

PANASZKEZELÉS

- (1) A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az írásos felhasználói panaszok (továbbiakban: panasz) visszakereshetőségének, elintézésének, lezárásának nyomon követhetőségét az elektronikus iktató rendszerben történő feldolgozással biztosítja.
- (2) Az ügyfélszolgálaton helyben, azonnal el nem intézett ügyek esetében az írásban benyújtott beadványokat a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. igazolás ellenében veszi át. A felhasználó valamennyi beadványát a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az elévülési határidő végéig, visszakereshetően megőrzi.
- (3) A szóbeli panaszt a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát a felhasználó részére átadja.
- (4) A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:
 - a) a felhasználó nevét, lakcímét, a felhasználási hely címét,
 - b) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
 - c) a felhasználó panaszának részletes leírását, a felhasználó által bemutatott iratok dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
 - d) a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. nyilatkozatát a felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
 - e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz kivételével – a felhasználó aláírását,
 - f) a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,
 - g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.
- (5) A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett panaszt egyedi azonosító számmal lát el.
- (6) A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat esetében biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikációt rögzíti. A hangfelvétel tartalmazza a (4) bekezdés tartalmi elemeit – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, illetve a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele csak a felhasználó beleegyezésével mellőzhető. A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az egyedi azonosítószámmal ellátott hangfelvételt a felhasználó kérésére díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a felhasználót a telefonos ügyintézés megkezdésekor tájékoztatja.
- (7) Ha a felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, melynek másolati példányát a felhasználónak legkésőbb a (10) és (11) bekezdésben foglaltak szerint érdemi válasszal megküldi.
- (8) A panaszt elutasító álláspontját a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. minden esetben megindokolja, és tájékoztatja a felhasználót, hogy amennyiben a felhasználó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy ismételt bejelentéssel élhet a NYÍRSÉGVÍZ Zrt.-nél, vagy panaszával fogyasztói érdekképviseleti, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat, melyek elérhetőségeit a jogszabályi rendelkezésekre is tekintettel a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a panaszbejelentésre adott válaszában feltünteti.
- (9) A panaszügyekkel kapcsolatos dokumentumokat, a panaszról felvett jegyzőkönyvet, a hangfelvételt, a válasz másolati példányát, a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az elévülési határidő végéig (5 év) visszakereshetően megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatja.
- (10) A felhasználói panaszt tartalmazó beadványok intézése során NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalja, és a felhasználónak a panasz beérkezését követően 15 napon belül megküldi, kivéve, ha a felhasználó a panaszát szóban közli, és a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A felhasználói panaszra adott válasz

formátuma (postai úton vagy elektronikusan érkezett jellege) – jogszabály vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában – a felhasználói panasz formátumától eltérhet, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának, és ez ellen a felhasználó nem tiltakozik. Ha a felhasználói panasz olyan adat, adatváltozás bejelentésére irányul, amely a számlán megtalálható, akkor a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a választ a (3) bekezdésben foglaltaktól eltérően a felhasználói panasz feldolgozását követően kiállított számlában szereplő adatokon keresztül adja meg.

- (11) A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a 15 napos válaszadási határidőt a helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbíthatja. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. A határidőbe nem számít bele a felhasználóval való időpont egyeztetéstől, a panasszal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.
- (12) A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett felhasználói panasz kivizsgálását a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. mellőzheti.
- (13) A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a felhasználó részére nem elfogadható minőségben adott válasza, illetve érdemi válasz hiánya miatt a lakossági felhasználó a Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályához, a Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testülethez, illetve a nem lakossági felhasználó a MEKH-hez fordulhat.
- (14) A panasz elutasítása esetén a NYÍRSÉGVÍZ Zrt. írásban tájékoztatja a felhasználót arról, hogy panaszával – annak jellegétől függően – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- (15) A NYÍRSÉGVÍZ Zrt. a válaszadási határidő elmulasztása esetén az érintett felhasználó részére kötbért köteles fizetni, melynek mértéke minden lejárt nap után 500 Forint, de maximum 5.000 Forint.