TÁJÉKOZTATÓ PANASZKEZELÉSRŐL

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény a panaszkezelésre vonatkozóan az alábbiakat határozza meg:

17/A. § (3) **A szóbeli panasz**t 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 vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles **jegyzőkönyvet** felvenni, s annak egy másolati példányát
a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
b) telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A Szegedi Vízmű Zrt. a Törvényben foglaltaknak megfelelően lehetőséget biztosít a jegyzőkönyv felvételére, amelyre az ügyintézőknél van lehetőség.

A víziközmű-szolgáltató részéről adott, a felhasználó által nem elfogadott válasz, vagy az érdemi válasz hiánya miatt a felhasználó az alábbi fogyasztóvédelmi hatóságokhoz fordulhat:

Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Elektronikus levelezési cím: bekelteto.testulet@cskik.hu
Telefonos elérhetőség: +36-62/549-392 (csak kedd és csütörtöki napokon 9-12 óra között)

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf. 89.
Központi elektronikus levelezési cím: mekh@mekh.hu
Központi telefonszám: 061/459-7777

Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Levelezési cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Központi elektronikus levelezési cím: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu
Központi telefonszám: 62/680-530

Amennyiben a felhasználói panasz olyan adat, adatváltozás bejelentésére irányul, amely a számlán megtalálható, akkor a víziközmű-szolgáltató válaszát a felhasználói panasz feldolgozását követően kiállított számlában szereplő adatokon keresztül adja meg.

A felhasználói panasszal kapcsolatos eljárásra vonatkozó jogszabályok:
- 1997. évi CLV. törvény - a fogyasztóvédelemről
- 2011. évi CCIX. törvény - a víziközmű-szolgáltatásról
- 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet - a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról