



MEZŐFÖLDVÍZ

Mezőföldi Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság

3/2022. SZÁMÚ
SZABÁLYZATA

AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSÉRŐL

Módosítási jegyzék

Kiadás	Megjegyzés, indoklás	Hatálybalépés dátuma
1.	A szabályzat célja az ügyfélmegkeresés egységes rend szerinti kezelése, az ügyfél-elégedettség magas színvonalon tartása, fejlesztése, továbbá az ügyfélelégedettség-mérésnek a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal víziközmű szolgáltatásra vonatkozó felhasználói elégedettség felmérésről szóló szabályzatában foglaltak szerinti végrehajtása.	2022.01. 14.

	Név, beosztás	Dátum	Aláírás
Készítette / szabályozásgazda:	Ujhelyi Csaba – gazdasági igazgató	2022.01.12.	
Ellenőrizte:	dr. Lantos Krisztina – compliance	2022.01.12.	
Jóváhagyta:	Perlik Tamás – ügyvezető	2022.01.13.	

Tartalom

1. A szabályzat célja	3
2. Értelmező rendelkezések	3
3. Részletes rendelkezések	4
3.1. Az ügyfélmegkeresés kezelésének, rögzítésének általános szabályai	4
3.1.1. Panaszkezelés	5
3.1.2. Ügyfélszolgálatok működésének szabályai	7
3.1.2.1. Személyes ügyfélszolgálati iroda	7
3.1.2.2. Az írásbeli ügyfélkapcsolatért felelős szervezeti egység	10
3.1.2.3. Telefonos ügyfélszolgálat	12
4. A társaság tájékoztatási kötelezettsége	13
5. Főbb folyamatba épített és vezetői kontrollpontok	14
6. Záró rendelkezések	14
7. Mellékletek	14
7.1. sz. melléklet – Felhasználóváltás bejelentő – lakossági	15
7.2. sz. melléklet – Felhasználóváltás bejelentő – közületi	17
7.3. sz. melléklet - Panasz, reklamáció bejelentő	20
7.4. sz. melléklet – Meghatalmazás	21

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja a közszolgáltatást, valamint az azon kívül nyújtott egyéb szolgáltatást érintően a MEZŐFÖLDVÍZ Kft.-hez (továbbiakban: Társaság) érkező ügyfélmegkeresés egységes rend szerinti kezelése, az ügyfél-elégedettség magas színvonalon tartása, fejlesztése, továbbá az ügyfélelégedettség-mérésnek a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal víziközmű szolgáltatásra vonatkozó felhasználói elégedettségi felmérésről szóló szabályzatában foglaltak szerinti végrehajtása.

2. Értelmező rendelkezések

E szabályzat alkalmazásában

- a) **azonnali felmérés:** az ügyfélmegkeresést követő folyamatos ügyfélelégedettség-mérés,
- b) **díjfizető:** az víziközmű vízszolgáltatásról szóló törvény (a továbbiakban: Vksztv.) szerinti tulajdonos, bérlő, vagy használó,
- c) **felhasználási hely:** a Vksztv. szerinti ingatlan,
- d) **műszaki ügyfélmegkeresés:** műszaki hibabejelentés, víziközmű szolgáltatással, vagy azon kívül nyújtott egyéb szolgáltatással összefüggő, műszaki tartalmú tájékoztatás, vagy ügyintézés kérésére irányuló kérelem,
- e) **panasz:** a Felhasználótól érkező olyan a szolgáltatás minőségével, a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyet, mely szerint a nyújtott szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az Üzletszabályzatban foglaltaknak. Nem minősül panasz: az információ (tájékoztatás) kérése, az adatszolgáltatás, közszolgáltatás minőségének javítására tett javaslat, határidőn túl benyújtott bejelentés.
- f) **fogyasztói panasz:** a bejelentések közül fogyasztói panasznak minősül a Szolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló fogyasztó által tett bejelentés, amelyben a panaszos Szolgáltató jogszabályi és szerződési feltételekkel ellentétes eljárását kifogásolja, azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza, és az ügy elintézése nem tartozik más – különösen bírósági vagy közigazgatási – eljárás hatálya alá. Fogyasztói panasznak minősül különösen: a szolgáltatás minőségére vonatkozó panasz, a felek közötti szerződéssel és annak teljesítésével kapcsolatos panasz, az ügyintézésrel kapcsolatos negatív észrevétel
- g) **személyazonosság megállapítására alkalmas hatósági igazolvány:** a személyazonosító igazolvány, az útlevél, és a kártya formátumú vezetői engedély,
- h) **személyes adat:** a Vkszt. és az Üsz. szerinti személyes adat,
- i) **ügyfél:** ügyfélmegkeresést benyújtó személy és a meghatalmazott,
- j) **ügyfélmegkeresés:** az ügyfél által személyesen, telefonon, postai úton, e-mailen, e-faxon, vagy E-papír szolgáltatás igénybevétele útján megküldött panasz, tájékoztatásra vagy ügyintézésre irányuló kérelem,
- k) **ügyintéző:** az ügyfélmegkeresést kezelő munkavállaló.

3. Részletes rendelkezések

3.1. Az ügyfélmegkeresés kezelésének, rögzítésének általános szabályai

Az ügyfélmegkeresés kezelése során végzett adatkezelésre az adatvédelemről és adatbiztonságról szóló szabályzatban foglaltakat kell alkalmazni.

Az ügyfélmegkeresést az ügyintéző a beérkezést követően besorolja típusától függően.

- a) a postai úton, e-mailen, e-faxon, vagy E-papír formájában érkezett ügyfélmegkeresés esetében az iktatószám,
- b) a személyes ügyfélmegkeresés esetén az ügyintézés rövid leírása.

Személyes adat rögzítése során az ügyintéző figyelemmel van arra, hogy mely adatkört kezel a Vksztv. alapján, és mely adatot az érintett ügyfél beleegyezésével.

Az ügyintéző az ügyfél telefonszámát és e-mail címét csak az ügyfél hozzájárulásával rögzítheti.

A műszaki üggyel kapcsolatos ügyfélmegkeresést az ügyintéző rögzíti az erre kialakított nyomtatványon a felhasználási-, illetve a felhasználási hely címre.

A lakossági és közületi felhasználóváltás bejelentéssel kapcsolatos nyomtatvány tartalmi elemeit az 1. és 2. sz. melléklet tartalmazza.

Ha az ügyfélmegkeresés kezelése nem az ügyfélszolgálatért felelős szervezeti egység hatáskörébe tartozik, az ügyintéző egy munkanapon belül az iratkezelési szabályzatnak megfelelően továbbítja azt

- a) e-mailen,
- b) az elektronikus iratkezelési rendszeren keresztül

a hatáskörrel rendelkező szervezeti egységhez.

Ha az ügyfélmegkeresés több szervezeti egység hatáskörébe tartozik, a bejelentőlapot valamennyi hatáskörrel rendelkező szervezeti egység részére egyidejűleg - a válaszadás határidejét megjelölve - továbbítja.

A hatáskörrel rendelkező szervezeti egység

- a) panasz esetében a kézbesítésétől számított három munkanapon,
- b) tájékoztatásra vagy ügyintézésre irányuló kérelem esetében a kézbesítésétől számított 15 munkanapon belül írásban tájékoztatást ad az ügyfélmegkeresés kezelésének módjáról az ügyfélszolgálatért felelős szervezeti egység ügyintézője felé.

Az ügyfélnek a válaszlevelet az ügyintéző készíti el, és elvégzi az ehhez kapcsolódó adminisztrációt.

Az ügyintéző heti rendszerességgel ellenőrzi az általa rögzített, nyitott státuszú, illetve a neki továbbított ügyfélmegkeresés aktuális státuszát. Ha az ügyfélmegkeresés lezárható, lezártra módosítja annak státuszát.

3.1.1. Panaszkezelés

Panaszbejelentést valamennyi elérhetőségen, vagyis személyesen az ügyfélszolgálati irodákban, telefonon, írásban és elektronikus úton is tehetnek a Felhasználók. A szóban tett bejelentést a Társaság lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. A Társaság a panaszról köteles jegyzőkönyvet felvenni. Személyes megkeresés esetén a jegyzőkönyv egy példányát a bejelentő számára át kell adni.

A panasz / reklamáció bejelentő nyomtatvány tartalmi elemeinek részletezését a 3. sz. melléklet tartalmazza.

A panasz ügyintézésének kezdete: a panasz formai és tartalmi követelményeinek megfelelő kérelem beérkezésének a napja.

A panasz ügyintézésének befejezése: a panasz kapcsán megteendő intézkedést, illetve annak mellőzésének, vagy az intézkedés, illetve annak mellőzését a Fogyasztóval közlő – indoklást is tartalmazó – döntések az ügyfélszolgálati és panaszkezelési, valamint az iratkezelési szabályzat szerinti továbbításának (postázásának) a napja.

A Társaság a panaszbeadványokat, illetve az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt nyilván tartja és gondoskodik azok elévülési határidő (5 év) végéig történő megőrzéséről.

A panasz kezelése az ügyfélszolgálatért felelős szervezeti egység hatáskörébe tartozik.

- a) Ha az ügyfél a panaszt nem a hatáskörrel rendelkező szervezeti egységnél tette meg, az azt fogadó szervezeti egység a dokumentumkezelésért felelős szervezeti egységen keresztül kezdeményezi a panasz beérkezését követő két munkanapon belül a panasz írásbeli ügyfélkapcsolatért felelős szervezeti egysége felé történő továbbítást.
- b) Ha a panaszban foglaltak kezelésére más szervezeti egység rendelkezik hatáskörrel, az ügyintéző feljegyzésben vagy e-mailben kéri az ügyfélmegkeresés kivizsgálását, az azzal kapcsolatos információkat, illetve a hatáskörrel rendelkező szervezeti egység álláspontját az ügyfél tájékoztatásával kapcsolatban.
- c) Ha az ügyfél által benyújtott panasz adattartalma nem teljes körű, az ügyintéző a rögzítést követő tizenöt napon belül írásban vagy telefonon rögzített hívás formájában bekéri az ügyféltől a hiányzó adatot.
- d) A tájékoztatásra vagy az ügyintézés kérésére irányuló kérelemmel kapcsolatos feladatot a hatáskörrel rendelkező szervezeti egység önállóan végzi.
- e) Az ügyfélszolgálatért felelős szervezeti egység az ügyfélmegkeresés kezelésére hatáskörrel rendelkező szervezeti egység írásbeli kérése alapján segítséget nyújt az ügyfélmegkeresés kezelésében.
- f) Az ügyfélmegkeresés kezelésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezeti egység az ügyfélnek megküldött irat tartalmáról az irat kézbesítését megelőző öt munkanappal írásbeli tájékoztatást küld az ügyfélszolgálatért felelős szervezeti egység

3/2022 Ügyfélmegkeresések kezelésének szabályzata – 1. kiadás
részére, valamint ezzel egyidejűleg csatolja az irat másolati példányát.

- g) Ha az ügyfélmegkeresést olyan szervezeti egység válaszolja meg, ahol nincs XFlower rendszer jogosultsággal rendelkező munkavállaló, az ügyfélmegkeresés megválaszolásának tényéről, valamint a válaszlevél iktató számáról az írásbeli ügyfélkapcsolatért felelős szervezeti egység vezetőjét a szervezeti egység vezetője e-mailen értesíti. Az ügyféllel folytatott folyamatos levelezés esetében az ügyfélmegkeresést megválaszoló szervezeti egység vezetője minden válaszlevél kiküldését követően értesíti az írásbeli ügyfélkapcsolatért felelős szervezeti egység vezetőjét. Ez esetben az ügyfélmegkeresést az ügyfélszolgálatért felelős szervezeti egység ügyintézője zárja le és rögzíti be a válaszlevél iktatószámát.
- h) Az ügyintéző az ügyfélnek általános tájékoztatást ad, ha a névtelen ügyfélmegkeresés tartalmazza az ügyfél valamely elérhetőségét. Az ügyintéző tájékoztatja a névtelen ügyfelet arról is, hogy adatainak megadását követően számára érdemi tájékoztatás nyújtható.
- i) Ha az ügyfél az ügyfélmegkeresésre adott választ nem fogadja el, az ügyintéző a bejelentőlapon tájékoztatja az ügyfelet az ügyfélmegkeresés panaszként való kezelésének tényéről, a jogorvoslati lehetőségről, majd az ügyfélmegkeresést az írásbeli ügyfélkapcsolatért felelős szervezeti egységnek továbbítja az ügyfélmegkeresésben foglaltak kivizsgálása és a válaszlevél elkészítése céljából.
- j) Ebben az esetben a panaszt a Társaság a megérkezést követő tizenöt naptári napon belül írásban válaszolja meg.
- k) Az ügyfélmegkeresést fogadó szervezeti egység vezetője haladéktalanul továbbítja az ügyfélszolgálatért felelős szervezeti egység vezetőjének az olyan ügyfélmegkeresést, amelynek kezelésére a Társaság gyakorlatában még nem volt irányadó eset. Az ügyfélszolgálatért felelős szervezeti egység vezetője haladéktalanul tájékoztatja az ügyfélmegkeresést fogadó szervezeti egység vezetőjét az ügyfél számára adandó tájékoztatásról. Az ügyfélmegkeresést fogadó szervezeti egység vezetője haladéktalanul továbbítja a megkeresés kezeléséhez szükséges információt az ügyintézőnek, aki tájékoztatja az ügyfelet.
- l) Amennyiben az ügyfélmegkeresés nem az **Üzletszabályzatban** közzétett csatornán érkezik, az ügyfelet a Társaság munkavállalója tájékoztatja az ügyfélmegkeresés benyújtásának módjáról és a honlapon közzétett ügyfélszolgálati elérhetőségekről. Amennyiben az ügyfél e-mailes megkeresését nem a Társaság központi e-mail címére küldi, abban az esetben a mindenkor hatályos iratkezelési szabályzatban foglaltak az irányadóak.
- m) Az ügyfélmegkeresés / panasz kezelését a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezeti egység az **Üzletszabályzatban** meghatározott folyamat szerint végzi.

44

3.1.2. Ügyfélszolgálatok működésének szabályai

3.1.2.1. Személyes ügyfélszolgálati iroda

A személyes ügyfélszolgálati iroda az alábbi időpontokban áll az ingatlantulajdonosok rendelkezésére:

Állandó ügyfélszolgálati iroda	
7030 Paks, Kölesdi út 46.	
80/442-442	
Hétfő	8-14
Kedd	7-19
Szerda	8-14
Csütörtök	8-14
Péntek	8-14

Ügyfélszolgálati fiókirodák	
7020 Dunaföldvár, Hunyadi Park 5/a.	
80/442-442	
Hétfő	zárva
Kedd	8-12
Szerda	14-18
Csütörtök	zárva
Péntek	8-10

7150 Bonyhád, Széchenyi tér 12.	
80/442-442	
Hétfő	8-14
Kedd	14-18
Szerda	10-14
Csütörtök	zárva
Péntek	8-12

7720 Pécsvárad, Kossuth Lajos u. 29.	
80/442-442	
Hétfő	8-12
Kedd	zárva
Szerda	14-18
Csütörtök	zárva
Péntek	8-10

A személyes ügyfélszolgálati irodával és működésével, valamint az ügyintéző megjelenésével kapcsolatos elvárások:

- A Társaság a honlapján közzéteszi a személyes ügyfélszolgálati iroda helyét, nyitvatartási rendjét.
- A nyitvatartási idő megváltozásáról az ügyfélszolgálatért felelős szervezeti egység vezetője tájékoztatja a honlap karbantartásáért felelős szervezeti egység vezetőjét.

3/2022 Ügyfélmegkeresések kezelésének szabályzata – 1. kiadás

c) A személyes ügyfélszolgálati iroda ügyintézője a munkavégzése során

- i. ápoltság, megjelenése bizalmat kelt,
- ii. munkakörnyezete tiszta és rendezett,
- iii. kommunikációja az ügyfél számára érthető,
- iv. viselkedése udvarias és kulturált,
- v. az ügyfélnek teljes körű tájékoztatást nyújt,
- vi. az ügyfélforgalmat gördülékenyen kezeli,
- vii. munkavégzése precíz.

A személyes ügyfélmegkeresés kezeléseÜgyfélszolgálati irodában intézhető megkeresések:

- a) hibabejelentés
- b) vízszolgáltatással, szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolat információkérés
- c) új bekötés, szüneteltetés, bővítés, megszüntetés bejelentése
- d) mellékszolgáltatási szerződés átvétel, cseredokumentációk átvétele, újraindítás,
- e) tervjövahagyás
- f) locsolási vízmérő megállapodás átvétel, tervjövahagyás
- g) vízminőséggel kapcsolatos bejelentés
- h) Felhasználó személyében, adataiban bekövetkező változások bejelentése (átírás, közös képviselő váltás, stb.), székhelyváltozás bejelentés
- i) kártérítési igény bejelentése
- j) más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan vízvételére vonatkozó bejelentés
- k) panaszbejelentés
- l) egyéb, szolgáltatással, szolgáltatóval kapcsolatos bejelentés
- m) időpont egyeztetés kivizsgálás, mérőcsere céljából
- n) vízmérő rendkívüli hitelesítésének kérelme
- o) méltányossági és jóváírási kérelmek
- p) átalány mennyiség módosítása
- q) számlamásolat, tartozás igazolás, fogyasztás igazolás kiállításának kérelme
- r) számlázással, befizetéssel kapcsolatos ügyintézés, információkérés, bejelentés
- s) részletfizetési megállapodás kérvényezése, kötése
- t) pénztári be-, és kifizetés

Ügyfélszolgálati fiókirodában intézhető megkeresések:

- a) hibabejelentés
- b) vízszolgáltatással, szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolat információkérés
- c) új bekötés, szüneteltetés, bővítés, megszüntetés bejelentése
- d) mellékszolgáltatási szerződés átvétel, cseredokumentációk átvétele,
- e) locsolási vízmérő megállapodás átvétel,
- f) vízminőséggel kapcsolatos bejelentés

3/2022 Ügyfélmegkeresések kezelésének szabályzata – 1. kiadás

- g) felhasználó személyében, adataiban bekövetkező változások bejelentése (átírás, közös képviselő váltás, stb.), székhelyváltozás bejelentés
- h) kártérítési igény bejelentése
- i) más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan vízvételére vonatkozó bejelentés
- j) panaszbejelentés
- k) egyéb, szolgáltatással, szolgáltatóval kapcsolatos bejelentés
- l) időpont egyeztetés kivizsgálás, mérőcsere céljából
- m) vízmérő rendkívüli hitelesítésének kérelme
- n) méltányossági és jóváírási kérelmek
- o) átalány mennyiség módosítása
- p) számlamásolat, tartozás igazolás, fogyasztás igazolás kiállításának kérelme
- q) számlázással, befizetéssel kapcsolatos ügyintézés, információkérés, bejelentés
- r) részletfizetési megállapodás kérvényezése

Az ügyfélmegkeresés kezelésének lépései:

- a) ügyfél behívása az ügyfélhívó rendszer segítségével, sorszám alapján, ahol ez biztosított,
- b) ügyfél beazonosítása személyazonosság megállapítására alkalmas hatósági igazolvány segítségével,
- c) ügyfél személyes adatainak rögzítése,
- d) ügyféligény felmérése, ügyfélmegkeresés típusának beazonosítása,
- e) a személyes ügyfélszolgálati irodán megoldható ügyfélmegkeresés esetén az ügyfélmegkeresés kezelése,
- f) személyes ügyfélszolgálati irodán nem megoldható ügytípus esetén ügyfélmegkeresés továbbítása a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezeti egység felé,
- g) ügyfélmegkeresés rögzítése ügyfélkapcsolatként,
- h) ügyfélkapcsolatról bejelentőlap készítése két eredeti példányban,
- i) azonnali felmérés felajánlása az ügyfél számára,
- j) az ügyfél és az ügyintéző által aláírt bejelentőlap egy eredeti példányának átadása az ügyfél részére,
- k) kiegészítő felmérés felajánlása az ügyfélnek, az ehhez szükséges hozzájárulás beszerzése és rögzítése,
- l) a bejelentőlap egy eredeti példányának archiválása az iratkezelési szabályzatnak megfelelően.

Ha az ügyintézésre jogosult ügyfél nem személyesen jelenik meg az ügyfélszolgálati irodában, az ügyfél meghatalmazottja részére a kifizetendő összeget csak szabályszerűen kiállított, érvényes, az meghatalmazás ellenében lehet eljárni.

A meghatalmazást a 4. sz. melléklet tartalmazza.

A személyes ügyfélmegkereséshez kapcsolódó egyéb feladatok

- a) Az ügyintéző a beérkezett és az irodán keletkezett dokumentumot az iratkezelési szabályzat szerint kezeli.
- b) Az ügyintéző a bejelentőlaphoz elektronikusan csatolja az ügyfél által átadott dokumentumot.
- c) A személyes ügyfélszolgálati iroda kezelésében lévő dokumentumot a személyes ügyfélszolgálati iroda vezetője által kijelölt munkavállaló továbbítja más szervezeti egység részére.
- d) A Társaság a papír alapú dokumentumot a személyes ügyfélszolgálati irodán tárolja. A papír alapú dokumentumot legalább évente egy alkalommal a személyes ügyfélszolgálati iroda vezetője által kijelölt munkavállaló készíti elő és szállítja el a Központi irattárba.

3.1.2.2. Az írásbeli ügyfélkapcsolatért felelős szervezeti egység

Írásban postai (7030 Paks Kölesdi út 46.) és elektronikus úton (ugyfel@mezofoldviz.hu) intézhető megkeresések:

- a) vízszolgáltatással, Mezőföldvíz Kft.-vel vagy ügyintézési folyamattal kapcsolatos információkérés
- b) új bekötés, szüneteltetés, bővítés, megszüntetés bejelentése
- c) közszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos igények bejelentése, információkérés
- d) mellékszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos igények bejelentése, információkérés
- e) locsolási vízmérő megállapodással kapcsolatos igények bejelentése, információkérés
- f) vízminőséggel kapcsolatos bejelentés
- g) felhasználó személyében, adataiban bekövetkező változások bejelentése (átírás, közös képviselő váltás, stb.), székhelyváltozás bejelentés
- h) kártérítési igény bejelentése
- i) más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan vízvételére vonatkozó bejelentés
- j) panaszbejelentés
- k) egyéb, szolgáltatással, szolgáltatóval kapcsolatos bejelentés
- l) vízmérő rendkívüli hitelesítésének kérelme
- m) méltányossági és jóváírási kérelmek
- n) átalány mennyiség módosítása
- o) számlamásolat, tartozásigazolás, fogyasztás igazolás kiállításának kérelme
- p) számlázással, befizetéssel kapcsolatos ügyintézés, információkérés, bejelentés

Az írásbeli ügyfélkapcsolatért felelős szervezeti egység kezeli

- a) a postai úton,
- b) az e-mailen, és
- c) E-papír formájában

beérkező ügyfélmegkeresést, a más szervezeti egység és a más szolgáltató által ellátott

3/2022 Ügyfélmegkeresések kezelésének szabályzata – 1. kiadás
telefonos ügyfélszolgálat által rögzített, az írásbeli ügyfélkapcsolatért felelős szervezeti egység hatáskörébe tartozó, valamint a követeléskezelési tevékenységhez, és az adattisztításhoz kapcsolódó írásbeli ügyfélmegkeresést.

Az ügyfélmegkeresést az ügyintéző a fogyasztóvédelmi törvénynek, valamint az Üzletszabályzatnak megfelelően

- a) panasz esetén tizenöt napon,
- b) tájékoztatásra vagy ügyintézés kérésére irányuló kérelem esetén harminc napon belül válaszolja meg.

Ha a határidő nem tartható, az ügyintéző erről az ügyfelet legkésőbb a válaszadási határidő napján írásban tájékoztatja.

Hatósági megkeresés esetén az ügyintéző a megkereső hatóság által meghatározott határidőn belül készíti el a választ, és küldi meg a megkereső hatóságnak.

Az írásbeli ügyfélmegkeresés kezelése

Az írásbeli ügyfélmegkeresés kezelésének lépései:

- a) ügyfél és ügyfélmegkeresés típusának beazonosítása,
- b) ügyfélmegkeresés rögzítése ügyfélkapcsolatként,
- c) ügyfélmegkeresés kezelése,
- d) az ügyfélmegkeresés továbbítása a hatáskörrel rendelkező szervezeti egység felé,
- e) választervezet elkészítése,
- f) választervezet aláírása, iktatása,
- g) válaszlevél kiküldése,
- h) bejelentőlap lezárása, beérkező irat és válaszlevél összekapcsolása az elektronikus iratkezelő rendszerben,
- i) aláírt válaszlevél aktába történő helyezése, annak előadói felvezetése,
- j) irattárolás előkészítése.

Az ügyféllel való kapcsolatfelvétel időpontja

- a) a dátumbélyegzőn szereplő időpont, vagy
- b) e-mail, e-fax, és E-papír esetében a beérkezés dátuma.

Az ügyfélmegkeresést az írásbeli ügyfélkapcsolatért felelős szervezeti egység vezetője szignálja ügyintézőre.

Az ügyintéző az ügyfélnek küldendő válaszlevelet az elektronikus dokumentumkezelő rendszeren küldi ki és tartja nyilván.

Az ügyfélmegkeresés lezárását és a válaszlevél iktatószámának rögzítését az az ügyintéző végzi, akire ügyfélmegkeresést az írásbeli ügyfélkapcsolatért felelős szervezeti egység

3/2022 Ügyfélmegkeresések kezelésének szabályzata – 1. kiadás
vezetője kiszignálta.

Az aláírt válaszlevelet az ügyintéző az iratkezelésről szóló szabályzatban foglaltak szerint kezeli, valamint az ügghöz tartozó előadóívet irattározza.

Az írásbeli ügyfélkapcsolatért felelős szervezeti egység egyéb feladatai

Az írásbeli ügyfélkapcsolatért felelős szervezeti egység vezetője által kijelölt ügyintéző

- a) naponta szűri és iktatja a más szervezeti egység és a Társaság. telefonos ügyfélszolgálati tevékenységét ellátó egységétől az írásbeli ügyfélkapcsolatért felelős szervezeti egység részére továbbított bejelentő lapot,
- b) a válasszal kiegészített bejelentő lapot a Társaság telefonos ügyfélszolgálati tevékenységét ellátó egysége felé továbbítja az ügyfél visszahívása céljából, ha az ügyfél számlázási, illetve pénzügyi területet érintő, telefonon beérkezett ügyfélmegkeresésével kapcsolatban kér visszahívást,
- c) végzi az írásban beérkező, azonnali kivizsgálást igénylő műszaki hibabejelentés rögzítését és továbbítását a műszaki igazgatóság felé,
- d) végzi az ügyfélszolgálatért felelős szervezeti egység hatáskörébe tartozó, a havi számlazárással összefüggő feladatot, az ezzel kapcsolatos ügyfél-értesítést, és egyeztetést,

Az írásbeli ügyfélkapcsolatért felelős szervezeti egység állítja össze és küldi ki az ügyfél általános tájékoztatását célzó levelet.

Az írásbeli ügyfélkapcsolatért felelős szervezeti egység küldi ki a felhasználói szerződés Társaság által aláírt példányát.

3.1.2.3. Telefonos ügyfélszolgálat

A Felhasználónak elektronikusan és telefonon keresztül is lehetősége van a hozzá legközelebb fekvő ügyfélszolgálati irodában/fiókirodában személyes ügyintézési időpont előzetes lefoglalására.

A Társaság az állandó ügyfélszolgálati irodá(k)hoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a Felhasználó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről a Felhasználó a telefonos ügyintézés kezdetekor a tájékoztatást kap. A hangfelvételt a Felhasználó kérésére rendelkezésre kell bocsátani.

A Mezőföldvíz Kft. a telefonos ügyfélszolgálatát a Társaságon belül működtetve látja el.

A telefonos ügyfélszolgálat a 06 (80) 442-442 telefonszámon érhető el, billentyűválasztásos menüvel az alábbiak szerint:

1-es gomb: Reklamáció, panasz bejelentés, mérőállás diktálás, leolvasással és számlázással kapcsolatos ügyintézés.

3/2022 Ügyfélmegkeresések kezelésének szabályzata – 1. kiadás
2-es gomb: Fizetési felszólítással, hátralék rendezésével kapcsolatos ügyintézés.

3-as gomb: Hiba bejelentés

9-es gomb: Hangrögzítéssel kapcsolatos adatvédelmi tájékoztatónk.

Kettős kereszt: Egyedi azonosítószám újbóli meghallgatása.

A telefonos ügyfélszolgálat az alábbi szolgáltatási időben érhető el:

Hétfő:	7.30-15.15 óráig
Kedd:	7.30-19.00 óráig
Szerda:	7.30-15.15 óráig
Csütörtök:	7.30-15.15 óráig
Péntek:	7.30-14.30 óráig

Hibabejelentés telefonon történő bejelentése szintén a 06 (80) 442-442 telefonszámon tehető meg. A telefonos hibabejelentések rögzítését a társaság munkatársai a hét minden napján 0.00-24.00 között folyamatosan végzik.

A telefonon intézhető megkeresések:

- a) hibabejelentés
- b) vízszolgáltatással, szolgáltatóval vagy ügyintézési folyamattal kapcsolatos információkérés
- c) időpont egyeztetés kivizsgálás, mérőcsere céljából
- d) időpont egyeztetés ügyintézésre
- e) vízmérő rendkívüli hitelesítésének kérelme
- f) méltányossági és jóváírási kérelmek
- g) vízminőséggel kapcsolatos bejelentés
- h) átalány mennyiség módosítása
- i) számlamásolat, tartozásigazolás, fogyasztás igazolás igénylése
- j) számlázással, befizetéssel kapcsolatos információkérés
- k) fizetési mód módosítása (kivéve csoportos beszédési megbízás)
- l) levelezési cím, e-mail cím módosítása
- m) mérőállás bejelentés
- n) más felhasználó, elkülönített vízhasználó szabálytalan vízvételére vonatkozó bejelentés
- o) panaszbejelentés
- p) egyéb, szolgáltatással, szolgáltatóval kapcsolatos bejelentés

4. A társaság tájékoztatási kötelezettsége

A társaság köteles a Fogyasztót tájékoztatni a www.mezofoldviz.hu internetes honlapján a társaság nevééről, székhelyének elérhetőségéről, a közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezését megnevezéséről, az alkalmazandó díjak mértékéről, alkalmazásának feltételeiről, a díjképzés szabályairól, a közszolgáltatási tevékenység során kötelezően alkalmazandó jogszabályokról, a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos, az ügyfélszolgálat elérhetőségéről és működésére vonatkozó információkról, az üzletszabályzatról.

A társaság az általa működtetett személyes és telefonos ügyfélszolgálat, valamint internetes honlapja útján értesíti a közszolgáltatásában érintett ingatlan tulajdonosokat a kötelező, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz szállítására vonatkozó közszolgáltatás igénybevételéről, annak díjáról, a díjért végzendő tevékenységről, az ügyélfogadás helyéről, időtartamáról, továbbá a közszolgáltatást érintő lényeges feltételekről.

5. Főbb folyamatba épített és vezetői kontrollpontok

Az ügyfélmegkeresés kezelésének módját, a határidők betartását az ügyfélszolgálatért felelős szervezeti egység vezetői ellenőrzik, megállapításaikról dokumentált visszatájékoztatást adnak az ellenőrzéssel érintett ügyintéző részére. Az ügyfélelégedettség-mérés eredményét elemzik, szükség szerint fejlesztési tervet dolgoznak ki.

A személyes ügyfélszolgálati iroda vezetője

- a) felelős az ügyfélszolgálati iroda megjelenéséért és felszereltségéért, valamint az adatvédelmi előírások betartatásáért,
- b) biztosítja személyes ügyfélszolgálati iroda folyamatos működését.

Az írásbeli ügyfélkapcsolatért felelős szervezeti egységnél kialakított szempontrendszer szerint a vezető negyedévente ellenőrzi az ügyintéző által kezelt ügyfélmegkeresés minőségi és mennyiségi megfelelőségét, valamint értékeli az ügyintéző munkáját.

A hatáskörrel rendelkező szervezeti egység vezetője ellenőrzi a részére továbbított ügyfélmegkeresés kezelését, és az ügyfélmegkeresés státuszának aktualizálását.

6. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat a kihirdetés napján lép hatályba.

Jelen szabályzat adatvédelmi kérdésekben nem érintett területeivel kapcsolatban a társaság adatvédelemről szóló belső szabályzatának rendelkezései az irányadók, mely a társaság weblapján (www.mezofoldviz.hu) elérhető.

7. Mellékletek

- 1. sz. melléklet – Felhasználóváltás bejelentő – lakossági
- 2. sz. melléklet – Felhasználóváltás bejelentő – közületi
- 3. sz. melléklet – Panasz, reklamáció bejelentő
- 4. sz. melléklet – Meghatalmazás

FELHASZNÁLÓVÁLTÁS BEJELENTŐ LAKOSSÁGI**Felhasználási hely adatai:**

Felhasználási hely kód:

Felhasználási hely címe: irányítószám település
..... utca, út, tér hsz. em.
..... ajtó**Korábbi Felhasználó adatai:**

Felhasználó neve:

Születési neve: anyja neve:

Születési helye: Születési ideje: év hónap nap

Levelezési címe: irányítószám település
..... utca, út, tér hsz. em.
..... ajtó

Telefonszáma: / E-mail:

Átadás / átvételre vonatkozó adatok:Vízmérő gyáriszám: állása: m₃Vízmérő gyáriszám: állása: m₃Vízmérő gyáriszám: állása: m₃

A változás oka: (Kérjük, jelölje a megfelelőt „X” jellel!)

– adás-vétel – öröklés – bérbeadás – bérbeadás megszűnése

– képviselő változás – névváltozás – egyéb

Új Felhasználó adatai:

Felhasználó neve:

Születési neve: anyja neve:

Születési helye: Születési ideje: év hónap nap

Levelezési címe: irányítószám település
..... utca, út, tér hsz. em.
..... ajtóSzámlázási címe: irányítószám település
..... utca, út, tér hsz. em.
..... ajtó

Telefonszáma: / E-mail:

Tulajdonos adatai, amennyiben nem azonos az új felhasználóval:

Felhasználó

neve:

Születési neve: anyja neve:

Születési helye: Születési ideje: év hónap nap

Levelezési címe: irányítószám település

..... utca, út, tér hsz. em.

..... ajtó

Telefonszáma: / E-mail:

Számlázásra és szolgáltatásra vonatkozó adatok: (Kérjük, jelölje a megfelelőt „X” jellel!)

Számlafizetés módja: – csekk – csoportos beszédés – egyedi átutalás esetén

Bankszámlaszám: --

Fogyasztás jellege: – lakosság – közület – intézmény

Szolgáltatás: – ivóvíz – szennyvíz – locsolás – tűzvíz

Átalánym3/hó **Szolgáltatás** **kezdetének**
időpontja:.....**Elszámolás (a szolgáltató tölti ki)**

Bejelentéskor a szolgáltató nyilvántartása szerint a felhasználási helyen

a kiegyenlített tartozás összege:

..... Ft

végszámla összege: Ft

Fizetendő összesen: **Túlfizetés:****Megjegyzés:**.....
.....
.....**Nyilatkozatok**

1. Az új tulajdonos tudomásul veszi, hogy jelen változás bejelentés csak a tulajdont igazoló 1 éven belül kelt hiteles okirattal (adás-vételi szerződés, tulajdoni lap, halotti anyakönyvi kivonat, hagyatéki végzés, stb.), vagy 30 napnál nem régebbi „nem hiteles” tulajdoni lappal együtt érvényes.

2. Régi tulajdonos a bejelentéssel egyidejűleg nyilatkozom a fenti felhasználási helyre megkötött közszolgáltatási szerződés felmondásáról.

3. Amennyiben a bejelentő az ingatlan bérlője, tudomásul veszi, hogy jelen változás bejelentés csak az ingatlan tulajdonosának aláírásával és a bérleti viszonyt igazoló okirattal együtt érvényes.

4. Aláírók tudomásul veszik, hogy amennyiben a bérlő vagy az eltérő számlafogadó nem tesz eleget fizetési kötelezettségének, a tulajdonos köteles a díjhátralékot kiegyenlíteni.

5. Alulírottak nyilatkozunk, hogy a tartozást (a megfelelő rész aláhúzendő)

a. a korábbi fogyasztó egyenlíti ki

b. az új felhasználó egyenlíti ki

6. E-mai címének megadásával hozzájárul, hogy azt nyilvántartásunkban rögzítsük és a jövőben hivatalos levelezés során felhasználja a Mezőföldvíz Kft.

7. Telefonszámának megadásával hozzájárul, hogy azt nyilvántartásunkban rögzítsük és a jövőben hivatalos megkeresés során felhasználja a Mezőföldvíz Kft.

Büntetőjogi felelősségünk teljes tudatában kijelentjük, hogy a jelen változás bejelentőn feltüntetett adatok a valóságnak megfelelnek.

Kelt:, 20..... év hó nap

.....
korábbi felhasználó.....
új felhasználó.....
tulajdonos (amennyiben nem azonos az új felhasználóval)

FELHASZNÁLÓVÁLTÁS BEJELENTŐ KÖZÜLETI**Felhasználási hely adatai:**

Felhasználási hely kód:

Felhasználási hely címe: irányítószám település
..... utca, út, tér hsz. em.
ajtó**Korábbi Felhasználó adatai:**

Felhasználó

neve:.....
.....Székhelye: irányítószám település
..... utca, út, tér hsz. em.
ajtó

Cégjegyzékszám: -- Adószáma: --

Számlaszám: --

Levelezési címe: irányítószám település
..... utca, út, tér hsz. em.
ajtóSzámlázási címe: irányítószám település
..... utca, út, tér hsz. em.
ajtó

Telefonszáma: / E-mail:

Átadás / átvételre vonatkozó adatok:Vízmérő gyáriszám: állása: m³Vízmérő gyáriszám: állása: m³Vízmérő gyáriszám: állása: m³

A változás oka: (Kérjük, jelölje a megfelelőt „X” jellel!)

– adás-vétel – öröklés – bérbeadás – bérbeadás megszűnése

– képviselő változás – névváltozás – egyéb.....

Új Felhasználó adatai:

Felhasználó

neve:.....
.....Székhelye: irányítószám település
..... utca, út, tér hsz. em.
ajtó

Cégjegyzékszám: -- Adószáma: --

Számlaszám: --

Levelezési címe: irányítószám település
..... utca, út, tér hsz. em.
ajtóSzámlázási címe: irányítószám település
..... utca, út, tér hsz. em.
ajtó

Telefonszáma: / E-mail:

Tulajdonos adatai, amennyiben nem azonos az új felhasználóval:

Felhasználó

neve:.....

Székhelye: irányítószám település
..... utca, út, tér hsz. em.
ajtó

Cégjegyzékszám: -- Adószám: --

Számlaszám: --

Levelezési címe: irányítószám település
..... utca, út, tér hsz. em.
..... ajtó

Telefonszáma: / E-mail:

Számlázásra és szolgáltatásra vonatkozó adatok: (Kérjük, jelölje a megfelelőt „X” jellel!)

Számlafizetés módja: – csekk – csoportos beszéd – egyedi átutalás esetén

Bankszámlaszám: --

Fogyasztás jellege: – lakosság – közület – intézmény

Szolgáltatás: – ivóvíz – szennyvíz – locsolás – tűzvíz

Átlány mennyisége: m³/hó **Szolgáltatás kezdetének időpontja:.....****Elszámolás (a szolgáltató tölti ki)**

Bejelentéskor a szolgáltató nyilvántartása szerint a felhasználási helyen

a kiegyenlített tartozás összege:
..... Ft

végszámla összege: Ft

Fizetendő összesen: Tülfizetés:**Megjegyzés:**.....
.....
.....**Nyilatkozatok**

1. Az új tulajdonos tudomásul veszi, hogy jelen változás bejelentés csak a tulajdont igazoló 1 éven belül kelt hiteles okirattal (adás-vételi szerződés, tulajdoni lap), vagy 30 napnál nem régebbi „nem hiteles” tulajdoni lappal együtt érvényes.

2. Régi tulajdonos a bejelentéssel egyidejűleg nyilatkozom a fenti felhasználási helyre megkötött közszolgáltatási szerződés felmondásáról.

3. Amennyiben a bejelentő az ingatlan bérlője, tudomásul veszi, hogy jelen változás bejelentés csak az ingatlan tulajdonosának aláírásával és a bérleti viszonyt igazoló okirattal együtt érvényes.

4. Aláírók tudomásul veszik, hogy amennyiben a bérlő vagy az eltérő számlafogadó nem tesz eleget fizetési kötelezettségének, a tulajdonos köteles a díjhátralékot kiegyenlíteni.

5. Alulírottak nyilatkozunk, hogy a tartozást (a megfelelő rész aláhúzendő)

a. a korábbi fogyasztó egyenlíti ki

b. az új felhasználó egyenlíti ki

6. E-mail címének megadásával hozzájárul, hogy azt nyilvántartásunkban rögzítsük és a jövőben hivatalos levelezés során felhasználja a Mezőföldvíz Kft.

3/2022 Ügyfélmegkeresések kezelésének szabályzata – 1. kiadás

7. Telefonszámának megadásával hozzájárul, hogy azt nyilvántartásunkban rögzítsük és a jövőben hivatalos megkeresés során felhasználja a Mezőföldvíz Kft.

Büntetőjogi felelősségünk teljes tudatában kijelentjük, hogy a jelen változás bejelentőn feltüntetett adatok a valóságnak megfelelnek.

Kelt:, 20..... év hó nap

.....
korábbi felhasználó cégszerű aláírása új felhasználó cégszerű aláírása

.....
tulajdonos (*amennyiben nem azonos az új felhasználóval*)

PANASZ/ REKLAMÁCIÓ BEJELENTŐ

Mezőföldi Regionális Víziközmű Kft. Paks, Kölesdi út 46. - Ügyfélszolgálat: 7031 Paks, Pf. 37. Tel: +36-80/442-442 - E-mail: ugyfel@mezofoldviz.hu – Internet: www.mezofoldviz.hu

LAKOSSÁGI ÉS KÖZÜLETI

Felhasználási hely kód:

Felhasználó neve/ Cég neve:
.....

Felhasználási hely címe: irányítószám település
..... utca, út, tér hsz. em.
..... ajtó

Felhasználó mobil telefonszáma: /
Felhasználó vezetékes telefonszáma: /
Levelezési címe: irányítószám település
..... utca, út, tér hsz. em.
..... ajtó
E-mail:

Bejelentett panasz/reklamáció leírása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Jelen kérelem aláírásával a Felhasználó hozzájárul, hogy a Szolgáltató a fent rögzített adatait, telefonszámát és e-mail címét a Közszolgáltatási szerződés keretében nyújtott szolgáltatása okán azonosítási és kapcsolattartási célból kezelje. A megadott adatokat a Szolgáltató bizalmasan kezeli, harmadik fél számára marketing céljából nem adja ki.

Kelt:, 20..... év hó nap

.....
Bejelentő/Felhasználó
aláírása

Átvevő aláírása:
Átvétel időpontja

MEGHATALMAZÁS

Alulírott: _____
Szül. hely: _____, _____ .év _____ hó _____
nap
Anyja neve: _____
Sz.ig.szám: _____
Lakcím: _____

meghatalmazom

_____,
Alulírott: _____
Szül. hely: _____, _____ .év _____ hó _____
nap
Anyja neve: _____
Sz.ig.szám: _____
Lakcím: _____,
hogy _____, _____ helyettem
_____ kapcsolatos ügyekben
eljárjon.

Ez a meghatalmazás _____-ig érvényes.

Kelt: (település, év. hó. nap).

aláírás (meghatalmazó)

Tanúk:

Név _____ Név: _____
Lakcím: _____ Lakcím: _____
Sz.ig.szám: _____ Sz.ig.szám: _____

aláírás

aláírás

