



## PANASZKEZELÉS MENETE

A Mezőföldvíz Kft. kiemelt célja a megfelelő minőségű szolgáltatás biztosítása, ennek érdekében nagy hangsúlyt helyezünk Felhasználóink panasz bejelentésének alapos és teljes körű kivizsgálására. A bejelentéseket figyelembe véve folyamatosan fejlesztjük szolgáltatásainkat. A panasszal kapcsolatos ügyintézés során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján járunk el. Egyaránt lehetőség van a panasz szóbeli, illetve írásbeli bejelentésére.

### Szóbeli panasz bejelentés



A Felhasználók megfelelő színvonalú ellátása érdekében Társaságunk állandó központi ügyfélszolgálati irodát működtet Pakson, valamint ügyfélszolgálati fiókirodákat működtet Bonyhád, Pécsvárad és Dunaföldvár településen, a honlapon megadott nyitvatartási időkben.



A személyes ügyfélfogadás mellett a 40/462-000 (2017. december 31-ig), illetve 2017. július 01-jétől a 80/442-442 telefonszámon is készséggel állunk Felhasználóink rendelkezésére. Hibabejelentésre 0.00-24.00 óra között, egyéb megkeresésekre hétfőtől csütörtökig 7.30-15.30 óra között, pénteken 7.30-14.40 óra között van lehetőség.

Telefonos ügyintézés során kérjük, szíveskedjen vevőazonosító számát megadni. A beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a Felhasználó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzítjük. Erről a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatjuk Felhasználónkat.

A szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgáljuk és orvosoljuk. Amennyiben a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontunkról jegyzőkönyvet veszünk fel, aminek egy másolati példányát a Felhasználónak átadjuk. Ebben az esetben a panasszal kapcsolatos álláspontunkat és intézkedéseinket indoklással ellátva 15 napon belül megküldjük Felhasználónk részére.



## Írásbeli panasz bejelentés



Felhasználóinknak lehetősége van panaszukat írásos formában megküldeni az alábbi elérhetőségek valamelyikére.

Levelezési cím: Mezőföldvíz Kft. 7030 Paks Kölesdi út 46.

Elektronikus levelezési cím: [ugyfel@mezofoldviz.hu](mailto:ugyfel@mezofoldviz.hu)

Az írásban érkező megkeresésekre és panaszokra a lehető legrövidebb idő alatt, de a beérkezésüktől számított legfeljebb 15 napos határidővel válaszolunk. Indokolt esetben az ügyintézési határidőt egyszeri alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítjuk, amiről a panasztevőt írásban értesítjük. Kérjük, ha panaszának voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is szíveskedjék megadni.



A panasz elutasítása esetén írásban tájékoztatjuk Felhasználónkat, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Egyéb írásbeli Felhasználói megkeresés esetén a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban válaszolunk.

Egyéb írásbeli Felhasználói megkeresés:

- tájékoztatás
- állásfoglalást kérő megkeresés
- általános bejelentések a szolgáltatásról (javaslatok, igények stb.)
- tulajdonos változás, adatváltozás bejelentése
- méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás, kamatjóváírás)
- szabálytalan vízvételzésére vagy csatornamű használatára vonatkozó bejelentés
- közterületi hibabejelentés
- időpont egyeztetések
- folyószámla egyenleg lekérdezés
- számlamásolat, csekkpótlás kérés
- locsolási kedvezmény igénylés
- mérőállás bejelentés
- részszámlában szereplő mennyiség módosítása
- eseti, egyedi számlakérés