgálat az Ügyfelet (fogyasztót) írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről a Közzszolgáltató tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

A panasz elutasítása esetén az „ÖKOVÍZ” Nonprofit Kft. a fogyasztót írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasza másolati példányát 5 évig őrzi meg.

Nem minősül reklamációnak, vagy panasznak:

- tájékoztatást kérő megkeresés (Pl.: szelektív hulladékgyűjtés, lomtalanítás)
- állásfoglalást kérő megkeresés,
- általános bejelentések a szolgáltatásról (Pl.: javaslatok, igények jelzése stb.)
- tulajdonos változás, adatváltozások bejelentése,
- Igazolások kérése
- Számla magyarázat kérése
- NHKV Zrt. -vel kapcsolatos megkeresés